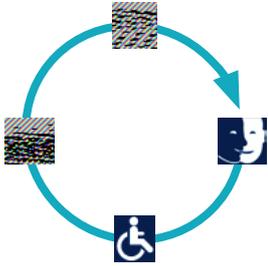




Accessibilité de l'établissement



Bienvenue SAINT-LARY - Centre de VACANCES



→ 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. CHEMINEMENT EXTERIEUR



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. PLACES DE STATIONNEMENT (accès par le haute et la bas du site)



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. ... ESCALIERS VERS OASIS ET ENTRE OASIS ET CHALET OREDON



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



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. ENTREE



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. SANTAIREZ REZ-DE-CHAUSSEE



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. ACCES à 1 CHAMBRE et 1 DOUCHE



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



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. CANTINE



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. ACCUEIL



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. ACCES AU NIVEAU 1



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



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. SANITAIRES NIVEAU 1



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 DE CLASSE - NIVEAU 1



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.



Ce service sera accessible le :



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	Cheminement extérieur	01/01/2024	3	Créer une rampe permanente. Le plan incliné présente une pente d'au plus 6% sur une longueur d'au plus 10 m (ou d'au plus 10% sur 2 m ou d'au plus 12% sur 0,50 m) avec un palier de repos en haut et en bas de chaque plan incliné, de 1,20 x 1,40 m, horizontal au dévers près de 3%. Le plan incliné se raccorde aux paliers de repos sans ressaut. L'empiètement temporaire de la rampe sur la voirie publique peut nécessiter une permission de stationnement par la municipalité.
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	3	Elargir le cheminement extérieur. Le cheminement extérieur doit être horizontal au dévers près de 3% et avoir une largeur d'au moins 1,20 m. En cas d'un rétrécissement ponctuel sur une faible longueur, la largeur du cheminement est d'au moins 0,90 m.
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	5	Poser des points d'éclairage supplémentaires afin d'améliorer l'éclairage extérieur afin d'obtenir une valeur d'éclairement moyenne au sol de 20 lux sans zone d'ombre
RDC	Parking du haut du site vers chalet Aumar	01/01/2024	3	Créer un cheminement extérieur praticable et accessible d'une largeur d'au moins 1,20 m, horizontal au dévers près de 3%
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	3	Poser un dispositif de protection afin d'éviter les chutes (un garde-corps selon NF P 01-012 est nécessaire si la hauteur de chute est d'au moins 1 m)
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	1	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm (ou 28 cm selon la configuration) de la première marche conforme à l'annexe 7 de l'Arrêté du 08/12/14 ou à la norme NF P 98-351, un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarches et un contraste sur 3 cm en horizontal sur les nez de marches
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	1	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm (ou 28 cm selon la configuration) de la première marche conforme à l'annexe 7 de l'Arrêté du 08/12/14 ou à la norme NF P 98-351, un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarches et un contraste sur 3 cm en horizontal sur les nez de marches
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	1	Poser une main courante de chaque côté de l'escalier à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m par rapport au nez de la marche, continue, préhensible, rigide, différenciée de la paroi et se prolongeant horizontalement de 28 cm au-delà de la première et dernière marche de chaque volée sans créer un obstacle dans la circulation.
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	1	Poser une main courante de chaque côté de l'escalier à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m par rapport au nez de la marche, continue, préhensible, rigide, différenciée de la paroi et se prolongeant horizontalement de 28 cm au-delà de la première et dernière marche de chaque volée sans créer un obstacle dans la circulation.
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	1	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm (ou 28 cm selon la configuration) de la première marche conforme à l'annexe 7 de l'Arrêté du 08/12/14 ou à la norme NF P 98-351, un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarches et un contraste sur 3 cm en horizontal sur les nez de marches
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	1	Poser une main courante de chaque côté de l'escalier à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m par rapport au nez de la marche, continue, préhensible, rigide, différenciée de la paroi et se prolongeant horizontalement de 28 cm au-delà de la première et dernière marche de chaque volée sans créer un obstacle dans la circulation.
RDC	Cheminement extérieur	01/01/2024	2	Modifier la hauteur de la main courante. Elle doit être à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m mesurée depuis le nez de la marche.
RDC	Accès par le haut du site	01/01/2024	3	Créer une place de stationnement adaptée située à proximité de l'entrée ou de l'ascenseur, horizontale au dévers près de 3%. La place adaptée a une longueur de 5 m, une largeur d'au moins 3,30 m et une surlongueur de 1,20 m matérialisée au sol sur la voie de circulation (uniquement cas des places en épi ou en bataille). La place est repérée par un marquage au sol et par un panneau de signalisation vertical.
RDC	Accès au site par le bas du complexe	01/01/2024	3	Créer une place de stationnement adaptée située à proximité de l'entrée ou de l'ascenseur, horizontale au dévers près de 3%. La place adaptée a une longueur de 5 m, une largeur d'au moins 3,30 m et une surlongueur de 1,20 m matérialisée au sol sur la voie de circulation (uniquement cas des places en épi ou en bataille). La place est repérée par un marquage au sol et par un panneau de signalisation vertical.
RDC	Entrée	01/01/2024	3	Créer une rampe permanente. Le plan incliné présente une pente d'au plus 6% sur une longueur d'au plus 10 m (ou d'au plus 10% sur 2 m ou d'au plus 12% sur 0,50 m) avec un palier de repos en haut et en bas de chaque plan incliné, de 1,20 x 1,40 m, horizontal au dévers près de 3%. Le plan incliné se raccorde aux paliers de repos sans ressaut. L'empiètement temporaire de la rampe sur la voirie publique peut nécessiter une permission de stationnement par la municipalité.
RDC	Entrée	01/01/2024	3	Créer une rampe permanente. Le plan incliné présente une pente d'au plus 6% sur une longueur d'au plus 10 m (ou d'au plus 10% sur 2 m ou d'au plus 12% sur 0,50 m) avec un palier de repos en haut et en bas de chaque plan incliné, de 1,20 x 1,40 m, horizontal au dévers près de 3%. Le plan incliné se raccorde aux paliers de repos sans ressaut. L'empiètement temporaire de la rampe sur la voirie publique peut nécessiter une permission de stationnement par la municipalité.
RDC	Entrée	01/01/2024	3	Supprimer un ressaut : création d'une rampe avec une pente d'au plus 6% sur 10 m, d'au plus 8% sur 2 m ou d'au plus 12% sur 0,50 m. Un palier de repos horizontal au dévers près est à prévoir en haut et en bas du plan incliné avec une dimension de 1,40 x 1,20 m
RDC	Entrée	01/01/2024	3	Poser un bloc-porte d'au moins 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.
RDC	Dégagements	01/01/2024	2	Elargir le cheminement intérieur. Le cheminement intérieur doit être horizontal au dévers près de 3% et avoir une largeur d'au moins 1,20 m. En cas d'un rétrécissement ponctuel sur une faible longueur, la largeur du cheminement est d'au moins 0,90 m.

