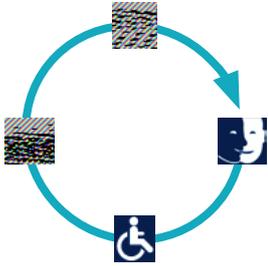




Accessibilité de l'établissement



Bienvenue HOTEL DE VILLE



→ 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 oui non

→ Le personnel connaît le matériel oui non



Contact :



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET :

Adresse :



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. sanitaire - WC adapté Rez de Chaussée



Ce service sera accessible le : voir Ad'AP



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



2. salle du Conseil - 1er étage



Ce service sera accessible le : voir Ad'AP



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



3. Bureau 15



Ce service sera accessible le : voir Ad'AP



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non

Etage	Localisation	Date	Durée	Solution
RDC	entrée	01/01/2017	1	Poser une signalisation contrastée sur le vitrage à l'intérieur de deux bandes horizontales d'une largeur de 5 cm situées respectivement à 1,10 m et 1,60 m de hauteur. Une bande horizontale complémentaire à une hauteur de 50 cm du sol est conseillée pour les établissements recevant des enfants.
RDC	sanitaire - WC adapté	01/01/2017	1	Déplacer des équipements ou mobiliers situés sur l'espace d'usage ou de manœuvre pour retrouver un passage libre
RDC	sanitaire - WC adapté	01/01/2017	1	Installer une poignée de tirage horizontale au milieu de la porte permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré
RDC	sanitaire - WC adapté	01/01/2017	3	Poser un lave-mains avec un plan supérieur = à 0,85 m
RDC	sanitaire - WC adapté	01/01/2017	3	Remplacer la cuvette (ou éventuellement la lunette) de sorte à ce qu'elle soit à une hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m du sol, abattant inclus
RDC	sanitaire - WC adapté	01/01/2017	1	Installation une barre d'appui latérale coudée située à côté de la cuvette à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m.
RDC	sanitaire - WC adapté	01/01/2017	2	Pose d'une signalétique avec pictogramme indiquant un sanitaire utilisable par tous (H & F handicapés ou non)
RDC	sanitaire	01/01/2017	1	Suppression des équipements ou obstacles sous la vasque du lavabo afin d'avoir un vide en partie inférieure d'une profondeur d'au moins 0,30 m, d'une largeur d'au moins 0,60 m et d'une hauteur d'au moins 0,70 m
RDC	bureau 15	01/01/2017	3	Remplacer ou modifier le mobilier par au moins un mobilier accessible. Il est accessible par un cheminement d'un largeur d'au moins 1,20 m, comporte à son droit un espace d'usage horizontal de 1,30 x 0,80 m. Le mobilier nécessitant de lire un document, écrire ou utiliser un clavier présente un plan supérieur à une hauteur d'au plus 0,80 m et un vide en partie inférieure avec une profondeur d'au moins 0,30 m, une largeur d'au moins 0,60 m et une hauteur d'au moins 0,70 m. Il est repéré par un contraste visuel ou un éclairage
RDC	directrice de l'éducation	01/01/2017	3	Poser un bloc-porte d'au moins 0,80 m (passage utile d'au moins 0,77 m).
RDC	salle des commissions	01/01/2017	3	Poser un bloc-porte d'au moins 0,80 m (passage utile d'au moins 0,77 m).
Niveau 1	escalier honneur	01/01/2017	1	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm (ou 28 cm selon la configuration) de la première marche, un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarches et un contraste sur 3 cm en horizontal sur les nez de marches
Niveau 1	escalier honneur	01/01/2017	0	Prolongement des mains courantes au droit des marches en bas de la volée. Dans le cas où l'escalier monumental est classé ou inscrit, une dérogation peut être demandée au titre de la préservation du patrimoine. : Motif de la dérogation possible: Préservation du patrimoine : Bâtiment classé ou inscrit
Niveau 1	direction générales des services	01/01/2017	3	Poser un bloc-porte d'au moins 0,80 m (passage utile d'au moins 0,77 m).

