



## OBJECTIFS

À l'issue de la formation, l'apprenant connaîtra les informations essentielles pour :

- Mieux connaître les différents handicaps.
- Améliorer l'accueil des personnes.

## PUBLIC

Agents de sécurité et toute personne en contact ou chargée d'accueillir des usagers ou des clients et toute personne souffrant d'handicap. Ce module aidera le personnel des ERP à améliorer la qualité d'accueil et de service pour toutes.

## PÉDAGOGIE

La méthode pédagogique utilisée favorise l'écoute, le partage, les propositions et l'implication des stagiaires afin qu'ils comprennent et assimilent ce qu'ils écoutent et qu'ils se sentent à l'aise, notamment lors des exercices. Des outils utilisables de suite, simples et faciles à reproduire pour soi et ses collaborateurs.

## MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE

Ce module e-learning est constitué d'animations multimédia : vidéo, 2D/3D, photographies. Des synthèses, des tests non notés et des exercices pratiques (manipulations) complètent chaque chapitre.

**Afin d'assurer la consultation du module dans les meilleures conditions, le poste de travail du stagiaire disposera au minimum des éléments ci-dessous.**

### Prérequis ordinateur – Communs

- JavaScript – Activé sur le navigateur
- Mémoire – 1 Go minimum
- Résolution affichage – 1024x768 minimum
- Diffusion du son – Carte son et enceintes (ou casque)
- Bande passante – Requis : 1 Mbps et au-dessus

### Cas d'utilisation

- Entre 500 Kbps et 1 Mbps : rares latences
- Entre 250 et 500 Kbps : latences possibles sur les vidéos
- En dessous de 250 Kbps : latences régulières

### Prérequis tablettes / mobiles

- Apple iOS 7 et versions ultérieures : Safari 9 minimum  
Google Chrome 48 minimum
- Android OS 4.4 et versions ultérieures : Navigateur Internet  
Google Chrome 48 minimum

## PROGRAMME

*Rappel réglementaire : Article L4142-3-1 du code du travail : « Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients »*

### **LES ERP (ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC) ONT L'OBLIGATION DE RENDRE ACCESSIBLES DE FAÇON ÉGALE POUR TOUS :**

- les bâtiments.
- l'information.
- la communication.
- les prestations proposées.

### **PREMIÈRE PARTIE : LA FORMATION**

- Chapitre 1 : Le handicap : notions générales et réglementation.
- Chapitre 2 : Adapter l'accueil des personnes en situation de handicap, en fonction de leur handicap.

La formation est complétée par un document de synthèse à télécharger. L'apprenant pourra consulter ce document dès que nécessaire.

### **DEUXIÈME PARTIE : L'ÉVALUATION**

À l'issue de la formation, l'apprenant est évalué. L'analyse des résultats obtenus permet, quand il y a lieu, de mettre en place les mesures correctives adaptées.

*L'ensemble de nos formations est accessible aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour plus de renseignements.*