
CHIENS GUIDES D'AVEUGLES



CENTRES PAUL CORTEVILLE



Catalogue de formations



2025

ASSOCIATION CHIENS GUIDES D'AVEUGLES – CENTRES PAUL CORTEVILLE
295 rue de Lille, 59223 RONCQ

Téléphone : **03.20.68.59.62** – SERVICE FORMATION
Site web : **www.chien-guide.org**

SOMMAIRE

» INTRODUCTION 3

- Présentation du Pôle Formation Professionnelle

» NOS OBJECTIFS 4

» NOS FORMATIONS

Présentation	5
▪ Apprenti clavier + WORD avec un lecteur d'écran	6
▪ La navigation Internet avec un lecteur d'écran	8
▪ JAWS Initiation – Lecteur d'écran en toute autonomie	9
▪ ZOOMTEXT – Utilisation d'un agrandisseur d'écran	11
▪ EXCEL	12
▪ Réussir son accueil par téléphone et en face-à-face	14

» INFOS PRATIQUES 16



INTRODUCTION :



Le Pôle Formation professionnelle :

En 2025, l'Association des Chiens Guides d'Aveugles crée le Pôle Formation Professionnelle afin de proposer une offre de formation spécifiquement pensée pour les personnes en situation de déficience visuelle.

Ces formations ont pour objectif de développer les compétences, d'actualiser les connaissances et de renforcer les savoir-faire nécessaires à l'autonomie professionnelle. Conçues pour répondre à une grande diversité de besoins, elles tiennent compte des spécificités liées à la déficience visuelle et s'inscrivent pleinement dans une démarche d'insertion ou de maintien dans l'emploi.

Nos formations constituent **un appui solide dans le parcours professionnel** des stagiaires. Elles permettent d'acquérir des bases pour envisager la poursuite d'une formation qualifiante ou l'accès à certains métiers, en lien avec les compétences développées.

Elles ne se substituent pas à une formation métier, mais peuvent représenter **une étape préparatoire vers un projet professionnel** réaliste et adapté.

Des compétences transversales pour plusieurs secteurs d'activité :

Les compétences développées à travers nos formations sont mobilisables dans plusieurs secteurs professionnels. Elles peuvent accompagner une réorientation, faciliter un retour à l'emploi, ou préparer l'entrée dans une formation qualifiante.

- Secteur administratif et bureautique

Exemples de métiers : Assistant·e administratif·ve, Agent·e de saisie, Employé·e de bureau

Compétences visées :

Utilisation des outils bureautiques accessibles, gestion de fichiers, rédaction de documents.

- Secteur accueil et relation client

Exemples de métiers : Téléconseiller·ère, Standardiste, Chargé·e d'accueil

Compétences visées :

Communication professionnelle, gestion des appels, posture d'accueil, écoute active.

NOS OBJECTIFS :



Le Pôle Formation Professionnelle de l'Association des Chiens Guides d'Aveugles s'inscrit dans la continuité de l'engagement de Paul Corteville, qui a toujours œuvré pour favoriser l'autonomie et la mobilité des personnes déficientes visuelles.

Nos formations sont spécifiquement conçues pour répondre aux besoins des personnes non ou malvoyantes souhaitant développer leurs compétences dans un cadre professionnel. Elles visent à transmettre les outils, méthodes et savoir-faire nécessaires pour évoluer de manière autonome et efficace dans leur environnement de travail.

Nos objectifs principaux :

- **Renforcer les compétences numériques et bureautiques**, grâce à des formations accessibles.
- **Permettre une appropriation des technologies professionnelles adaptées**, en formant à l'utilisation d'aides techniques indispensables à un environnement de travail informatisé.
- **Soutenir les parcours professionnels**, en proposant un accompagnement pédagogique personnalisé, en lien avec les objectifs d'emploi ou de formation de chaque participant.

- Toutes nos formations sont conçues dans un cadre bienveillant, accessible et centré sur les exigences du monde professionnel. Elles permettent à chaque participant de progresser à son rythme, dans le respect de ses compétences visuelles et de son projet individuel.

