



LIVRET D'ACCUEIL PSH

Dernière mise à jour septembre 2026





SOMMAIRE

Introduction

Le handicap : c'est quoi ?

Engagement de l'organisme en faveur de l'inclusion

Liste des différentes reconnaissances du handicap

Liste des outils mis à disposition

Le rôle du référent handicap

Adaptation formation

Procédure pour demander des adaptations

Liste des organismes chargés du handicap

ANNEXE : Questions posées pour identification du handicap par le service commercial avant l'entrée en formation du stagiaire concerné.

Introduction

YOOPER est une marque de DUOFORMA.

YOOPER propose une offre complète de services en ligne, comprenant des formations dans les domaines des assurances, de l'immobilier et du crédit.

Notre organisme propose également des prestations de bilans de compétences via sa marque dédié **O-BILAN (O-BILAN By DUOFORMA)**. Notre engagement envers l'excellence et l'accessibilité se reflète dans notre approche **100% e-learning (possibilité de réalisation des bilans de compétences au format présentiel)**, conçue pour s'adapter à tous les profils et parcours professionnels.

Nos formations sont dispensées par des experts reconnus dans leurs domaines respectifs, s'adressant à un large éventail de professionnels : **agents d'assurance, courtiers, agents immobiliers, conseillers en crédit.**

Nos prestations de bilans de compétences sont, quant à elles, dispensées par des coachs experts dans le domaine l'accompagnement professionnel ayant une expérience significative.

Toutes nos prestations sont réalisées en ligne **(sauf nos prestations bilans de compétences qui peuvent être réalisées en présentiel)**, offrant une flexibilité maximale à nos apprenants et bénéficiaires. Elles sont conçues pour s'adapter au rythme de chacun, tout en garantissant un apprentissage efficace et complet, ainsi qu'une démarche de bilan de compétences approfondie et personnalisée.

YOOPER et O-BILAN s'inscrivent dans une politique d'égalité des chances et souhaitent permettre à chaque apprenant et bénéficiaire d'avoir accès à tous nos services dans les meilleures conditions possibles. Nous accordons une attention particulière aux personnes en situation de handicap, qui bénéficient d'un accompagnement personnalisé tout au long de leur parcours de formation ou de bilan de compétences.

Notre engagement envers le public en formation et bénéficiaires de bilans en situation de handicap se traduit par les actions suivantes :

- **Prise en compte des besoins spécifiques de chaque individu,**
- **Étude et mise en place d'aménagements adaptés pour un accompagnement optimal,**

- **Coordination entre les différents services de notre organisme,**
- **Soutien dans les démarches administratives et techniques.**

YOOPER et O-BILAN se donnent pour mission de déployer tous les moyens à leur disposition (moyens humains, matériels et techniques, etc.) pour favoriser l'accueil, l'accompagnement et la réussite professionnelle des personnes en situation de handicap. Nous mettons tout en œuvre pour garantir une expérience d'apprentissage et de bilan de compétences inclusive et adaptée.

Ce livret d'accueil contient toutes les informations essentielles concernant l'accessibilité de nos formations en ligne et bilans de compétences, le dispositif d'accompagnement mis en place pour les personnes en situation de handicap, ainsi que les aménagements possibles. Vous y trouverez également les contacts utiles pour vous guider tout au long de votre parcours **chez YOOPER et O-BILAN.**

Notre objectif est de vous offrir des services de qualité, adaptés à vos besoins, pour vous permettre d'atteindre vos objectifs

professionnels dans les meilleures conditions, que ce soit à travers nos formations ou nos bilans de compétences.

Le handicap : c'est quoi ?

Selon la loi pour égalité des droits et des chances du 11/ 02/ 2005, article 11 :

Est considéré comme un handicap :

« Toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».

En effet, le handicap désigne une limitation d'activité ou une restriction de participation à la vie en société subie par une personne en raison d'une altération de ses fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques. Ces altérations peuvent être substantielles, durables ou définitives, et incluent aussi les polyhandicaps et troubles de santé invalidants. Cela se manifeste souvent par des difficultés à se déplacer, s'exprimer ou

comprendre, ce qui limite la capacité de la personne à vivre et agir pleinement dans son environnement.

