

## PROCEDURE D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

### 1. Accueil physique ou téléphonique d'un client en situation d'handicap.

L'accueil est un élément essentiel pour l'image de l'organisme. Afin de satisfaire le client il est important de présenter un accueil courtois et professionnel afin d'établir un lien de confiance. En effet, un aménagement sonore a été installé afin d'accueillir au mieux les personnes à mobilités réduites.

Au comptoir d'accueil (rez de chaussé ou 1<sup>er</sup> étage), le client désirant obtenir des informations sur les prestations proposées par l'organisme sera dirigé au bureau du service commercial également référente handicap qui suivra les étapes suivantes afin de répondre à sa demande.

Par téléphone le client est de la même manière transféré au service commercial qui répondra à sa demande, si celui-ci est indisponible l'interlocuteur identifie la demande, crée la fiche particulier/entreprise si celui-ci n'existe pas dans la base de données, saisie les coordonnées (téléphone, mail), le stage potentiel (si financement par Pole Emploi/ CPF/REGION), le numéro d'identifiant Pole Emploi s'il y a lieu et l'action décrivant la demande, enfin le lien est collé dans le salon « devis » du logiciel DISCORD (Voir la présentation des services du réseau informatique. Réf : pre\_res\_info) afin que le service concerné prenne connaissance de l'appel et effectue le suivi dès sa disponibilité.

### 2. Identification des besoins

#### a. Analyse de l'entretien

- 1) Quel type de formation vous intéresse ?
- 2) Pourquoi le choix de cette formation ?
- 3) Avez-vous un besoin spécifique en rapport avec votre handicap (ou situation physique) ?
- 4) Comment avez-vous connu le Cabinet Coach ?
- 5) Quel moyen de financement prévoyez-vous ?
- 6) Etes-vous suivi par Cap emploi ?
- 7) Avez-vous besoin d'orientation pour la prise en charge de votre projet ?
- 8) Avez-vous d'autres formations dans le transport routier ?
- 9) Pouvons-nous vous proposer un devis détaillé ?
- 10) Etes-vous satisfait de votre accueil à nos locaux ?

#### b. Conclusion de l'entretien

- i. Le Cabinet COACH répond à la demande – Etape 3
- ii. Le Cabinet COACH ne répond pas à la demande – Etape 4

## PROCEDURE D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

a. Présentation du Cabinet COACH et valorisation des services (prestations, tarifs, locaux, etc.)

L'agent du service commercial à plusieurs outils techniques afin de présenter l'organisme, il peut le présenter de manière orale et le mettre en valeur avec ses propres arguments, présenter le livret d'accueil (Réf : livret\_acc) comprenant les rubriques sur l'organisme de formation, la situation géographique, les informations sur la formation, les moyens logistiques, les référents pédagogiques et administratifs, les droits et devoirs du stagiaire et le règlement intérieur, présenter notre brochure, inviter le client à visiter notre site internet et notre page Facebook.

b. Présentation des formations proposées

L'agent du service commercial se base sur le tableau référencé « Form\_ref » présentant les formations ainsi que l'ensemble des métiers auxquels peuvent conduire les titres, certificats ou diplômes dans le secteur du transport, manutention, et logistique, avec leur référence ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois).

c. Orientation vers les organismes d'aides sociales

Afin que le client puisse s'orienter au mieux vers les différentes structures publiques, un répertoire des organismes compétents d'aides sociales (Réf : org\_fin) peut lui être remis.

#### **4. Prise de contact**

Enregistrement des coordonnées du client potentiel dans la base de données Gestion COACH (Voir la procédure gestion coach. Réf : pro\_gest\_c).

#### **5. Analyse du besoin du client potentiel**

L'agent du service commercial qui est également le référent Handicap de l'organisme, consulte le certificat médical du client et sollicite les organismes sociaux. Au regard de leurs conseils, il met en place une réunion avec l'équipe pédagogique et l'équipe administrative afin de s'assurer de la faisabilité des adaptations organisationnelles, matérielles, pédagogiques permettant l'intégration de la personne.

Dans le cas où le Cabinet COACH ne pourrait répondre favorablement à la demande du client, cela amènera à l'étape 8-b.

#### **5. Enregistrement du besoin du client potentiel**

L'agent saisit les réponses obtenues suite à l'analyse de l'entretien afin d'en conserver la traçabilité (Voir la procédure gestion coach. Réf : pro\_gest\_c).

#### **6. Devis**

Le devis est présenté sous forme d'un tableau contenant toutes les informations concernant la prestation proposée. Il est possible de le transmettre par voie postale ou par voie électronique et il peut être remis en main propre (Voir la procédure gestion coach. Réf : pro\_gest\_c).

## PROCEDURE D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION D'HANDICAP

Le devis est généralement accompagné de la fiche de formation, du programme de formation, de la brochure et de la plaquette de présentation.

Lors de la création du devis une date de relance est inscrite afin d'effectuer le suivi du dossier.

### **8. Inscription/Rupture de la relation avec le client**

#### a. Inscription

Après acceptation du devis ou signature du contrat/convention directement, le client est inscrit dans un stage de formation.

Le service commercial ou le service administratif effectue la procédure d'enregistrement, de traçabilité et d'archivage des stagiaires (Réf : pro\_stagiaire-info).

#### b. Rupture de la relation avec le client

Le Cabinet COACH n'est pas en mesure actuellement de répondre à la demande du client, il est alors dirigé vers d'autres organismes connus dans le domaine du transport routier qui pourront éventuellement satisfaire à sa requête.

Néanmoins toutes ses informations sont conservées afin de pouvoir à l'avenir lui proposer d'autres prestations (Demande de carte conducteur, demande du titre de permis de conduire...), et de pouvoir le recontacter si nécessaire après mise en place de la formation souhaitée s'il y a lieu.