



---

# LIVRET D'ACCUEIL DU BÉNÉFICIAIRE

---



LA MAISON DE LA VENTE



MDV CONSEIL

## BIENVENUE À LA MAISON DE LA VENTE- MDV CONSEIL

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous venez d'entrer dans un des dispositifs de formation de **La Maison de la Vente**

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et nous nous engageons à mobiliser toutes nos ressources pour votre réussite.

**La Maison de la Vente**, engagé dans la démarche qualité QUALIOPI, vous demandera de répondre à une enquête qualité à l'issue de votre formation. Grâce à vos remarques et suggestions vous nous aiderez ainsi à mieux vous accueillir et vous former.

**La Maison de la Vente** est « Référent Handicap » depuis 2024 et est engagé dans l'accessibilité des Personnes en situation de handicap aux formations proposées.

La Direction et toute l'équipe pédagogique vous souhaitent un excellent parcours au sein de notre organisme.

## 1. PRÉSENTATION DE LA MAISON DE LA VENTE

### • **Histoire**

Depuis 2012, notre vocation est d'enseigner des techniques et des pratiques pour donner envie à des jeunes et des moins jeunes, d'exercer avec professionnalisme et bonne humeur un des métiers de la fonction commerciale.

C'est au travers de valeurs comme le travail, la responsabilité et la dignité que nous essayons d'exercer notre activité de consultant en Formation Commerciale.

Tous nos consultants-formateurs sont des experts reconnus de la vente et du management commercial.

L'image que nous nous faisons du commerce en général est construite sur l'échange, le respect et la rigueur.

La Maison de la Vente accompagne les équipes commerciales et/ou les managers à la conduite de leurs plans d'actions opérationnels et à leur rôle en constante évolution. La Maison de la Vente forme les managers à la nouvelle posture face à la génération Y et Z.

### • **Formations proposées**

Parce que les rapports au Temps, à l'Espace et au Travail ont changé

Parce que le client attend un service adapté à son nouvel environnement de vie

Parce que les vendeurs subissent les organisations en silos

Parce que les managers jouent un nouveau rôle RH

La Maison de la Vente a pour vocation

d'accompagner les équipes commerciales

dans une période de transformation où les codes de la vente ont changé

et où le nouveau parcours client nécessite une nouvelle chaîne commerciale

Parce que nos clients sont uniques et que leur environnement évolue sans cesse, nous concevons des grammes de formation sur mesure adaptés à leurs objectifs stratégiques et opérationnels tant en présentiel et en distanciel.

Notre offre de formation est orientée autour de 4 grands axes :

- Les formations Vente
- Les formations Management
- Les formations Relation Client
- Les formations Développement personnel

- **Engagement qualité**

- **LA MAISON DE LA VENTE** est datadocké depuis la création de la certification
- **LA MAISON DE LA VENTE** est certifié Qualiopi (Référentiel National Qualité) . N° de certificat : 89921 – Validité 23/12.2020 au 22/12/2024
- **LA MAISON DE LA VENTE** est certifié référent handicap Qualiopi (Certification ISEK Avril 2024)
- **LA MAISON DE LA VENTE** est partenaire de **IUT PARIS DESCARTES** pour les programmes certifiants et diplômants de ses Licences Professionnelles (MANAGEMENT DES ACTIVITES COMMERCIALES) depuis 2017
- **LA MAISON DE LA VENTE** a été évalué et déclaré conforme au référentiel « Conformité en formation professionnelle », reconnu par le CNEFOP et permettant de respecter l'ensemble des critères de l'article R 6316-1 du code du travail issu du décret n°2015-790 du 30 juin 2015.

- **Références clients**





## 2. RÈGLEMENT INTERIEUR DE LA MAISON DE LA VENTE

*Établi conformément aux articles L6352-3 et R6352-3 du Code du Travail*

### I - PREAMBULE

#### **Article 1 – Objet et champ d’application du règlement**

Le présent règlement s’applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par **LA MAISON DE LA VENTE**. Un exemplaire est remis à chaque stagiaire.