Engagement de l'organisme en faveur de l'inclusion

Chez YOOOPER, nous sommes convaincus que la formation à distance doit être accessible à tous, y compris aux Personnes en Situation de Handicap (PSH). Notre engagement en faveur de l'inclusion est au cœur de notre mission et de nos valeurs.

Notre vision

Nous aspirons à créer un environnement d'apprentissage en ligne inclusif où chaque apprenant, quelles que soient ses particularités, peut développer pleinement son potentiel. La diversité est pour nous une richesse qui contribue à l'épanouissement de tous.

Nos engagements

1. **Accessibilité numérique** : Nous nous engageons à garantir que nos plateformes de formation en ligne soient accessibles à tous. Cela inclut des fonctionnalités telles que des sous-titres, des descriptions audio, et une navigation simplifiée.
2. **Adaptabilité pédagogique** : Nous adaptons nos contenus et méthodes d'enseignement pour répondre aux besoins

spécifiques de chaque apprenant, en proposant des supports variés et des modalités d'évaluation flexibles.

3. **Accompagnement personnalisé** : Notre référente handicap est disponible pour vous accompagner tout au long de votre parcours de formation. Elle est là pour discuter de vos besoins spécifiques et vous orienter vers les ressources adaptées.

4. **Formation continue de l'équipe** : Nous formons régulièrement notre équipe à l'accueil et à l'accompagnement des PSH dans un contexte de formation à distance, afin de garantir une prise en charge de qualité.

5. **Écoute et amélioration continue** : Nous sommes à l'écoute de vos retours et nous nous engageons dans une démarche d'amélioration continue de nos pratiques inclusives.

Notre promesse

Chez YOOPER, vous trouverez une équipe bienveillante, à l'écoute de vos besoins et déterminée à mettre en place les conditions optimales pour votre réussite en formation à distance. Nous nous engageons à faire de votre expérience d'apprentissage en ligne une opportunité enrichissante, quelles que soient vos particularités.

Notre engagement s'étend également à nos services de bilan de compétences à distance. Nous nous efforçons de rendre ce processus d'orientation professionnelle accessible à tous, en adaptant nos méthodes et outils aux besoins spécifiques des PSH. Notre objectif est de permettre à chaque bénéficiaire, quelle que soit sa situation, de tirer pleinement profit de cette démarche pour construire un projet professionnel épanouissant.

Liste des différentes reconnaissances du handicap

Afin de bénéficier du dispositif d'accompagnement et des aménagements spécifiques, nous vous invitons à vous munir d'un document officiel attestant de votre situation de handicap ou de faire les démarches nécessaires afin d'obtenir la reconnaissance de votre handicap.

C'est lors de votre prise de contact auprès de notre organisme que vous sera demandé un document qui sera étudié afin de définir des aménagements dont vous auriez besoin.

Vous trouverez ci-dessous, la liste des différentes reconnaissances et organismes qui délivrent ou attestent de votre situation de handicap.

RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé :

Délivrée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) La Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé est une décision administrative qui accorde aux personnes en situation de handicap une qualité leur permettant de bénéficier d'aides spécifiques et d'un tiers temps.

PPS : Projet personnalisé de de scolarisation :

Délivrée par la MDPH Le Projet Personnalisé de Scolarisation concerne les apprenants en situation de handicap qui ont besoin d'aménagements spécifiques.

AAH : Allocation aux adultes handicapé

Délivrée par la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées). L'Allocation aux Adultes Handicapés est une aide financière permettant d'avoir un minimum de ressources

AAEH : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé :

Délivrée par la CDAPH L'allocation d'Education de l'Enfant Handicapé. Concerne les enfants de moins de 20 ans. Il s'agit d'une aide financière versée aux parents des apprenants en situation de handicap

ALD : Affection longue durée :

Relève de la sécurité sociale (attestation AMELI). L'Affection de Longue Durée concerne les maladies chroniques.

Pour les bénéficiaires de nos bilans de compétences, les mêmes reconnaissances de handicap s'appliquent. Il est important de nous informer de votre situation dès le début du processus de bilan, afin que nous puissions mettre en place les aménagements nécessaires pour vous accompagner au mieux dans cette démarche d'exploration professionnelle.

Liste des outils mis à disposition

Avant de prendre la décision de s'inscrire à l'une de nos formations, nous prenons soin de mettre tous les documents nécessaires au stagiaire, à sa disposition, sur une formation demandée, à savoir le contrat ou la convention de formation ainsi

que le programme détaillé de la prestation souhaitée. (possibilité de se faire assister par la référente handicap en cas de besoin).

