DOC-ADM-04 Indice : A Page 1 sur 9







# Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap.

→ Le personnel est sensibilise	
C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter sonaccueil aux différentes personnes en situation de handicap.	
→ Le personnel est formé	

C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour l'accueil despersonnels en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé



### Matériel adapté :

- → Le matériel est entretenu et réparé :
- → Le personnel connaît le matériel : oui □ non

Contact: Mireille Athimon

### Consultation du registre public d'activité



■ A l'accueil



Sur le site internet

oui non



DOC-ADM-04 Indice : A Page 2 sur 9



# Prestations ne sont pas accessibles

71	1 -
16	Ce service sera accessible le :
4	Ce service ne sera pas accessible (voir autorisation)
	Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : ☐ oui ☐ non
71	2 -
16	Ce service sera accessible le :
4	Ce service ne sera pas accessible (voir autorisation)
	Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : ☐ oui ☐ non
71	3 -
16	Ce service sera accessible le :
4	Ce service ne sera pas accessible (voir autorisation)
	Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : ☐ oui ☐ non
71	4 -
16	Ce service sera accessible le :
4	Ce service ne sera pas accessible (voir autorisation)
	Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :  ☐ oui ■ non



DOC-ADM-04 Indice : A Page 3 sur 9

### Identité de l'établissement

Nom de l'établissement : COURZAL ACADEMY

Nom du dirigeant : Jean Marie LEGOFF

Adresse de l'établissement : 103 rue Henri GAUTIER

Code postal : **44550** 

Ville: MONTOIR DE BRETAGNE

Téléphone : 02.85.95.62.40

Site web: https://www.courzal-academy.fr

E-mail: info@courzal-academv.fr

#### Classement:

Type : RCatégorie : 5

### Effectif de l'ERP:

- Public : jusqu'à 200 personnes maximum simultanément dans les locaux

L'ERP possède plusieurs niveaux (étage et sous-sol) : Rez-de-chaussée et deux étages.

### Explication sur les prestations offertes par l'établissement

L'établissement preste des formations en langues étrangères, des traductions, des séjours linguistiques. L'établissement est également centre de passage TOEIC®.

### Niveau d'accessibilité des prestations

Les prestations sont accessibles à toutes personnes en situation de handicap avec <u>une aptitude</u> <u>du médecin du travail pour le suivi de la prestation</u>. Entre autres :

- Place de stationnement réservée aux personnes en situation de handicap.
- Un bloc sanitaire au rez-de-chaussée accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.
- Parking et entrée du centre sans obstacles ni dénivellations.

### Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité

Aucun équipement d'accessibilité présent dans l'établissement ne nécessite une maintenance.



DOC-ADM-04 Indice : A Page 4 sur 9

### Formation du personnel

Tout le personnel de l'entreprise a été sensibilisé avec la plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées (nov. 2020).

Le personnel en lien avec les clients (Mireille Athimon) a suivi la formation en ligne « Bien accueillir les personnes en situation de handicap » en <u>novembre 2020</u>.

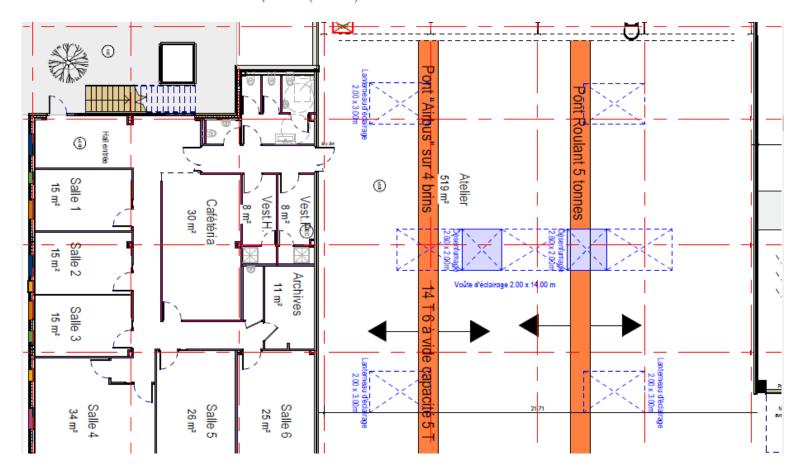
Personne à joindre pour tous renseignements : Mireille Athimon – mireille.athimon@courzalacademy.fr

