



**IICoS**

institut interculturel de compétences systémiques

**BIENVENUE CHEZ IICoS**

**REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE**



**☎ 03 69 57 53 13**  
**[info@iicos.org](mailto:info@iicos.org)**

**1 rue du Moulin – 67520 Marlenheim – [www.iicos.org](http://www.iicos.org)**



# Accessibilité



# de l'établissement



**IICoS – Institut interculturel de compétences systémiques**  
**Organisme de formation**

➤ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

oui

non



➤ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

oui

non



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

➤ Le personnel est sensibilisé   
C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap

➤ Le personnel est formé   
C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap

➤ Le personnel sera formé

## Matériel adapté

➤ Le matériel est entretenu et réparé

➤ Le personnel connaît le matériel



**Contact :** Nadine Lyamouri-Bajja – [nlyamouri@iicos.org](mailto:nlyamouri@iicos.org) – 06 13 18 35 28  
Barbara Pelkmann – [bpelkmann@iicos.org](mailto:bpelkmann@iicos.org) – 06 72 56 41 03



## Consultation du registre public d'accessibilité :



À l'accueil



Sur le site internet

## Présentation de l'établissement

### IiCoS Sàrl – Institut Interculturel de compétences Systémiques

#### Organisme de formation

1 rue du Moulin – 67520 Marlenheim

☎ : +33 (0)3 69 57 53 13

Mail : [info@iicos.org](mailto:info@iicos.org)

Web : [www.iicos.org](http://www.iicos.org)

Co-gérantes : Nadine Lyamouri-Bajja et Barbara Pelkmann

Effectif de l'établissement : 2 formatrices et 1 assistante administrative

Registre de sécurité disponible à l'accueil

L'établissement est composé d'un rez-de-chaussée + 1 étage

N.B. : Rdc : accueil et salle de formation 1 accessible aux personnes en situation de handicap

Etage 1 : Salle de formation 2

## Information sur l'accessibilité des prestations

### Parking :

Un grand parking gratuit situé à côté de notre établissement est disponible pour les stagiaires

2 places de parking, avec signalétique verticale, sont réservées à côté de la porte d'entrée de plain-pied aux personnes à mobilité réduite



### Locaux :

Les locaux d'IICOS sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.  
Notre salle de formation 1 est accessible au rez-de-chaussée et nos toilettes sont conformes à la réglementation.

Photos entrée de plain-pied + rez-de-chaussée : bureau accueil, salle de formation 1, WC



### **Maintenance des équipements**

Notre établissement ne nécessite pas d'équipements spéciaux.  
L'entretien général du bâtiment est effectué régulièrement.

### **Accompagnement humain**

En tant que psychologues/psychothérapeutes systémiciennes, praticiennes EMDR et formatrices en psychotraumatologie, les formatrices sont parfaitement aptes à accompagner toute personne en situation de handicap (moteur, visuel, auditif, mental, cognitif psychique...)

Le personnel appelé à être en contact avec les clients est sensibilisé à l'accueil et à l'accompagnement de toute personne handicapée (moteur, visuel, auditif, mental, cognitif psychique...) par les formatrices et via la plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées.

# 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 en 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 larges et dégagés.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin 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 : pointer du 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.

## 2) Comment les pallier ?

- Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement 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-la s'asseoir.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- 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 leur signature.
- 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 déchiffrement 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 mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend 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'aider pour 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 incontrôlés ;
- 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 reproche et 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.*