Si le stagiaire maintient son vœu d'inscription, il est amené à signer sur **DOCAGE** obligatoirement le contrat ou la convention de formation et verser tout ou une partie des frais de la formation pour avoir accès à la plateforme e-learning.

Dès lors que le stagiaire dispose d'une connexion internet, il peut y accéder via un ordinateur, un téléphone portable ou bien une tablette.

Cet espace est indispensable pour chaque apprenant. Il facilite la communication et la transmission d'informations essentielles pour le bon déroulement de la formation des stagiaires et permet de suivre en temps réel votre parcours de formation. A partir de ce dernier, vous pourrez aussi :

- **Accéder aux modules de formation,**
- **Télécharger les supports de cours, visionner les vidéos pédagogiques sous titrées, réaliser les quiz et les contrôles de connaissances, et suivre votre progression,**
- **Demander l'assistance technique du référent handicap pour vous guider dans l'utilisation de l'outil e-learning en cas de besoin.**

Chez O-BILAN by YOOPER, nous mettons à votre disposition un ensemble d'outils innovants et accessibles pour optimiser votre expérience de bilan de compétences à distance. Voici les principaux outils et fonctionnalités disponibles :

- Espace e-learning dédié :
 - **Plateforme intuitive et sécurisée accessible 24h/24, 7j/7.**
 - **Compatible avec ordinateurs, tablettes et smartphones.**
- Scénarios SERIOUS GAMES avec avatars virtuels :
 - **Simulations interactives pour explorer différentes situations professionnelles.**
 - **Interactions des avatars entièrement sous-titrées pour une meilleure accessibilité.**
- Accompagnement personnalisé :
 - **Visioconférences régulières avec des coachs professionnels.**
 - **Possibilité de planifier des rendez-vous à la demande.**

- **Option de rencontres physiques avec le coach si nécessaire (sur demande).**
- Outils d'évaluation et de réflexion :
 - **Tests de personnalité et d'aptitudes adaptés au format numérique.**
 - **Questionnaires d'auto-évaluation interactifs.**
 - **Exercices de réflexion guidés par des avatars virtuels.**
- Rapports et documents téléchargeables :
 - **Possibilité de télécharger les rapports correspondant à chaque phase du bilan.**
 - **Documents au format accessible (format PDF).**
 - **Option d'impression en gros caractères ou en braille sur demande.**
- Outils de communication :
 - **Messagerie intégrée pour échanger avec votre coach.**
 - **Forum de discussion pour interagir avec d'autres bénéficiaires (optionnel).**

- **Notifications personnalisables pour suivre l'avancement de votre bilan.**
- Ressources complémentaires :
 - **Bibliothèque numérique de ressources sur l'orientation professionnelle.**
 - **Vidéos informatives sous-titrées.**
 - **Fiches métiers et secteurs d'activité en formats accessibles.**
- Suivi de progression :
 - **Tableau de bord personnalisé pour visualiser l'avancement de votre bilan.**
 - **Rappels et encouragements automatisés pour maintenir votre motivation.**

Tous ces outils sont conçus pour s'adapter aux besoins spécifiques des PSH. Notre référente handicap, **Peggy RODRIGUES**, est à votre disposition pour vous guider dans l'utilisation de ces outils et pour mettre en place des adaptations supplémentaires si nécessaire.

Pour accéder à cet espace e-learning et à l'ensemble de ces outils, il vous suffit de disposer d'une connexion internet et de vos

identifiants personnels, qui vous seront fournis après la signature de votre contrat ou convention de formation.