NOS FORMATIONS :

- **Maîtrise des outils numériques et bureautiques**
- **Applications d'accessibilité**
- **Accessibilité et usage du smartphone en contexte professionnel**
- **Communication professionnelle**

En complément, nous développons actuellement le **bilan de compétences**, destiné à mieux cerner les besoins, les motivations et les capacités de chaque personne. Il servira de point d'appui pour orienter chaque bénéficiaire vers les formations les plus adaptées à son profil et à son projet professionnel.

Ce catalogue est amené à évoluer, au rythme des besoins exprimés par les bénéficiaires et des réalités du terrain.

Notre ambition est de construire une offre de formation toujours plus complète, personnalisée et alignée avec les exigences du monde professionnel.

APPRENTI CLAVIER & MICROSOFT WORD AVEC UN LECTEUR D'ECRAN

Apprendre à utiliser « Apprenti clavier » et « Word » avec un lecteur d'écran pour la rédaction d'écrits professionnels

MAJ :

» PUBLIC CIBLE :

Personnes aveugles ou malvoyantes souhaitant apprendre ou améliorer leur maîtrise de Word dans un contexte professionnel

» PRÉREQUIS :

Comprendre et écrire le français

» MODALITÉS D'ACCÈS :

Sur demande

» DÉLAIS

D'ACCÈS :

2 semaines

» DURÉE :

12 heures

» FINANCEMENT :

Sur devis

» ENCADREMENT :

Formation assurée par un formateur spécialisé dans l'accompagnement des personnes aveugles ou malvoyantes

» METHODES :

- Learning Management system
- Présentiel
- Synchronique

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Acquérir les compétences nécessaires à une autonomie complète dans la saisie au clavier et la rédaction de documents professionnels, en utilisant efficacement un lecteur d'écran (NVDA).

Ce programme s'inscrit dans une logique d'employabilité, de formation ou de réinsertion professionnelle, en dotant les stagiaires d'outils concrets pour la bureautique et la communication écrite.

Programme de la formation :

MODULE 1 : Apprentissage du clavier pour déficients visuels (4h)

1. Découverte du clavier

- Familiarisation avec les touches et l'agencement AZERTY

2. Positionnement des mains et des doigts

- Apprentissage de la posture correcte pour une frappe efficace

3. Exercices de gammes

- Coordination des doigts à travers des répétitions structurées

4. Ecriture de mots et phrases simples

- Application pratique : mots, raccourcis clavier, corrections

5. Pratique et perfectionnement

- Jeux d'écritures et dictées, exercices de frappe chronométrés pour améliorer vitesse et confiance

MODULE 2 : Apprentissage de Microsoft Word avec un lecteur d'écran (NVDA) (5h)

1. Introduction à Word avec un lecteur d'écran et navigation dans un document

- Découverte de l'interface et navigation au clavier
- Raccourcis de navigation dans Word avec le lecteur d'écran
- Exploration guidée d'un document vierge

2. Saisie et formatage de texte de base

- Saisie de texte avec retour vocal
- Apprendre à utiliser les fonctions de mise en forme : gras, italique, souligné, alignement
- Suppression, insertion et modification de texte

3. Structuration d'un document

- Utilisation des styles pour une navigation structurée
- Insertion de sauts de section et de page
- Navigation rapide entre sections

4. Rédaction d'une lettre

- Construction d'une lettre professionnelle
- Mise en forme de la lettre
- Vérification orthographique et correction
- Navigation entre les erreurs et les corrections.