Niveau 1	service communica tion	01/01/2017	3	Poser un bloc-porte d'au moins 0,80 m (passage utile d'au moins 0,77 m).
Niveau 2	sanitaire	01/01/2017	10	Créer un cabinet d'aisance accessible mixte dans le volume du bloc sanitaire existant. Un cabinet d'aisances adapté est un espace comportant : un espace d'usage horizontal d'1,30 x 0,80 m situé latéralement à la cuvette et en dehors du débattement de la porte, un lave-mains avec une hauteur de son plan supérieur d'au plus 0,85 m, une barre d'appui latérale à la cuvette permettant le transfert et apportant une aide au relevage et située à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m, une cuvette avec une surface d'assise à une hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m (abattant inclus), un dispositif placé sur la porte permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré, les accessoires présents entre 0,90 et 1,30 m. En complément, un espace de manoeuvre demi tour d'un diamètre d'au moins 1,50 m doit être présent de préférence dans le volume ou à défaut être situé à l'extérieur à proximité de la porte. Un panneau de signalisation indique que le cabinet est utilisable par tous.
Niveau 2	sanitaire	01/01/2017	1	Suppression des équipements ou obstacles sous la vasque du lavabo afin d'avoir un vide en partie inférieure d'une profondeur d'au moins 0,30 m, d'une largeur d'au moins 0,60 m et d'une hauteur d'au moins 0,70 m
Niveau 1	sanitaire	01/01/2017	10	Créer un cabinet d'aisance accessible mixte dans le volume du bloc sanitaire existant. Un cabinet d'aisances adapté est un espace comportant : un espace d'usage horizontal d'1,30 x 0,80 m situé latéralement à la cuvette et en dehors du débattement de la porte, un lave-mains avec une hauteur de son plan supérieur d'au plus 0,85 m, une barre d'appui latérale à la cuvette permettant le transfert et apportant une aide au relevage et située à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m, une cuvette avec une surface d'assise à une hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m (abattant inclus), un dispositif placé sur la porte permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré, les accessoires présents entre 0,90 et 1,30 m. En complément, un espace de manoeuvre demi tour d'un diamètre d'au moins 1,50 m doit être présent de préférence dans le volume ou à défaut être situé à l'extérieur à proximité de la porte. Un panneau de signalisation indique que le cabinet est utilisable par tous.
Niveau 1	sanitaire	01/01/2017	1	Suppression des équipements ou obstacles sous la vasque du lavabo afin d'avoir un vide en partie inférieure d'une profondeur d'au moins 0,30 m, d'une largeur d'au moins 0,60 m et d'une hauteur d'au moins 0,70 m

Niveau 2	sanitaire	01/01/2017	10	Créer un cabinet d'aisance accessible mixte dans le volume du bloc sanitaire existant. Un cabinet d'aisances adapté est un espace comportant : un espace d'usage horizontal d'1,30 x 0,80 m situé latéralement à la cuvette et en dehors du débattement de la porte, un lave-mains avec une hauteur de son plan supérieur d'au plus 0,85 m, une barre d'appui latérale à la cuvette permettant le transfert et apportant une aide au relevage et située à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m, une cuvette avec une surface d'assise à une hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m (abattant inclus), un dispositif placé sur la porte permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré, les accessoires présents entre 0,90 et 1,30 m. En complément, un espace de manoeuvre demi tour d'un diamètre d'au moins 1,50 m doit être présent de préférence dans le volume ou à défaut être situé à l'extérieur à proximité de la porte. Un panneau de signalisation indique que le cabinet est utilisable par tous.
Niveau 2	sanitaire	01/01/2017	10	Créer un cabinet d'aisance accessible mixte dans le volume du bloc sanitaire existant. Un cabinet d'aisances adapté est un espace comportant : un espace d'usage horizontal d'1,30 x 0,80 m situé latéralement à la cuvette et en dehors du débattement de la porte, un lave-mains avec une hauteur de son plan supérieur d'au plus 0,85 m, une barre d'appui latérale à la cuvette permettant le transfert et apportant une aide au relevage et située à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m, une cuvette avec une surface d'assise à une hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m (abattant inclus), un dispositif placé sur la porte permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré, les accessoires présents entre 0,90 et 1,30 m. En complément, un espace de manoeuvre demi tour d'un diamètre d'au moins 1,50 m doit être présent de préférence dans le volume ou à défaut être situé à l'extérieur à proximité de la porte. Un panneau de signalisation indique que le cabinet est utilisable par tous.
Niveau 2	sanitaire	01/01/2017	1	Suppression des équipements ou obstacles sous la vasque du lavabo afin d'avoir un vide en partie inférieure d'une profondeur d'au moins 0,30 m, d'une largeur d'au moins 0,60 m et d'une hauteur d'au moins 0,70 m
Niveau 2	sanitaire	01/01/2017	1	Suppression des équipements ou obstacles sous la vasque du lavabo afin d'avoir un vide en partie inférieure d'une profondeur d'au moins 0,30 m, d'une largeur d'au moins 0,60 m et d'une hauteur d'au moins 0,70 m
Niveau 1	sanitaire	01/01/2017	10	Créer un cabinet d'aisance accessible mixte dans le volume du bloc sanitaire existant. Un cabinet d'aisances adapté est un espace comportant : un espace d'usage horizontal d'1,30 x 0,80 m situé latéralement à la cuvette et en dehors du débattement de la porte, un lave-mains avec une hauteur de son plan supérieur d'au plus 0,85 m, une barre d'appui latérale à la cuvette permettant le transfert et apportant une aide au relevage et située à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m, une cuvette avec une surface d'assise à une hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m (abattant inclus), un dispositif placé sur la porte permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré, les accessoires présents entre 0,90 et 1,30 m. En complément, un espace de manoeuvre demi tour d'un diamètre d'au moins 1,50 m doit être présent de préférence dans le volume ou à défaut être situé à l'extérieur à proximité de la porte. Un panneau de signalisation indique que le cabinet est utilisable par tous.