Le règlement définit les règles d’hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l’échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu’une sanction est envisagée.

Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l’action de formation.

### II – DISPOSITIONS GENERALES

#### **Article 2 – Principes de fonctionnement**

Conformément aux articles L 6352-3 et suivants et R 6352-1 et suivants du Code du Travail, le présent règlement intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de déterminer :

- Les principales mesures applicables en matière d’hygiène et de sécurité dans le site réalisateur, lesquelles peuvent être adaptées selon le lieu de la formation
- Les règles applicables en matière de discipline, notamment la nature et l’échelle de sanctions applicables aux stagiaires ainsi que les droits de ceux-ci en cas de sanction (articles R.6352-5 et suivants du Code du travail),
- Les modalités selon lesquelles est assurée la représentation des stagiaires pour les actions de formation d’une durée supérieure à 500 heures (articles R.6352-9 et suivants du Code du travail).

### III – CHAMP D’APPLICATION

#### **Article 3 – Personnes concernées**

Le présent règlement s’applique à tous les stagiaires inscrits à une session de formation dispensée par **LA MAISON DE LA VENTE**.

Chaque stagiaire est considéré comme ayant accepté les termes du présent règlement lorsqu’il suit une formation dispensée par **LA MAISON DE LA VENTE** et accepte que des mesures soient prises à son encontre en cas d’inobservation de ce dernier.

#### **Article 4 – Lieu de la formation**

Formation présentielle : La formation aura lieu dans des sites réalisateurs externes.

Formation distancielle : Classes virtuelles, Visioconférence (Teams, Zoom...).

**LA MAISON DE LA VENTE** se réserve le droit de modifier les lieux de formation en fonction des nécessités de service et après accord du ou des financeurs. Les stagiaires doivent se conformer à ces modifications. Les dispositions du règlement sont applicables dans tout site réalisateur. Par ailleurs les stagiaires envoyés en entreprise, autre lieu de formation possible, sont tenus de se conformer aux mesures fixées par le règlement intérieur de l'entreprise.

**LA MAISON DE LA VENTE** s'assure de l'accessibilité de la salle de formation aux personnes en situation de handicap (locaux de l'entreprise cliente ERP - ou local loué par la Maison de la vente)

### **IV - REGLES GENERALES D'HYGIENE ET DE SECURITE**

#### **Article 5 – Règles générales**

Chaque stagiaire doit veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales et particulières de sécurité et d'hygiène en vigueur sur les lieux de formation. Toutefois, conformément à l'article R.6352-1 du Code du travail, lorsque la formation se déroule dans un établissement réalisateur déjà doté d'un règlement intérieur, les mesures d'hygiène et de sécurité applicables aux stagiaires sont celles de ce dernier règlement. Par ailleurs les stagiaires envoyés en entreprise dans le cadre d'une formation, sont tenus de se conformer aux mesures d'hygiène et de sécurité fixées par le règlement intérieur de l'entreprise.

Conformément aux nouvelles instructions sanitaires, pour les quelques formations qui ne sont pas dispensables à distance, chaque stagiaire s'engage à se présenter dans les centres avec ses propres outils de travail (PC, smartphones, stylos, bloc-notes) et son équipement de protection individuelle (masque) et à respecter les consignes sanitaires, de distanciation sociale et de gestes barrières définies par LA MAISON DE LA VENTE sur les lieux de formations en accord avec les normes sanitaires en vigueur :

- Respect des distances de sécurité dès l'accueil des stagiaires
- Respect de l'espace aux fauteuils roulants pour personne à mobilité réduite
- Lavage des mains au gel hydro alcoolique à l'arrivée
- Port du masque obligatoire en période déclarée (Covid....)
- Circulation organisée pour limiter la proximité
- Mise à disposition de matériel permettant le respect des gestes barrières (essuie-main jetable, gel hydro alcoolique à l'accueil et en salle de formation...)
- Test de début et fin de formation (QR CODES ou quizz)

