FORMATIONS EN LANGUES

# Langue des signes (LSF) pour l'accueil des clients malentendants

Rendre l'expérience client plus inclusive.

| | | |
|---|---|---|
| DURÉE<br>**De 7 h à 35 h selon votre besoin** | MODALITÉ<br>**Présentiel, intra-entreprise** | LIEU<br>**Dans vos locaux** |
| EFFECTIF<br>**1 à 12 stagiaires** | HORAIRES<br>**9h – 12h30 / 13h30 – 17h** | TARIF<br>**Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis** |

## 1 Objectifs pédagogiques

**Objectif général :** rendre l'expérience client plus inclusive.

**Objectifs opérationnels :** à l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Apprendre les bases de la communication en LSF
- Adapter l'accueil et le service aux personnes sourdes ou malentendantes

## 2 Public visé et prérequis

**Public :** Dirigeants, salariés et indépendants exerçant dans le secteur « Restauration traditionnelle ».

**Prérequis :** Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

## 3 Contenu de la formation

### Module 1 — Découvrir la surdité et la LSF

- Différents profils de surdité et modes de communication
- Culture sourde et règles de communication visuelle
- Expression du visage, regard et posture
- Alphabet dactylologique et épellation des prénoms

### Module 2 — Signes de base

- Salutations et formules de politesse
- Chiffres, heures et jours
- Questions simples : qui, quoi, où, quand, combien
- Signes du quotidien utiles à l'accueil

### Module 3 — Vocabulaire de la restauration

- Signes de l'accueil et du placement en salle
- Plats, boissons, cuissons et desserts
- Allergies et besoins particuliers
- Addition et paiement

- Supports visuels complémentaires : carte illustrée, pictogrammes

**Module 4 — Accueil adapté et mises en situation**

- Aménagements simples de l'accueil et de la salle
- Jeux de rôle : accueil et service d'un client sourd
- Simulation : prise de commande en LSF
- Création d'un aide-mémoire des signes utiles à l'établissement
- Évaluation pratique des acquis

## 4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

## 5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

## 6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

**Référent handicap :** Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

## 7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

## 8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention, sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

## 9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

**Inscription et devis**
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.