Niveau 1	sanitaire	01/01/2017	1	Suppression des équipements ou obstacles sous la vasque du lavabo afin d'avoir un vide en partie inférieure d'une profondeur d'au moins 0,30 m, d'une largeur d'au moins 0,60 m et d'une hauteur d'au moins 0,70 m
Niveau 2	sanitaire mixte	01/01/2017	3	Modifier l'implantation de la porte ou du cloisonnement afin d'aménager un espace de manœuvre de porte (ouverture de la porte en tirant: 2,20 x 1,20 m, ouverture en poussant: 1,70 x 1,20 m) et une largeur de circulation d'une largeur d'au moins 1,20 m. La règle $L1+L2 > = 2$ m doit être vérifiée afin de permettre à une personne en fauteuil roulant d'entrer ou de sortir du local depuis la circulation.
Niveau 2	direction de la restauration	01/01/2017	3	Poser un bloc-porte d'au moins 0,80 m (passage utile d'au moins 0,77 m).
Niveau 1	monsieur le maire	01/01/2017	3	Poser un bloc-porte d'au moins 0,80 m (passage utile d'au moins 0,77 m).
Niveau 1	1er adjoint	01/01/2017	3	Poser un bloc-porte d'au moins 0,80 m (passage utile d'au moins 0,77 m).
Niveau 1	service vie associative	01/01/2017	3	Enlever le radiateur.
Niveau 1	salle du conseil	01/01/2017	3	S'équiper d'une rampe amovible conforme aux pentes réglementaires (pente d'au plus 6% ou d'au plus 10% sur 2 m ou d'au plus 12% sur 0,50 m). Elle est accompagnée d'une sonnette accessible, contrastée et signalée permettant d'alerter le personnel de l'établissement de sa présence.
Niveau 1	salle du conseil	01/01/2017	3	Modifier ou poser un bloc-porte de passage utile d'au moins 1,20 m avec vantail usuel de 0,80 m (passage utile d'au moins 0,77 m). Prévoir également un contraste visuel pour repérer la porte, son encadrement ainsi que sa poignée.

Fiche de suivi de l'entretien des équipements

Exemple d'équipements nécessitant entretien et maintenance :

- 1 groom
- 2 porte automatique ;
- 3 ascenseur ou élévateur ;
- 4 boucle à induction magnétique ;
- 5 balise sonore ;
- 6 signalétique sur écran ;
- 7 tourniquet ;
- 8 tapis roulant ou escalier mécanique.

MATERIEL	SOCIETE	CONTRAT	MODALITES DE MAINTENANCE
ASCENSEUR	Société Thyssen Krupp	2014-2019	- maintenance préventive : 1 visite toute les 6 semaines maximum - maintenance corrective : sur appel

Fiche de suivi de l'entretien des équipements

Exemple d'équipements nécessitant entretien et maintenance :

- 1 groom
- 2 porte automatique ;
- 3 ascenseur ou élévateur ;
- 4 boucle à induction magnétique ;
- 5 balise sonore ;
- 6 signalétique sur écran ;
- 7 tourniquet ;
- 8 tapis roulant ou escalier mécanique.

