

Gestion des personnes en situation de handicap

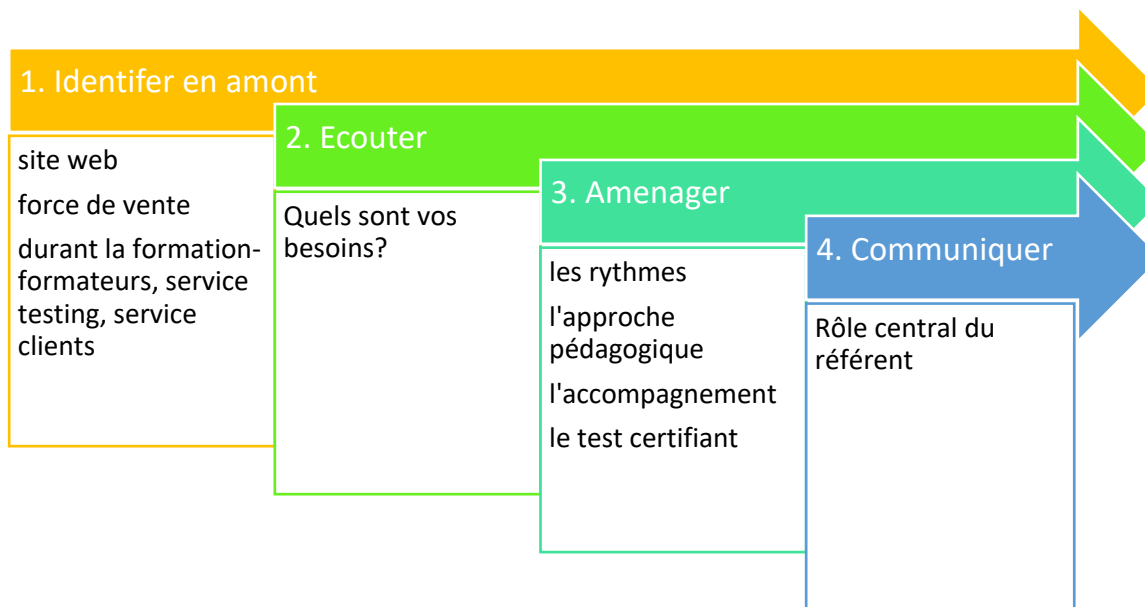
Teletlangue est mobilisé pour l'accueil, l'accompagnement, la formation et l'orientation des apprenants en situation de handicap. Nos formations sont accessibles et nous travaillons en lien avec les services dédiés pour l'accessibilité des tests certifiant.

Notre mission en tant qu'organisme de formation mobilisé est d'enclencher un travail de fond, interservices, afin que nous nous inscrivions durablement dans une démarche d'amélioration continue pour l'accueil, l'accompagnement, la formation et l'orientation des apprenants en situation de handicap.

COMITÉ DE RÉFÉRENTS HANDICAP

Comité de Référents Handicap de 12 personnes qui accompagne l'ensemble des équipes dans notre accueil aux personnes en situation d'handicap et est moteur d'un changement de pratiques. Chaque membre du comité représente un service clé en constant contact avec nos apprenants : service clients, service pédagogique, service testing, service R&D, Coachs Pédagogiques, marketing et services commerciaux.

Afin d'assurer cet accompagnement à l'ensemble de nos parcours, nous intégrons un process en 4 étapes :



Chaque situation concernant un apprenant en situation handicap est unique. Nos actions aussi. C'est pour cette raison que nous avons développé les outils en interne pour permettre à nos équipes de suivre étroitement et appliquer la solution personnalisée. Ci-après, nous présentons quelques exemples d'adaptation de nos parcours de formation.

MEMO STAGIAIRE

Lorsqu'un aménagement a besoin d'être communiqué en interne, l'outil utilisé est le **mémo stagiaire** avec une indication « ACCESSIBILITE » en début de mémo. Ce mémo est accessible via CRM à toutes les équipes concernées.