MODULE 3 : Perfectionnement Microsoft Word avec un lecteur d'écran (NVDA) (3h)

1. Gestion des fichiers dans Word

- Ouvrir, enregistrer, fermer un fichier avec les raccourcis clavier
- Organiser les fichiers et dossiers dans l'environnement de travail
- Sauvegarder dans différents formats (ex : PDF)
- Rechercher et retrouver un fichier via l'explorateur

2. Mise en forme avancée de documents professionnels

- Créer, modifier et appliquer des styles personnalisés
- Gérer les sections : sauts, pagination, orientation
- Ajouter des en-têtes et pieds de page
- Utiliser les outils de navigation d'un lecteur d'écran pour accéder et modifier ces éléments

Moyens pédagogiques et techniques :

- Approche interactive avec mises en situation pratiques
- Exercices progressifs basés sur des scénarios concrets
- Utilisation d'ordinateurs équipés des logiciels « Apprenti clavier » et « Microsoft Word »
- Distribution d'un support de cours détaillé à chaque participant

Suivi et évaluation :

- Évaluation initiale pour mesurer le niveau de départ
- Exercices et corrections tout au long de la formation
- Évaluation finale pour valider l'acquisition des compétences
- Suivi personnalisé et possibilité d'adaptation du parcours si nécessaire

LA NAVIGATION WEB AVEC UN LECTEUR D'ECRAN

Apprendre à naviguer sur des sites internes en toute autonomie grâce à l'utilisation d'un lecteur d'écran

MAJ :

»» PUBLIC CIBLE :

Personnes aveugles ou malvoyantes souhaitant utiliser Internet de manière autonome

»» PRÉREQUIS :

Comprendre et écrire le français

»» MODALITÉS D'ACCÈS :

Sur demande

»» DÉLAIS :

2 semaines

»» DURÉE :

3 heures

»» FINANCEMENT :

Sur devis

»» ENCADREMENT :

Formation assurée par un formateur spécialisé dans l'accompagnement des personnes aveugles ou malvoyantes

»» METHODES :

-Learning Management system
-Présentiel
-Synchrone

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre le fonctionnement d'un lecteur d'écran dans un environnement web
- Utiliser NVDA avec un navigateur web (firefox ou Chrome)
- Se déplacer efficacement dans une page web grâce aux raccourcis claviers spécifiques
- Rechercher une information et lire une page de manière structurée
- Gérer la lecture continue et l'interrompre au besoin

Ce programme s'inscrit dans une logique d'employabilité, de formation ou de réinsertion professionnelle, en dotant les stagiaires d'outils concrets pour la bureautique et la communication écrite.

Programme de la formation :

1. Introduction à la navigation web avec NVDA

- Lancer NVDA avec Firefox ou Chrome
- Comprendre la différence entre navigation web et navigation dans une application
- Utiliser les touches de navigation rapide
- Activer et désactiver le mode navigation de NVDA

2. Recherche et lecture efficace d'une page web

- Utiliser les raccourcis clavier pour rechercher des informations précises
- Se repérer dans de longs articles à l'aide des structures de page (titres, paragraphes, liens internes)
- Apprendre à lancer, interrompre et reprendre la lecture automatique

Moyens pédagogiques et techniques :

- Approche interactive avec mises en situation pratiques
- Exercices progressifs basés sur des scénarios concrets
- Utilisation d'ordinateurs équipés d'un lecteur d'écran
- Support visuel via vidéoprojecteur pour l'explication des concepts
- Distribution d'un support de cours détaillé à chaque participant

Suivi et évaluation :

- Évaluation initiale pour mesurer le niveau de départ
- Exercices et corrections tout au long de la formation
- Évaluation finale pour valider l'acquisition des compétences
- Suivi personnalisé et possibilité d'adaptation du parcours si nécessaire

JAWS INITIATION

Apprendre à utiliser le lecteur d'écran JAWS pour une navigation et une utilisation autonome de l'ordinateur

MAJ :

» PUBLIC CIBLE :

Personnes en situation de déficience visuelle importante ou complète souhaitant apprendre ou améliorer leur maîtrise de JAWS

» PRÉREQUIS :

Comprendre et écrire le français

Maîtrise du clavier

» MODALITÉS

D'ACCÈS :

Sur demande

» DÉLAIS :

2 semaines

» DURÉE :

12 heures

» FINANCEMENT :

Sur devis

» ENCADREMENT :