MATERIEL	SOCIETE	CONTRAT	MODALITES DE MAINTENANCE
PORTE AUTOMATIQUE	Société Record	2014-2019	- maintenance préventive : 2 visites annuelles - maintenance corrective : sur appel

Fiche de suivi de l'entretien des équipements

Exemple d'équipements nécessitant entretien et maintenance :

- 1 groom
- 2 porte automatique ;
- 3 ascenseur ou élévateur ;
- 4 boucle à induction magnétique ;
- 5 balise sonore ;
- 6 signalétique sur écran ;
- 7 tourniquet ;
- 8 tapis roulant ou escalier mécanique.

MATERIEL	SOCIETE	CONTRAT	MODALITES DE MAINTENANCE
RAMPE AMOVIBLE ?			

FORMATION	AGENTS de la DRU
Sensibilisation des services accueillants au Handicap	9
Sensibilisation générale au Handicap	11
Sensibilisation des encadrants au Handicap	5
Sensibilisation aux différentes formes de Handicap	0

Décembre 2017

Le Responsable du Service
Emplois Compétences,


N. TOURNIE
NICOLAS NART



SENSIBILISATION DES ENCADRANTS AU HANDICAP

JOURNEE 1

HORAIRES : 9H00-12H00 / 13H00-16H00

ACCUEIL DES STAGIAIRES

OUVERTURE DE LA SESSION PAR LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- **1 - Les représentations et le vécu autour du handicap**
 - Visionnage d'un film
 - Débriefing sur papier (chaque stagiaire doit être muni d'un bloc papier et stylo)
 - Echanges

PAUSE

- **2 – Définition des notions de handicap**
 - Quizz – le handicap et les personnages célèbres
 - Le handicap – définitions
 - Déficience, incapacité, désavantage
 - Caractéristiques des déficiences
- **3 – Cadre législatif et réglementaire**
 - Avant la loi du 11 février 2005
 - La loi du 11 février 2005
 - Enjeux
 - Accessibilité
 - Emploi (CDAPH, FIPHFP)

PAUSE DEJEUNER 12H00-13H00

- **4 – Le handicap visuel : comportement et aides techniques**
 - Mise en situations : parcours dans le noir et échanges
 - Quel comportement à adopter ?
 - Quels moyens techniques ?
- **5 – Le handicap auditif : comportement et aides techniques**
 - Mise en situations : l'utilité de la boucle à induction magnétique
 - Quel comportement à adopter ?
 - Quels moyens techniques ?

PAUSE

- **6 – Le handicap moteur :**
 - L'accessibilité des lieux publics à Pessac
 - Ou Mise en situation : problème dorsal ou autre
 - Quel comportement à adopter ?
 - Quels moyens techniques ?
- **7 – Le handicap mental et psychique :**

- Quel comportement à adopter ?

JOURNEE 2

Tour de table

Débriefing sur la journée 1 : questions et/ou remarques

- **8 – Le contexte de l’emploi de personnes en situation de handicap dans la fonction publique**
 - Le recrutement dans la fonction publique
 - Le montant des aides
 - Le reclassement

PAUSE

- **9 – Le contexte de l’emploi de personnes en situation de handicap dans la fonction publique – Ville de Pessac**
 - La stratégie
 - Les acteurs / ressources
 - Le taux d’emploi à Pessac
- **10 – Accueillir un travailleur handicapé - Mises en pratique**
 - Quelques idées reçues
 - Cas pratiques : le maintien dans l’emploi
 - Avant le visionnage du film : comment accueillir ?
 - Après le visionnage : que pouvons-nous retenir sur l’accueil ?

PAUSE

- **11 – Encadrement et suivi d’un travailleur handicapé**
 - Après le visionnage du film : que pouvons-nous retenir sur l’encadrement ?
 - Fiche de poste et fiche d’aptitude : comment les utiliser ?
 - Jeux de rôles : être manager dans des situations variées

CLOTURE DE LA SESSION PAR LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DEBRIEFING SUR LES JOURNEES DE FORMATION

Sensibilisation générale au Handicap

HORAIRES : 9H00-12H00 / 13H00-16H00

ACCUEIL DES STAGIAIRES

OUVERTURE DE LA SESSION PAR LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- **1 - Les représentations et le vécu autour du handicap**
 - Visionnage d'un film
 - Débriefing sur papier (chaque stagiaire doit être muni d'un bloc papier et stylo)
 - Echanges