Le rôle du référent handicap

Notre référente handicap

Nom : Peggy RODRIGUES **Fonction :** Référente Handicap

- Email : peggy@duoforma.fr
- Téléphone : 03 62 26 36 50
- Disponibilité : Du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

Rôle de notre référente handicap

Peggy est votre interlocutrice privilégiée pour toutes les questions liées à l'accessibilité et à l'adaptation de nos formations. Ses missions principales sont :

- **Écouter vos besoins et vos préoccupations,**
- **Évaluer les adaptations nécessaires pour votre formation,**
- **Coordonner la mise en place des aménagements avec l'équipe pédagogique,**

- **Vous orienter vers des ressources et partenaires spécialisés si besoin,**
- **Assurer le suivi de votre parcours de formation,**
- **Veiller au respect de la confidentialité des informations que vous partagez.**

Dans le cadre des bilans de compétences, notre référente handicap, Peggy RODRIGUES, joue un rôle déterminant. Elle sera chargée de travailler en étroite collaboration avec nos consultants en bilan de compétences pour s'assurer que chaque phase du bilan (préliminaire, investigation, projection) soit adaptée aux besoins spécifiques du bénéficiaire. Elle peut également conseiller sur les orientations professionnelles compatibles avec la situation de handicap du bénéficiaire.

Comment et quand contacter notre référente handicap

Nous vous encourageons à contacter Peggy :

- **Avant votre inscription** : Pour discuter de vos besoins spécifiques et évaluer les adaptations possibles.

- **Lors de votre inscription** : Pour formaliser les aménagements nécessaires à votre formation.
- **Pendant votre formation** : Si vous rencontrez des difficultés ou si vos besoins évoluent.
- **À tout moment** : Pour toute question ou préoccupation liée à l'accessibilité de votre formation.

Adaptation formation

Adaptations pédagogiques possibles

Chez YOOPER, nous nous engageons à adapter nos formations en ligne pour répondre aux besoins spécifiques de chaque apprenant. Voici une liste non exhaustive des aménagements que nous pouvons proposer dans le cadre de nos formations à distance sur notre plateforme LMS :

Liste des aménagements proposés.

- **Supports de cours adaptés :**
 - Documents en format accessible (PDF balisés, formats compatibles avec les lecteurs d'écran)
 - Transcriptions écrites des contenus audio et vidéo disponibles sur la plateforme

- Possibilité d'agrandir les caractères et d'améliorer le contraste des supports
- **Adaptations des modalités de formation :**
 - Possibilité de prolonger le temps de formation et d'accès à la plateforme dédiée **(plus de 6 mois)**.
 - Adaptation du rythme de la formation selon vos besoins (si besoins spécifiques contacter notre référente handicap).
- **Outils et fonctionnalités spécifiques :**
 - Compatibilité avec les logiciels de synthèse vocale et de reconnaissance vocale pour naviguer sur la plateforme (en cours d'intégration).
 - Sous-titrage des vidéos professionnelles.
 - Utilisation de fonctionnalités de la plateforme LMS pour faciliter l'accès (ex : navigation simplifiée, outils de communication adaptés)
- **Accompagnement personnalisé :**
 - Tutorat renforcé via des sessions en ligne (si le besoin est exprimé).
 - Séances de soutien individuelles par visioconférence (si le besoin est exprimé).

- Suivi régulier avec le référent handicap via la plateforme LMS ou par email.
- **Adaptations des modalités d'évaluation :**
 - Aménagement des conditions de passage des contrôles de connaissances en ligne (temps supplémentaire).
 - Possibilité de passer les évaluations à l'oral via visioconférence plutôt qu'à l'écrit (ou vice versa).

Pour nos bilans de compétences, nous proposons des adaptations spécifiques :

- **Allongement de la durée totale du bilan si nécessaire**
Séances plus courtes mais plus fréquentes pour s'adapter au rythme du bénéficiaire
- **Utilisation d'outils d'évaluation des compétences adaptés aux différents types de handicap**
- **Exploration approfondie des possibilités d'aménagement de poste dans le cadre du projet professionnel**

- **Mise en relation avec des professionnels ou des organismes spécialisés dans l'insertion professionnelle des PSH.**

Ces ajouts permettent d'intégrer l'aspect des bilans de compétences à distance dans votre livret d'accueil pour les PSH, en soulignant l'engagement de YOOPER à rendre ce service accessible à tous.

Procédure pour demander des adaptations

1. **Prise de contact** : Contactez notre référente handicap dès que possible, idéalement avant le début de la formation, pour discuter de vos besoins spécifiques.
2. **Évaluation des besoins** : Le référent handicap échangera avec vous pour comprendre précisément vos besoins et les adaptations nécessaires.
3. **Élaboration d'un plan d'adaptation** : En collaboration avec l'équipe pédagogique, le référent handicap établira un plan détaillant les aménagements proposés.
4. **Validation** : Ce plan vous sera présenté pour validation et ajustements éventuels.