Formation assurée par un formateur spécialisé dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap visuel

» MÉTHODES :

- Learning Management system
- Présentiel
- Sychrone

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Installer et configurer JAWS
- Comprendre l'interface et les principales fonctionnalités du logiciel
- Naviguer efficacement avec JAWS (bureautique, internet, messagerie)
- Utiliser les raccourcis clavier essentiels
- Travailler sur un document (lecture, saisie et mise en forme)
- Gérer et personnaliser les paramètres pour une meilleure ergonomie

Ce programme s'inscrit dans une logique d'employabilité, de formation ou de réinsertion professionnelle, en dotant les stagiaires d'outils concrets pour la bureautique et la communication écrite.

Programme de la formation :

1. Introduction à JAWS

- Présentation du logiciel et de son utilité
- Installation et activation de JAWS

2. Découverte de l'interface

- Présentation des éléments de l'interface
- Configuration des paramètres de bases

3. Navigation avec JAWS

- Déplacements avec le curseur JAWS
- Navigation dans les menus et fenêtres

4. Utilisation des raccourcis clavier

- Principaux raccourcis pour naviguer et interagir
- Personnalisation des touches

5. Lecture et saisie de texte

- Rédaction et correction d'un document
- Utilisation des commandes de lecture et relecture

6. Gestion des documents et fichiers

- Ouvrir, enregistrer et organiser ses fichiers
- Compatibilité avec Word et autres logiciels bureautiques

7. Navigation sur internet avec JAWS

- Utilisation des modes de navigation
- Interaction avec les formulaires et les liens

ZOOMTEXT – Utilisation d'un agrandisseur d'écran

Apprendre à utiliser le logiciel ZoomText pour une meilleure accessibilité visuelle sur ordinateur

MAJ :

» PUBLIC CIBLE :

Personnes en situation de déficience visuelle importante ou complète souhaitant apprendre ou améliorer leur maîtrise de ZoomText

» PRÉREQUIS :

Comprendre et écrire le français

Maîtriser le clavier

» MODALITÉS D'ACCÈS :

Sur demande

» DÉLAIS :

2 semaines

» DURÉE :

4 heures

» FINANCEMENT :

Sur devis

» ENCADREMENT :

Formation assurée par un formateur spécialisé dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap visuel

» MÉTHODES :

-Learning Management system

-Présentiel

-Synchrone

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Installer et configurer ZoomText selon ses besoins
- Utiliser les fonctions de grossissement et d'amélioration visuelle
- Exploiter les fonctionnalités vocales pour une meilleure accessibilité
- Naviguer efficacement sur un ordinateur avec ZoomText
- Personnaliser les paramètres pour un usage optimal

Ce programme s'inscrit dans une logique d'employabilité, de formation ou de réinsertion professionnelle, en dotant les stagiaires d'outils concrets pour la bureautique et la communication écrite.

Programme de la formation :

1. Introduction et installation

- Présentation du logiciel Zoomtext et de ses principales fonctionnalités
- Installation et paramétrage de base

2. Utilisation du grossissement

- Ajustement du niveau de zoom
- Personnalisation des couleurs, contrastes et curseurs

3. Fonctionnalités vocales

- Activation et configuration de la synthèse vocale
- Paramétrage de la lecture des textes à l'écran

4. Navigation et productivité

- Déplacements et lecture avec ZoomText
- Utilisation des raccourcis clavier pour une navigation efficace

5. Personnalisation et gestion des profils

- Création et gestion de profils utilisateurs
- Optimisation des paramètres pour un confort maximal

Moyens pédagogiques et techniques :

- Approche interactive avec mises en situation pratiques
- Exercices progressifs basés sur des scénarios concrets
- Utilisation d'ordinateurs équipés du logiciel « ZoomText »
- Distribution d'un support de cours détaillé à chaque participant

Suivi et évaluation :

- Évaluation initiale pour mesurer le niveau de départ
- Exercices et corrections tout au long de la formation
- Évaluation finale pour valider l'acquisition des compétences
- Suivi personnalisé et possibilité d'adaptation du parcours si nécessaire