PAUSE

- **2 – Définition des notions de handicap**
 - Quizz – le handicap et les personnages célèbres
 - Le handicap – définitions
 - Déficience, incapacité, désavantage
 - Caractéristiques des déficiences
- **3 – Cadre législatif et réglementaire**
 - Avant la loi du 11 février 2005
 - La loi du 11 février 2005
 - Enjeux
 - Accessibilité
 - Emploi (CDAPH, FIPHFP)

PAUSE DEJEUNER 12H00-13H00

- **4 – Le handicap visuel : comportement et aides techniques**
 - Mise en situations : parcours dans le noir et échanges
 - Quel comportement à adopter ?
 - Quels moyens techniques ?
- **5 – Le handicap auditif : comportement et aides techniques**
 - Mise en situations : l'utilité de la boucle à induction magnétique
 - Quel comportement à adopter ?
 - Quels moyens techniques ?

PAUSE

- **6 – Le handicap moteur :**
 - L'accessibilité des lieux publics à Pessac
 - Quel comportement à adopter ?
 - Quels moyens techniques ?
- **7 – Le handicap mental et psychique :**
 - Quel comportement à adopter ?

Sensibilisation des services accueillants au Handicap

HORAIRES : 9H00-12H00 / 13H00-16H00

ACCUEIL DES STAGIAIRES

OUVERTURE DE LA SESSION PAR LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- **1 - Les représentations et le vécu autour du handicap**
 - Visionnage d'un film
 - Débriefing sur papier (chaque stagiaire doit être muni d'un bloc papier et stylo)
 - Echanges

PAUSE

- **2 – Définition des notions de handicap**
 - Quizz – le handicap et les personnages célèbres
 - Le handicap – définitions
 - Déficience, incapacité, désavantage
 - Caractéristiques des déficiences
- **3 – Cadre législatif et réglementaire**
 - Avant la loi du 11 février 2005
 - La loi du 11 février 2005
 - Enjeux
 - Accessibilité
 - Emploi (CDAPH, FIPHFP)

PAUSE DEJEUNER 12H00-13H00

- **4 – Le handicap visuel : comportement et aides techniques**
 - Mise en situations : parcours dans le noir et échanges
 - Quel comportement à adopter ?
 - Quels moyens techniques ?
- **5 – Le handicap auditif : comportement et aides techniques**
 - Mise en situations : l'utilité de la boucle à induction magnétique
 - Quel comportement à adopter ?
 - Quels moyens techniques ?

PAUSE

- **6 – Le handicap moteur :**
 - L'accessibilité des lieux publics à Pessac
 - Quel comportement à adopter ?
 - Quels moyens techniques ?
- **7 – Le handicap mental et psychique :**
 - Quel comportement à adopter ?

- 8 – Le contexte de l'emploi des personnes en situation de handicap dans la fonction publique
- 9 - Le contexte de l'emploi des personnes en situation de handicap à la ville de Pessac
- 10 – Préparer l'arrivée du futur collaborateur
- 11 – Travailler avec un travailleur handicapé

JOURNEE 2

Tour de table

Débriefing sur la journée 1 : questions et/ou remarques

JOURNEE 2

Tour de table

Débriefing sur la journée 1 : questions et/ou remarques

- **8 – Le contexte de l'emploi de personnes en situation de handicap dans la fonction publique**
 - Le recrutement dans la fonction publique
 - Le montant des aides
 - Le reclassement

PAUSE

- **9 – Le contexte de l'emploi de personnes en situation de handicap dans la fonction publique – Ville de Pessac**
 - La stratégie
 - Les acteurs / ressources
 - Le taux d'emploi à Pessac

PAUSE DEJEUNER 12H00-13H00

- **10 – Préparer l'arrivée du futur collaborateur**
 - Quelques idées reçues
 - Cas pratiques : le maintien dans l'emploi
 - Avant le visionnage du film : comment appréhender l'arrivée ?
 - Visionnage du film « Regards croisés »
 - Après le visionnage : quels comportements ?

PAUSE

- **11 – Travailler avec un travailleur handicapé**
 - Le regard porté sur le travailleur handicapé
 - Visionnage du film « Emploi et handicap »
 - Les pistes de réflexion

CLOTURE DE LA SESSION PAR LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DEBRIEFING SUR LES JOURNEES DE FORMATION

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.

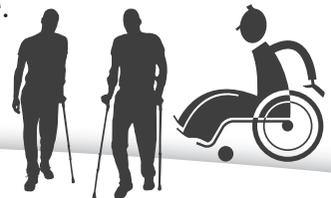
Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

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 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 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 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.