Le mémo comprend :

- Ecrire les informations relatives à l'aménagement et à la personne à contacter pour plus d'information.
- **Aucune information** relative à la santé de la personne.

Exemples :

Origine : Tous Interne Prof Auto

Date	Memo	Origine	Utilisateur
09/11/2020	ACCESSIBILITE - contacter Anne Sampermans pour toute question / Travail écrit (compréhension et expression) et communication écrite uniquement	Interne	SAMPERMANS

Exemples d'adaptation de nos parcours et outils

- **ACCESSIBILITE** : éviter de faire lire l'apprenant à voix haute pendant la leçon.
- **ACCESSIBILITE** : se placer proche et bien en face de la caméra et exagérer l'articulation sans pour autant déformer la bouche. Veiller à ne pas être à contre-jour.
- **ACCESSIBILITE** : une démarche Mission Handicap ETS est engagée.
- **ACCESSIBILITE** : recommander les outils CyberTeachers Adaptés au handicap auditif.

EXEMPLE D'AMENAGEMENT POUR PERSONNE EN SITUATION D'HANDICAP VISUEL

- **Service, nom du référent, date :** Distance Learning, formatrice Odette XXXXX avec un stagiaire malvoyant
- **Comment le besoin d'aménagement a-t-il été identifié ou repéré ?** Discussion entre le stagiaire et la formatrice
Quel besoin a été formulé ou identifié ? Comme le stagiaire utilise un logiciel de synthèse vocale, l'instructeur s'est assuré d'établir des lesson reports "entièrement détaillés" (en utilisant des phrases complètes pour le contexte) afin que l'étudiant puisse revoir la leçon efficacement en utilisant son logiciel
- **Décrivez le type de questionnement utilisé par le collaborateur Telelangue pour comprendre le besoin et construire un aménagement adéquat :** Le stagiaire a proposé des solutions pour adapter son apprentissage
- **Un aménagement a-t-il été mis en place ? Détaillez l'aménagement (s'il y a lieu) et la réponse apportée à l'apprenant :** La formatrice s'est adaptée aux demandes du stagiaire et a envoyé des lesson reports beaucoup plus détaillés et contextuels afin qu'ils aient un sens lorsque l'étudiant utilise son logiciel de synthèse vocale
- **En interne, quelle communication a été faite (au sein du service ou en inter-service) :** Aucun
- **Remarques complémentaires :** Ce cas s'est produit il y a quelques années et la formatrice ne se souvient pas du nom de l'élève, mais il se souvient des adaptations qu'il a faites pour tenir compte de son handicap visuel. Le stagiaire avait son propre logiciel et il n'y avait aucun conflit avec NetPlanning.
- **Un aménagement a-t-il été mis en place ? Détaillez l'aménagement (s'il y a lieu) et la réponse apportée à l'apprenant :** La formatrice a évité de faire lire la stagiaire à haute voix pendant la leçon, car cela était gênant pour la stagiaire (l'adaptation de la pédagogie)
- **En interne, quelle communication a été faite (au sein du service ou en inter-service) :** Rien en rapport avec le handicap
- **Remarques complémentaires :** « On est passé du stade « je veux échanger » à « je veux parler le plus parfaitement possible le français. J'étais très heureuse de voir comment elle avait évolué dans sa manière de lire, d'appréhender les leçons etc. » - La formatrice Marjorie HAUTION