- Exercices pédagogiques (adaptés pour respecter les mesures de distanciation sociale , pour respecter les situations de handicap identifiées au préalable en collaboration avec le responsable de service ou département dont dépend le stagiaire en situation e handicap)
- Respect de l’affichage des consignes sanitaires à l’accueil et dans les salles de formation

### **Article 6 – Incendie et sécurité**

Conformément aux articles R.4227-28 et suivants du Code du travail, les consignes d’incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l’organisme de manière à être connus de tous les stagiaires. Les stagiaires sont tenus d’exécuter sans délai l’ordre d’évacuation donné par le personnel de l’établissement.

### **Article 7 – Accident**

Tout accident ou incident survenu à l’occasion ou en cours de formation doit être immédiatement déclaré par le stagiaire accidenté ou les personnes témoins de l’accident, au référent de l’action qui en référera à la direction de **LA MAISON DE LA VENTE** et à la direction du site réalisateur. Conformément à l’article R 6342-3 du Code du travail, l’accident survenu au stagiaire pendant qu’il se trouve dans l’organisme de formation ou pendant qu’il s’y rend ou en revient, fait l’objet d’une déclaration par le responsable du centre de formation auprès de la caisse de sécurité sociale.

### **Article 8 – Maladie**

En cas de maladie, le stagiaire doit prévenir ou faire prévenir **LA MAISON DE LA VENTE** dès la 1ère demi-journée d’absence. Dans les 48 heures de l’arrêt, ou à son retour, si celui-ci a lieu avant ce délai, le stagiaire doit fournir un arrêt de travail. Sans cette pièce administrative importante pour son dossier, le stagiaire est considéré comme absent, sans motif.

### **Article 9 – Boissons alcoolisées et autres produits illicites**

Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d’ivresse dans les sites réalisateurs ainsi que d’y introduire et/ou de consommer des boissons alcoolisées ou tout autre produit illicite.

### **Article 10 – Interdiction de fumer et de vapoter**

En application du décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d’application de l’interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est interdit de fumer dans l’enceinte de **LA MAISON DE LA VENTE** et des sites réalisateurs. L’usage de la cigarette électronique y est interdit conformément à la loi santé du 27 janvier 2016 – article 28.

### **Article 11 – Lieux de restauration**

Quand le lieu de la formation offre une possibilité de restauration, les stagiaires doivent se conformer aux horaires et conditions proposés. Il est interdit de prendre ses repas dans les salles où se déroulent les sessions de formation.

## **V- REGLES GENERALES DE FONCTIONNEMENT**

### **Article 12 – Tenue et comportement**

Les stagiaires sont invités à adopter à **LA MAISON DE LA VENTE** et dans tous les établissements réalisateurs une tenue décente et à avoir un comportement correct à l'égard de toute personne présente dans l'organisme.

### **Article 13 – Horaires**

Les horaires de la formation sont fixés par **LA MAISON DE LA VENTE**, et portés à la connaissance des stagiaires soit par voie d'affichage, soit à l'occasion de la remise aux stagiaires du programme de formation. Les stagiaires sont tenus de respecter ces horaires sous peine de l'application des dispositions suivantes :

- En cas d'absence ou de retard au stage, les stagiaires doivent avertir la chargée de formation qui a en charge le déroulement de la formation et s'en justifier.
- Les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de formation, sauf circonstances exceptionnelles justifiées.
- Lorsque les stagiaires sont des salariés en formation dans le cadre du plan de formation, La Maison de la Vente doit informer l'entreprise de ces absences. Toute absence ou retard non justifiés par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.
- En outre, pour les stagiaires demandeurs d'emploi, rémunérés par l'Etat ou une Collectivité Territoriale, les absences non justifiées entraîneront, en application de l'article R 6341-45 du Code du travail, une retenue de rémunération proportionnelle à la durée des dites absences.

