

Mode d'emploi :

Pour établir votre registre d'accessibilité, vous pouvez utiliser un cahier à pochettes plastiques transparentes :

voici les pages à insérer :

- la page de garde en premier
- ensuite à chaque page de gauche, les titres des documents que vous trouverez ci-dessous
- et insérer, s'ils sont nécessaires, les documents correspondants demandés sur les pages de droite.

Selon les cas, il y a au moins 3 documents obligatoires à fournir, jusqu'à 8 documents

REGISTRE
D'ACCESSIBILITE

ETABLISSEMENT DE
PREMIERE A QUATRIEME
CATEGORIE
PREMIER GROUPE

- si l'établissement possède plusieurs pièces
- s'il existe des modalités particulières pour accéder à certaines prestations

MODALITES D'ACCES AUX PRESTATIONS DE L'ETABLISSEMENT

- PLAN
- MODALITES D'ACCES AUX
PRESTATIONS

Pièce 1

pièce obligatoire

**DOCUMENT D'AIDE A
L'ACCUEIL DES PERSONNES
HANDICAPEES**

Pièce 2

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, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI

Conception - Réalisation : MISM - MUMI/56/5955/AT12/Benoît Cudréou

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.



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
ET DE L'HABITAT DURABLE
www.logement.gouv.fr

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.

pièce obligatoire

**UNE ATTESTATION
DESCRIVANT LES ACTIONS DE
FORMATION DU PERSONNEL**

Pièce 3

si l'établissement n'est pas encore aux normes

CALENDRIER DES TRAVAUX DE MISE AUX NORMES

(insérer la page 4 de l'imprimé cerfa 13824*03 si vous avez déposé une AT-ADAP ou la page 4 de l'imprimé spécifique si vous avez déposé un PC-ADAP ou, si cet ERP s'inscrit dans un ADAP de patrimoine, le calendrier de l'ADAP de patrimoine cerfa 15246*01)

Pièce 4

si une ou plusieurs dérogations ont été accordées

**L'ARRETE PREFECTORAL,
OU, A DEFAUT, L'ARRETE
COMMUNAL
D'AUTORISATION DE
TRAVAUX (AT) FORMALISANT
L'ACCORD POUR VOTRE
DEMANDE DE DEROGATION**

Pièce 5

si l'établissement a fait l'objet d'une demande d'une
Autorisation de Travaux (AT) ou d'un Permis de
Construire (PC)

LA NOTICE D'ACCESSIBILITE

Pièce 6

Si l'établissement est conforme à la réglementation
accessibilité

**UNE ATTESTATION
D'ACCESSIBILITE REALISEE
PAR UN PROFESSIONNEL
(PAR UN BUREAU DE CONTRÔLE AGREE OU
PAR UN ARCHITECTE DIFFERENT DU
PROJET)**

Pièce 7

si présence d'équipements d'accessibilité (exemple un élévateur ou un monte-escalier)

LES MODALITES DE MAINTENANCE DES APPAREILS D'ACCESSIBILITE

Pièce 8

Si l'établissement fait l'objet d'un ADAP de plus de 3 ans

**LE BILAN DES TRAVAUX ET
DES AUTRES ACTIONS DE
MISES EN ACCESSIBILITE
REALISES A LA MOITIE DE
L'AGENDA**

Pièce 9