ADAPTATION DE LA PLATEFORME CYBERTEACHERS AUX PERSONNES MALENTENDANTES

	Contenus	Personnes malentendantes : Adapté : support visuel toujours présent Partiellement adapté : parfois visuel parfois audio Non adapté : support audio uniquement	Observations
My Program	e-Lessons	<p>Compréhension orale : Partiellement adapté</p> <p>Expression orale : Partiellement adapté</p> <p>Compréhension écrite : Adapté</p> <p>Expression écrite : Adapté</p>	<p>Compréhension orale : * Dans les présentations de vocabulaire on entend et on lit les mots/expressions * Dans les contrôles de vocabulaire et grammaire il y a des exercices où on entend des mots / on lit des mots / on regarde des images * Dans les "Activité orale" il faut mettre des phrases d'un dialogue dans l'ordre et l'écouter ensuite (on peut faire l'exercice sans écouter le dialogue) * POUR AUTRES NIVEAUX (uniquement en anglais): il y a des vidéos avec ou sans sous-titres (en fonction du niveau) mais avec la possibilité d'afficher le script. Les réponse et questions sont écrites.</p> <p>Expression orale : * Dans les "Speaking activity" on entend, on lit et on répète les mots/expressions et on peut jouer un des deux rôles d'un dialogue</p> <p>Compréhension écrite : * Le résumé des leçons * Les fiches de grammaire * Exercices où il y du texte et des images</p> <p>POUR LES AUTRES NIVEAUX : Expression écrite : * Dans les "Activité d'écriture" il faut écrire un texte à partir d'une mission donnée</p>

My Resources	Module de prononciation	Partiellement adapté	Mêmes types d'exercices que dans les leçons
	Liste de vocabulaire général	Partiellement adapté	Liste de vocabulaire avec image, mot, prononciation, définition et exemple (TB en anglais) Liste de vocabulaire avec mot et définition (autres niveaux/FGS)
	Apprendre avec des exercices imagés	Adapté	Exercices 1 image / 4 mots (TB en anglais)
	Lancer un exercice	Adapté	1 définition / 4 mots
	Fiches de vocabulaire	Partiellement adapté (3/4 exercices)	Écouter et lire / Lire et retrouver le mot / Écouter et retrouver le mot (non adapté) / Écrire le mot entendu
	Speed Memorization	Partiellement adapté	Audio, image ou définition+exemple
	Fiches de grammaire	Adapté	Règles uniquement écrites
	Travaillez votre secteur d'activité	Adapté	Mot et définition
	Travaillez sur un texte	Partiellement adapté	On lit et on écoute un article d'actualité (à l'aide du logiciel de reconnaissance vocale) + exos pour compléter avec les mots

	Compétences fonctionnelles	Adapté	Contenu uniquement écrit
	Exercez-vous sur le vocabulaire	Adapté	1 définition / 4 mots
	Flash Lessons	Adapté	Lire et regarder des images pour sélectionner la bonne réponse
	What's up today?	Partiellement adapté	On écoute et on lit tous les textes (il y a aussi une image)
	Assistant à la rédaction	Adapté	Tout est écrit
	Assistant à la lecture	Partiellement adapté	Il faut copier-coller ou écrire un texte pour qu'il soit lu (à l'aide du logiciel de reconnaissance vocale)
	Live Classrooms	Non adapté	Il ne faudrait pas proposer cette option aux personnes avec des déficiences auditives et visuelles
	TOIEC - mini test (optionnel)	Non adapté	Il ne faudrait pas proposer cette option aux personnes avec des déficiences auditives et visuelles
	TOEIC - test (optionnel)	Non adapté	Il ne faudrait pas proposer cette option aux personnes avec des déficiences auditives et visuelles
My Progress	Tous les résultats	Adapté	Tous les résultats sont écrits
Tools	Speech Trainer	Partiellement adapté	Il faut écrire une phrase, l'écouter et la répéter
	Dictionnaire	Adapté	Tout est écrit
	Thesaurus	Adapté	Tout est écrit
	Traducteur	Adapté	Tout est écrit
Notifications	Notifications	Adapté	Toutes les notifications sont écrites
Help	FAQ	Adapté	Tout est écrit
	Pré-requis techniques	Adapté	Tout est écrit
	SOS Teachers	Adapté	Il faut lire et écrire
	Vidéo tutorielle	Partiellement adapté	On regarde/écoute la vidéo
My Account	Mon compte	Adapté	Tout est écrit