EXCEL

Apprendre à utiliser Microsoft Excel pour la gestion et l'organisation de données

MAJ :

» PUBLIC CIBLE :

Personnes en situation de déficience visuelle importante ou complète souhaitant apprendre ou améliorer leur maîtrise d'Excel

» PRÉREQUIS :

Comprendre et écrire le français
Maîtrise du clavier

» MODALITÉS

D'ACCÈS :

Sur demande

» DÉLAIS :

2 semaines

» DURÉE :

12 heures

» FINANCEMENT :

Sur devis

» ENCADREMENT :

Formation assurée par un formateur spécialisé dans l'accompagnement des personnes en situation de handicap visuel

» MÉTHODES :

- Learning Management system
- Présentiel
- Synchron

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre l'interface et les fonctionnalités de base d'Excel
- Créer, enregistrer et gérer des classeurs et des feuilles de calcul
- Saisir, modifier et mettre en forme des données
- Utiliser les formules et les fonctions de base
- Créer et manipuler des tableaux et graphiques simples
- Gérer l'impression et la mise en page d'un document Excel

Ce programme s'inscrit dans une logique d'employabilité, de formation ou de réinsertion professionnelle, en dotant les stagiaires d'outils concrets pour la bureautique et la communication écrite.

Programme de la formation :

1. Découverte de Microsoft Excel

- Présentation de l'interface et des menus
- Personnalisation de l'espace de travail

2. Gestion des classeurs et feuilles de calcul

- Ouvrir, enregistrer et organiser des fichiers
- Manipuler les feuilles de calcul (ajouter, supprimer, renommer)

3. Saisie et modification des données

- Entrer et modifier des données dans les cellules
- Copier, couper et coller des informations

4. Mise en forme des cellules

- Modifier la police, la taille et la couleur du texte
- Appliquer des styles et formats conditionnels

5. Formules et fonctions de base

- Opérations arithmétiques simples (+, -, *, /)
- Utilisation des fonctions SUM, AVERAGE, MIN, MAX

6. Création et manipulation de tableaux

- Insérer et formater un tableau
- Trier et filtrer des données

7. Introduction aux graphiques

- Création de graphiques simples (histogrammes, courbes, secteurs)
- Personnalisation des éléments graphiques

8. Mise en page et impression

- Définir la zone d'impression
- Paramétrer les marges et l'orientation de la page

9. Utilisation des raccourcis et astuces

- Navigation rapide dans un classeur



Moyens pédagogiques et techniques :

- Approche interactive avec mises en situation pratiques
- Exercices progressifs basés sur des scénarios concrets
- Utilisation d'ordinateurs équipés du logiciel « Excel »
- Support visuel via vidéoprojecteur pour l'explication des concepts
- Distribution d'un support de cours détaillé à chaque participant

Suivi et évaluation :

- Évaluation initiale pour mesurer le niveau de départ
- Exercices et corrections tout au long de la formation
- Évaluation finale pour valider l'acquisition des compétences
- Suivi personnalisé et possibilité d'adaptation du parcours si nécessaire

REUSSIR SON ACCUEIL par téléphone et en face-à-face

Optimiser l'accueil téléphonique et en personne pour offrir une expérience client de qualité

MAJ :

» PUBLIC CIBLE :

Personnes en situation de déficience visuelle importante ou complète souhaitant apprendre la prise en charge de l'accueil téléphonique et physique dans une entreprise ou organisation

» MODALITÉS D'ACCÈS :

Sur demande

» DÉLAIS :

2 semaines

» DURÉE :

12 heures

» FINANCEMENT :

Sur devis

» ENCADREMENT :

Formation assurée par un formateur spécialisé en communication et accueil client

» MÉTHODES :