Chaque stagiaire doit impérativement signer la feuille d'émargement au début de chaque séance.

**LA MAISON DE LA VENTE** se réserve le droit de modifier les horaires de formation en fonction des nécessités de service, ou des stagiaires en situation de handicap.

La Maison de la Vente se sera au préalable informée des différentes situations de handicap auprès du client lors du recueil des besoins en formation.

Les stagiaires doivent se conformer à ces modifications. Pendant la durée des périodes en entreprise, le stagiaire dépend de l'entreprise qui l'accueille et doit respecter le règlement intérieur de celle-ci.

### **Article 14 – Usage du matériel**

Les matériels informatiques et bureautiques notamment, sont réservés à la formation et ne peuvent être utilisés à des fins personnelles ; leur utilisation ne peut se faire qu'en accord avec et sous le contrôle d'un formateur. Les stagiaires doivent signaler au formateur tout problème constaté en début de cours et respecter les consignes d'utilisation données.

Chaque stagiaire est prié d'éteindre son poste de travail après utilisation. L'usage de la photocopieuse est réservé aux formateurs et aux personnels de l'administration du site de formation. Le stagiaire est tenu de conserver en bon état tout le matériel et la documentation mis à sa disposition et de le restituer en fin de formation.

Si un des stagiaire est en situation de handicap, la Maison de la Vente adaptera l'utilisation ou non du matériel d'apprentissage avec l'entreprise , selon des modalités prédéfinies avec le département ou service dont dépend la personne en situation de handicap (audio / visio).

### **Article 15 – Documentation pédagogique**

Les supports pédagogiques sont la propriété de **LA MAISON DE LA VENTE**. Ils sont protégés au titre des droits d'auteur et ne peuvent être réutilisés autrement que pour un strict usage personnel.

Seuls les supports écrits , via fichier document sont accessibles pour les personnes malentendantes. En outre l'enregistrement de la formation (à distance via zoom ou Teams) pourra faire l'objet du support pédagogique pour une personne en déficience visuelle.

### **Article 16 – Enregistrement**

Il est formellement interdit d'enregistrer ou de filmer les sessions de formation.

Seule l'OF **La Maison de la vente** est autorisé à enregistrer la formation (à distance via zoom ou Teams) afin le support pédagogique à une personne en situation de handicap (déficience visuelle).

### **Article 17 : Information et affichage**

La circulation de l'information se fait par l'affichage sur les panneaux prévus à cet effet. La publicité commerciale, la propagande politique, syndicale ou religieuse sont interdites dans l'enceinte de l'organisme

### **Article 18 – Responsabilité de LA MAISON DE LA VENTE en cas de vol ou endommagement de biens personnels des stagiaires**

**LA MAISON DE LA VENTE** décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toutes natures déposés par les stagiaires dans son enceinte (salle de cours, ateliers, locaux administratifs, ...), chaque stagiaire restant responsable de ses biens.

## **VI- REGLES DISCIPLINAIRES**

### **Article 19 – Sanctions**

Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction. Constitue une sanction au sens de l'article R 6352-3 du Code du Travail toute mesure autre que les observations verbales, prises par la direction du site réalisateur, à la suite d'un agissement du stagiaire pouvant être considéré comme fautif, que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence de l'intéressé dans le stage ou à remettre en cause la continuité de la formation qu'il reçoit.

Selon la gravité du manquement constaté, la sanction pourra consister :

- Soit en un rappel à l'ordre ou un avertissement,
- Soit en une mesure d'exclusion temporaire ou définitive, Il est rappelé que dans la convention passée par l'organisme de formation avec l'Etat ou la Région, des dispositions particulières sont définies en cas d'application des sanctions énoncées ci-dessus. Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.
- **LA MAISON DE LA VENTE** doit informer de la sanction prise (article R6352-8) :
- L'employeur, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre du plan de formation en entreprise,
- L'employeur et l'organisme paritaire qui a pris à sa charge les dépenses de la formation, lorsque le stagiaire est un salarié bénéficiant d'un stage dans le cadre d'un congé de formation,
- Le prescripteur de la formation lorsque le stagiaire est un demandeur d'emploi,
- Le stagiaire par une notification écrite de la décision de sanction.

