



E-FORMATION

## Agent d'accueil : savoir accueillir les personnes à besoins spécifiques

Cette formation en ligne a été spécialement conçue pour sensibiliser les agents d'accueil au handicap et à l'accessibilité. Son accès est libre et gratuit. À l'issue de la formation, vous pourrez obtenir **une attestation de suivi avec succès**.

?

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Proposer un accueil de qualité pour tous

► Identifier les familles d'usagers à besoins spécifiques

► Connaître les besoins et les difficultés des personnes handicapées

► Proposer une offre de service adaptée au sein de l'établissement

### PROGRAMME

#### Personnes handicapées, personnes à mobilité réduite : des usagers à besoins spécifiques

- Le handicap : de quoi parle-t-on ?
- Que signifie le terme PMR ?

#### Les difficultés et les besoins des usagers à besoins spécifiques

- Comment identifier les situations de handicap ?
- Quelles réponses aux différents besoins ?

#### Bonnes pratiques et savoir-être : accueil universel

- Comment accueillir une personne handicapée ?
- Comment adapter son comportement ?

#### Proposer une offre de service adaptée

- Comment fournir un accueil téléphonique de qualité ?
- Quels services proposer au sein de son établissement ?

### PUBLIC CIBLE

#### Agents d'accueil

- Collectivité territoriale
- Établissement public

#### Personnes exerçant une profession libérale

#### Commerçants

#### Personnes en contact avec le public

### ACCÈS À LA FORMATION

[https://eformation.cerema.fr/accessibilite\\_accueil](https://eformation.cerema.fr/accessibilite_accueil)





## OUTILS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Sensibilisation en ligne et en auto-formation
- Évaluation des acquis
- Mises en situation
- Ressources disponibles en continu

## RÉPONDRE À VOS BESOINS, À VOS CÔTÉS

Le Cerema, ce sont :

- des équipes pluridisciplinaires et expertes ;
- une longue expérience opérationnelle au service des collectivités territoriales ;
- des participations actives à l'édition d'ouvrages de bonnes pratiques, de recommandations techniques et de textes réglementaires.

## L'EXPERTISE ACCESSIBILITÉ DU CEREMA AU BÉNÉFICE DE TOUS

Depuis 2001, le Cerema pilote le programme « Ville accessible à tous ». Ce programme a pour vocation de permettre aux élus et aux techniciens de prendre conscience des besoins de chacun : personnes handicapées, personnes âgées, familles avec enfants, touristes...

Ses objectifs : susciter la prise de conscience, mettre en place une culture commune et accompagner les démarches en faveur de l'accessibilité pour un meilleur confort d'usage pour tous.



## PUBLICATIONS

Série de fiches **Handicap et Usages**



Retrouvez toutes les publications liées à cette thématique sur le site internet du Cerema : <https://www.cerema.fr/fr/centre-ressources/boutique>

Pour nous contacter : [formation.vat@cerema.fr](mailto:formation.vat@cerema.fr)

[www.cerema.fr](http://www.cerema.fr)