- Learning Management system
- Présentiel
- Synchron

Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Comprendre les principes de base de l'accueil téléphonique et en face-à-face
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non-verbale
- Adapter son discours et son attitude selon le contexte et le public
- Gérer les situations difficiles et les réclamations de manière professionnelle
- Optimiser la qualité de l'accueil pour fidéliser les clients
- Connaître les bonnes pratiques pour maintenir une relation positive avec les clients

Programme de la formation :

1. Introduction à l'accueil client

Les enjeux de l'accueil téléphonique et en face-à-face, l'importance de la première impression et les différents types d'accueil en fonction du public et du contexte

2. Les principes de la communication efficace

- L'écoute active et ses applications
- Savoir poser les bonnes questions
- Le rôle du langage verbal et non-verbal dans l'accueil
- Adapter son ton et son rythme de parole

3. Les techniques d'accueil au téléphone

- L'importance de la voix et de l'attitude professionnelle au téléphone
- Accueillir, orienter et répondre aux demandes des clients par téléphone
- Gérer les appels entrants et sortants avec efficacité
- Rédiger des messages clairs et pertinents
- Gérer les appels difficiles (client mécontents, demandes complexes...)

4. Les techniques d'accueil en face-à-face

- L'importance du sourire, du regard et de la posture
- Adapter son discours en fonction du client
- Accueillir une personne et la guider efficacement dans les locaux
- La gestion du temps et des priorités au comptoir ou à l'accueil

5. La gestion des situations complexes et des réclamations

- Techniques pour désamorcer une situation tendue
- Savoir rester calme et professionnel face à des clients mécontents
- Trouver des solutions concrètes et adaptées aux demandes des clients



6. Optimisation de l'accueil pour fidéliser les clients

- Les éléments clés pour transformer un simple accueil en une expérience positive
- Comment renforcer la relation client dès le premier contact
- Créer une atmosphère de confiance et de bien être

7. Pratiques à éviter et comportement à adopter

- Les erreurs courantes dans l'accueil téléphonique et physique
- L'importance de la cohérence entre l'image de l'entreprise et l'accueil

Prérequis :

- Comprendre et écrire le français
- Avoir un bon relationnel et être à l'aise avec la communication interpersonnelle
- Maîtriser l'utilisation du téléphone et des lecteurs d'écran comme NVDA ou JAWS ainsi que ZoomText

Moyens pédagogiques et techniques :

- Approche interactive avec mises en situation pratiques
- Exercices basés sur des scénarios réels pour ancrer les bonnes pratiques
- Études de cas pour analyser des situations d'accueil réelles et leurs solutions
- Support visuel et auditif pour illustrer les techniques et les stratégies
- Distribution d'un support de cours détaillé à chaque participant

Suivi et évaluation :

- Évaluation initiale pour mesurer le niveau de départ
- Exercices et corrections tout au long de la formation
- Évaluation finale pour valider l'acquisition des compétences
- Suivi personnalisé et possibilité d'adaptation du parcours si nécessaire

INFOS PRATIQUES

Les formations sont dispensées dans nos locaux situés à :

Association Chiens Guides d'Aveugles – Centres Paul Corteville

295 rue de Lille

59223 Roncq

Accessibilité :

- En bus : Arrêt La Vallée – Lignes : L4 – L91 – 84
- En voiture : Parking gratuit réservé aux visiteurs
- Dépose minute pour transport TLV

Au besoin, le contenu peut être adapté aux PSH (Personnes en Situation de Handicap) et aux débutants.

Nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les sessions ont lieu du lundi au vendredi, généralement entre 9h et 16h. Les horaires peuvent varier selon les modules.

Nos formations s'adressent aux personnes non ou malvoyantes, quel que soit leur âge ou leur niveau de maîtrise des outils numériques.

L'inscription se fait directement auprès de notre équipe

Un entretien préalable peut être proposé pour évaluer les besoins et construire un parcours personnalisé.

Un suivi individualisé est assuré tout au long du parcours.

Pour toute question ou demande d'inscription :

Par mail : contact@chien-guide.org

Par téléphone : 03.20.68.59.62

CHIENS GUIDES D'AVEUGLES



CENTRES PAUL CORTEVILLE