Référente handicap : Amélie Remaud – aremaud@a2seconseil.fr



DOC-ADM-04 Indice : A Page 5 sur 9

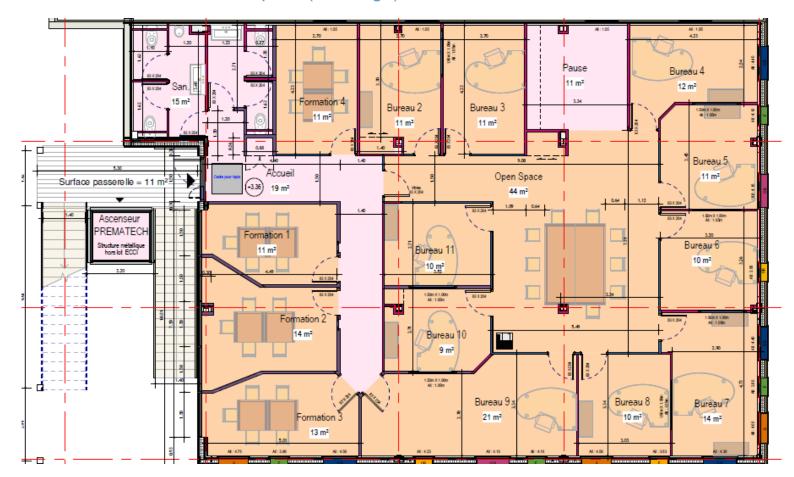
### Plan des locaux de l'entreprise (RDC)





DOC-ADM-04 Indice : A Page 6 sur 9

### Plan des locaux de l'entreprise (1ère étage)



Plan des locaux de l'entreprise (2ème étage) : Non utilisés à ce jour

DOC-ADM-04 Indice: A Page 7 sur 9

### Bien accueillir les personnes handicapées

### I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ® Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ® Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ® Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ® Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention: vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant: ils travaillent.

### II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ★ Les déplacements :
- + Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers,les pentes;
- → La largeur des couloirs et des portes ;
- → La station debout et les attentes prolongées ;
- → Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.





### 2) Comment les pallier?

- ® Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment largeset dégagés.
- ® Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ® Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnementafin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

### III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

### A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ★ La communication orale :
- ★ L'accès aux informations sonores :
- + Le manque d'informations écrites.

### 2) Comment les pallier?

- ® Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ® Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ® Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ® Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointerdu doigt, expressions du visage...
- ® Proposez de quoi écrire.
- ® Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

### B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- → Le repérage des lieux et des entrées ;
- → Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- → L'usage de l'écriture et de la lecture.



DOC-ADM-04 Indice : A Page 8 sur 9

### 2) Comment les pallier?

- ® Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environne- ment est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ® Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ® S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ® Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ® Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-là s'asseoir.
- ® Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'enfaire la lecture ou le résumé.
- <sup>®</sup> Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ® Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leursignature.
- ® N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

# IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



# A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

- 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
  - → La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre);
  - → Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
  - → La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul;
  - → Le repérage dans le temps et l'espace ;
  - → L'utilisation des appareils et automates.

### 2) Comment les pallier?

- ® Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des motsfaciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ® Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si celaprend du temps.
- ® Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ® Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ® Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aiderpour le règlement.

# B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

- 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes
  - → Un stress important;
  - → Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incon-trôlés
  - La communication.

### 2) Comment les pallier?

- ® Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ® Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ® En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reprocheet rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée : http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html

Conçu par la DMA en partenariat avec :

APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation: MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou

DOC-ADM-04 Indice : A Page 9 sur 9

### **ATTESTATION D'ACCESSIBILITE**

ERP de Type R et de 5<sup>ème</sup> catégorie Art. R111-19-32 du Code de la Construction et de l'habitation

Je soussigné, Jean Marie LEGOFF, représentant la Société COURZAL ACADEMY, immatriculée auprès du Tribunal de Commerce de SAINT-NAZAIRE sous le numéro 89233458200020, atteste sur l'honneur par la présente que :

L'établissement, centre de formation pour adultes, située au 103 rue Henri Gautier sur la commune de Montoir de Bretagne (44550) répond à ce jour aux règles d'accessibilité conformément à l'article L111-7-3 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Cette conformité prend en compte l'accessibilité d'une partie de l'établissement dans laquelle l'ensemble des prestations peut être délivré et, le cas échéant, la délivrance de certaines de ces prestations par des mesures de substitution.

Fait en un exemplaire unique le 26 mars 2021 pour servir et valoir.

Jean Marie LEGOFF - Gérant

S.A.S.U. Courzal Academy au capital de 5000 € e-mail : info@courzal-academy.fr / site internet : www.courzal-academy.fr

103 Bd Henri GAUTIER 44550 MONTOIR DE BRETAGNE Tél: 02 85 95 62 40