5. **Mise en place** : Une fois validé, les aménagements seront intégrés dans votre parcours sur la plateforme LMS avant le début de votre formation.

6. **Suivi et ajustements** : Tout au long de votre parcours, le référent handicap assurera un suivi régulier pour s'assurer que les adaptations répondent à vos besoins. Des ajustements pourront être effectués si nécessaire.

N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins spécifiques. Notre objectif est de vous offrir les meilleures conditions d'apprentissage possibles pour votre réussite en ligne.

Liste des organismes chargés du handicap

L'Agefiph :

L'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées) a pour mission de soutenir l'emploi des personnes handicapées en entreprise. Créée par la loi de 1987 et renforcée par la loi du 11 février 2005, elle vise à favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées.

Pour cela, l'AGEFIPH propose des services et des aides financières aux personnes en situation de handicap (bénéficiaires d'une

RQTH, pension d'invalidité, taux d'IPP supérieur ou égal à 10 %, carte d'invalidité, AAH, ou dossier MDPH) et aux entreprises privées, quelle que soit leur taille. Elle collecte et gère les contributions des entreprises assujetties à l'obligation d'emploi de 6% de travailleurs handicapés.

Téléphone : 0 800 11 10 09

Site internet : <https://www.agefiph.fr/>

Le FIPHFP :

Le FIPHFP aide les employeurs publics à remplir leurs engagements vis-à-vis des personnes en situation de handicap et à atteindre le taux légal d'emploi de 6%. Par ses financements et les partenariats qu'il noue, il incite les employeurs à mettre en œuvre des politiques d'inclusion professionnelle ambitieuses et à contribuer au changement de regard.

Site internet :

<https://www.fiphfp.fr/>

Téléphone : 01 58 50 99 33

CAP EMPLOI : Le Cap Emploi 13 a pour mission d'accompagner vers et dans l'emploi les personnes handicapées et leurs employeurs

Téléphone : 04.91.16.54.00

Site : <https://www.capemploi.info/>

MDPH : La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) est un guichet unique d'accueil, d'information, d'accompagnement, de conseil, auprès des personnes en situation de handicap, de leur entourage et des professionnels.

Site internet :
<https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/aides/mdph-en-ligne>

Questions posées pour identification du handicap par le service commercial avant l'entrée en formation du stagiaire concerné.

Questions	Réponses : Oui / Non	Annotations
Identification générale du handicap - Etes-vous en situation d'handicap ? - Pouvez-vous me décrire brièvement votre situation de handicap ? - Avez-vous une reconnaissance officielle de votre handicap (RQTH par exemple) ? - Votre handicap est-il permanent ou temporaire ?		
Besoins spécifiques liés à l'utilisation d'un ordinateur		

-Avez-vous déjà suivi des formations à distance auparavant ? -Avez-vous des difficultés particulières avec l'utilisation d'un ordinateur ? - Utilisez-vous des technologies d'assistance particulières pour accéder à un ordinateur ? - Avez-vous des difficultés à utiliser un clavier ou une souris standard ? - Avez-vous besoin d'un écran plus grand ou de paramètres d'affichage spécifiques ?		
Besoins liés au contenu de la formation		

- Avez-vous des difficultés à lire du texte à l'écran ? Si oui, de quel type ? - Pouvez-vous suivre des contenus audio ou vidéo sans problème ? - Avez-vous besoin de plus de temps pour assimiler les informations présentées ? - Avez-vous des difficultés particulières avec certains types d'évaluations ?		
Besoins d'adaptation du format - Préférez-vous que le contenu soit présenté sous forme de texte, d'audio, ou de vidéo ? - Seriez-vous à l'aise avec des activités interactives (quiz, cocher , etc.) ?		

Environnement d'apprentissage - Disposez-vous d'un endroit calme pour suivre la formation ? - Y a-t-il des facteurs environnementaux qui pourraient affecter votre apprentissage ? - Pouvez-vous rester concentré(e) sur une longue période ? - Avez-vous besoin de pauses fréquentes ?		
Soutien supplémentaire - Auriez-vous besoin d'un accompagnement personnalisé pendant la formation ?		

- Y a-t-il d'autres aménagements ou adaptations dont vous auriez besoin pour suivre cette formation dans les meilleures conditions ?		
---	--	--