### **Article 20 – Les procédures disciplinaires**

Les dispositions qui suivent constituent la reprise des articles R 6352-4 à R 6352-8 du Code du Travail.

Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.

Lorsque le responsable de l'organisme de formation ou son représentant envisagent de prendre une sanction qui a une incidence, immédiate ou non, sur la présence d'un stagiaire dans une formation, il est procédé ainsi qu'il suit :

- Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant convoque le stagiaire en lui indiquant l'objet de cette convocation.
- Celle-ci précise la date, l'heure et le lieu de l'entretien. Elle est écrite et est adressée par lettre recommandée ou remise à l'intéressé contre décharge.
- Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme de formation.

- La convocation mentionnée à l'alinéa précédent fait état de cette faculté. Le responsable de l'organisme de formation ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire. Dans le cas où une exclusion définitive du stage est envisagée et où il existe un conseil de perfectionnement, celui-ci est constitué en commission de discipline, où siègent les représentants des stagiaires.
- Il est saisi par le responsable de l'organisme de formation ou son représentant après l'entretien susvisé et formule un avis sur la mesure d'exclusion envisagée.
- Le stagiaire est avisé de cette saisine. Il est entendu sur sa demande par la commission de discipline. Il peut, dans ce cas, être assisté par une personne de son choix, stagiaire ou salarié de l'organisme. La commission de discipline transmet son avis au Directeur de l'organisme dans le délai d'un jour franc après sa réunion.
- La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien ou, le cas échéant, après la transmission de l'avis de la commission de discipline. Elle fait l'objet d'une décision écrite et motivée, notifiée au stagiaire sous la forme d'une lettre qui lui est remise contre décharge ou d'une lettre recommandée.

Lorsque l'agissement a donné lieu à une sanction immédiate (exclusion, mise à pied), aucune sanction définitive, relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui et éventuellement que la procédure ci-dessus décrite ait été respectée.

## **VII - REPRESENTATION DES STAGIAIRES**

### **Article 21 – Représentation des stagiaires – élections**

En application des articles R6352-9 / R6352-10 / R6352-11 / R6352-12 / R6352-13 / R6352-14 / R6352-15 du Code du travail, il est arrêté les mesures suivantes :

- Dans chacune des formations d'une durée supérieure à 500 heures (article L.6352-4 3), il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à 2 tours.
- Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles. Le scrutin a lieu pendant les heures de formation au plus tôt 20 heures et au plus tard 40 heures après le début du stage.
- Les délégués sont élus pour la durée de la formation. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leur fonction avant la fin de la formation, il est procédé à une nouvelle élection.
- L'Ordonnateur est responsable de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement.
- Lorsque, à l'issue du scrutin, il est constaté que la représentation des stagiaires ne peut être assurée, l'ordonnateur dresse un procès-verbal de carence.

