
Programme de Formation

E-Learning : Accueil de personnes en situation de handicap dans les ERP

Description

Points Forts

Formation pratique et réglementaire, destinée au personnel des ERP, pour mieux comprendre les différents handicaps et améliorer la qualité de l'accueil et des services offerts à tous les usagers.



Public visé

- Personnel en contact avec le public dans les ERP
- Agents d'accueil, commerciaux, personnels administratifs
- Encadrants responsables de l'accueil des usagers



Objectifs pédagogiques

Cette formation vous permettra :

- De mieux connaître les différents types de handicaps
- De comprendre les obligations réglementaires des ERP
- D'adapter votre accueil en fonction des besoins spécifiques
- D'améliorer la communication avec les personnes en situation de handicap
- De renforcer la qualité et l'égalité d'accès aux services proposés

Organisation

Durée : 20 minutes

Mode d'organisation : E-learning

Contenu pédagogique



Description

Partie 1 : Formation

- Notions générales sur le handicap et réglementation applicable
- Types de handicaps et impacts sur l'accueil
- Adapter sa communication en fonction du handicap
- Bonnes pratiques d'accueil inclusif dans les ERP
- Document de synthèse téléchargeable

Partie 2 : Évaluation

- Exercices pratiques et tests non notés
- QCM d'évaluation finale
- Synthèses par chapitre
- Analyse des résultats pour mesures correctives éventuelles





Prérequis

- Aucun prérequis technique
- Sensibilisation générale à l'accueil du public recommandée



Modalités pédagogiques

- Cours en ligne interactif
- Animations multimédia (vidéo, 2D/3D, photographies)
- Exercices pratiques et mises en situation filmées
- Document de synthèse à télécharger



Moyens et supports pédagogiques

- Plateforme e-learning Onlineformapro ou plateforme client
- Contenus multimédia interactifs et exercices appliqués
- Support écrit téléchargeable
- Personnalisation possible selon la charte graphique et les besoins spécifiques



Modalités d'évaluation et de suivi

- QCM d'évaluation finale
- Exercices pratiques et tests intermédiaires
- Attestation de suivi délivrée en fin de formation
- Analyse des résultats pour mesures correctives éventuelles