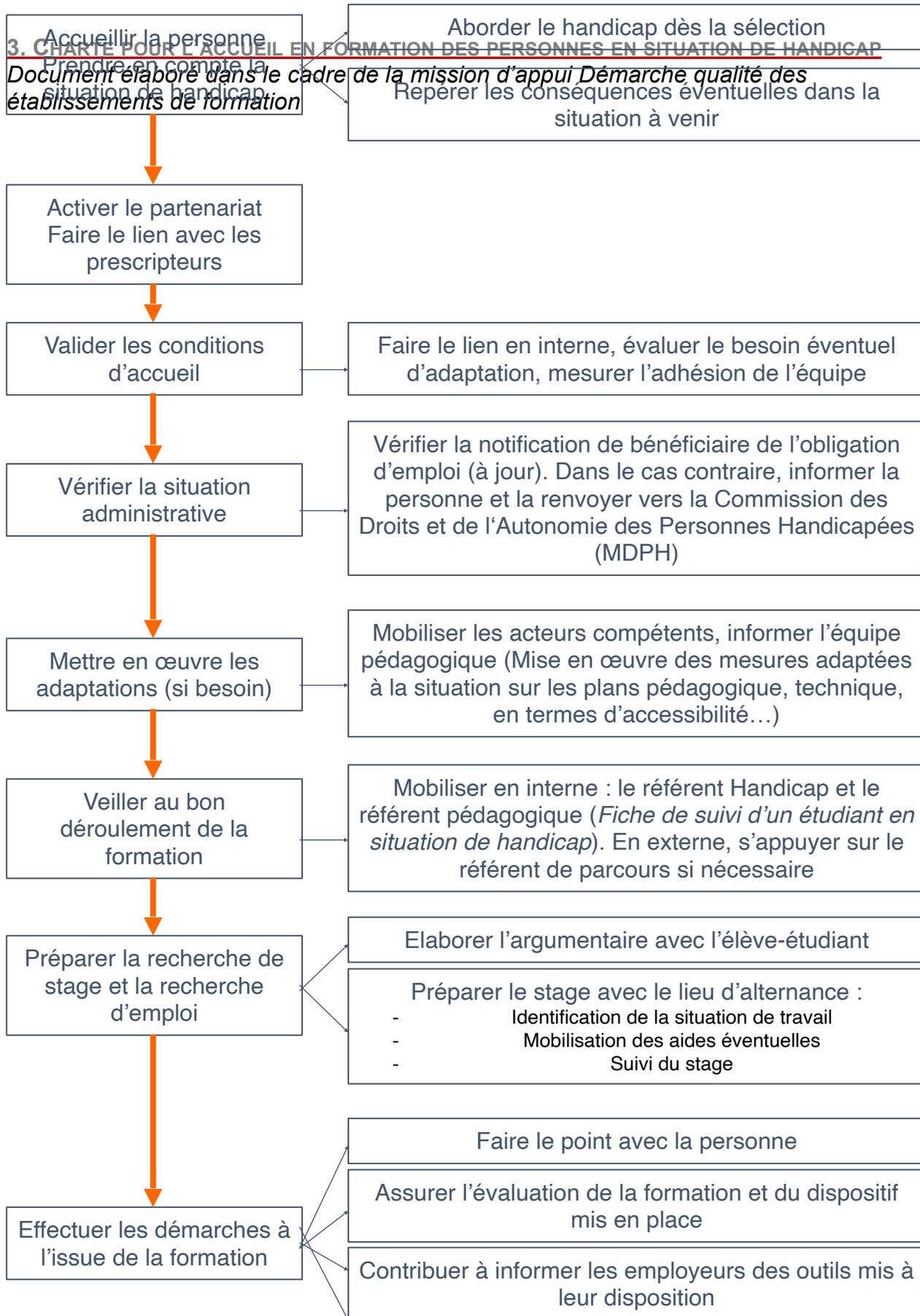
- Conformément à l'Article R. 6352-15 –CT, les dispositions de la présente section ne sont pas applicables aux détenus admis à participer à une action de formation professionnelle.

## Article 22 – Rôle des délégués

Les représentants ont pour rôle :

- De faire toute suggestion pour améliorer le déroulement de la formation et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation,
- De présenter toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives au déroulement de la formation, aux conditions de vie, d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur,
- De participer aux réunions pédagogiques,

Un exemplaire du présent règlement est tenu à disposition de chaque stagiaire (avant toute inscription définitive) ou remis au stagiaire (avant toute inscription définitive) dans le cadre d'un contrat de formation professionnelle.



#### 4. PROGRAMME DE FORMATION (EX : GESTION DE CONFLIT)

##### Objectif de la formation

- Mettre en œuvre des attitudes de « service client » dans le cadre des relations téléphoniques avec les clients externes .
- Acquérir une aisance en traitement des objections
- Maitriser les étapes d'un «traitement de conflit »
- Utiliser les outils pour gérer efficacement les situations délicates (conflits, objections...)
- Créer ensemble les: « 5 engagements service relation client »

##### Les objectifs opérationnels de la formation

- Différencier problème, tension, crise et conflit
- Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits
- Faire de chaque réclamation l'opportunité de fidéliser le client
- Traiter la réclamation avec les comportements relationnels qui marquent favorablement le client
- Construire et argumenter une solution satisfaisante pour le client qui réclame.

##### Les points forts de la formation

Savoir gérer et répondre aux situations conflictuelles et les réclamations qui en découlent pour satisfaire la relation Client

- Jeux de rôle
- Débriefing

##### Programme de la formation

- Différence entre conflit et confrontation ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.
- Comprendre les enjeux et leurs conséquences : de la « bouderie » à la rupture.
- Utiliser "la bonne posture et les bons mots" pour intervenir efficacement.
- S'ouvrir pour rétablir la confiance.
- La réclamation : un "moment de vérité" pour la relation client.
- De la colère... à la gratitude du client : manager le processus émotionnel de la réclamation.
- Choisir le meilleur canal pour traiter la réclamation.
- Faire preuve d'empathie et de solidarité avec le client.
- Personnaliser la relation et le traitement apporté à la réclamation.
- S'entraîner aux techniques qui favorisent le dialogue : écoute, questionnement et reformulation.
- Négocier une solution satisfaisante pour le client et pour l'entreprise.



**5. ORGANISATION PRATIQUE (EX : CONVOCATION)**

## Convocation à la formation « Les Fondamentaux du Management »

Objet : Formation **en présentiel** pour la Société ... , Adresse...

Bonjour .....

Nous avons le plaisir de vous convier à la session de formation « Les Fondamentaux du Management » animée par **Pascale BEDDOUK** qui fait partie de l'organisme de formation La Maison de la Vente sis à l'adresse ci-dessus.

Enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 11 75 49166 75  
auprès du préfet de région d'île de France auprès de la DRIEETS IDF (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état), qui aura lieu :

**Du Mardi 4 au Jeudi 6 Juin 2024**  
et

**Le Mardi 5 Novembre 2024**  
**De 9h30 à 13h et de 14h à 17h30**  
Durée de la formation : 7 heures 00

A l'adresse suivante :

....

Salle ... – 1<sup>er</sup> étage

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

**ENTREE SUR SITE**

.....

Annexes :

Livret d'accueil - Règlement intérieur-

Attestation de remise des documents

Cachet de l'entreprise  
La Maison de la vente

## 6. VOS CONTACTS CHEZ LA MAISON DE LA VENTE

- **Référent(e) administratifs et pédagogique :**

- Pascale Beddouk

- **Référent(e) Handicap qualiopi :**

- Pascale Beddouk (Formation ISEK Avril 2024)

La Maison de la vente met en place un réseau de partenaires, acteurs du champ du handicap :

### **Liste et coordonnées des partenaires :**

#### **AGEFIPH :**

tel:+33800111009

<https://www.agefiph.fr/aides-handicap/appui-et-accompagnement-cap-emploi>

#### **CRFH :**

Handic'Aptitude

Immeuble le Maréchal

202, rue d'Ornano

33000 Bordeaux

Tél(+33)5 57 29 20 12

Email : [accueil@crfh-handicap.fr](mailto:accueil@crfh-handicap.fr)

<https://crfh-handicap.fr/accessibilite-des-formations/accessibilite-erp->

#### **MDPH :**

Secrétariat d'État chargé des Personnes handicapées

14, avenue Duquesne

75350 PARIS 07 SP

Tel : 01 40 56 60 00

<https://handicap.gouv.fr/le-secretariat-d-etat/article/nous-contacter>

#### **HandiNorm :**

Tel : 03 66 72 41 50

Tel : 09 72 33 92 93

Email: [contact@handinorme.com](mailto:contact@handinorme.com)