RDC	Dégagements	01/01/2024	3	Poser un bloc-porte d'au moins 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.
RDC	Dégagements	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	Entrée	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	WC	01/01/2024	10	Créer un cabinet d'aisance accessible mixte dans le volume du bloc sanitaire mixte 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 manœuvre 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.
RDC	WC	01/01/2024	3	Poser un bloc-porte d'au moins 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.
RDC	WC	01/01/2024	10	Créer un cabinet d'aisance accessible mixte dans le volume du bloc sanitaire mixte 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 manœuvre 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.
RDC	WC	01/01/2024	3	Poser un bloc-porte d'au moins 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.
RDC	WC	01/01/2024	10	Créer un cabinet d'aisance accessible mixte dans le volume du bloc sanitaire mixte 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 manœuvre 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.
RDC	WC	01/01/2024	3	Poser un bloc-porte d'au moins 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.
RDC	Chambres	01/01/2024	4	Installer un lavabo avec un vide en partie inférieure d'une profondeur d'au moins 0,30, d'une largeur d'au moins 0,60m et d'une hauteur d'au moins 0,70m. Le choix et le positionnement de la robinetterie permet un usage complet du lavabo en position assis.
RDC	Chambres	01/01/2024	5	Transformer une chambre pour la rendre accessible aux handicapés. Elle doit comporter, en dehors du débattement de la porte et de l'emprise du lit: un espace de manœuvre demi-tour d'un diamètre d'au moins 1,50 m, un passage d'au moins 0,90 m sur au moins un grand côté du lit. Si le lit est fixé au sol, la hauteur du plan de couchage est comprise entre 0,40 et 0,50 m
RDC	Chambres	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	Chambres	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	Chambres	01/01/2024	3	Poser un bloc-porte d'au moins 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.
RDC	Cantine	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	Douches	01/01/2024	5	Créer une douche accessible aux personnes handicapées. Une douche adaptée comporte: un siphon de sol, un équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position "debout", un espace d'usage d'1,30 x 0,80 m, en dehors du débattement de la porte, situé latéralement à l'équipement permettant de s'asseoir, un dispositif placé sur la porte permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré (si la cabine possède une porte), les accessoires présents entre 0,90 et 1,30 m. En complément, un espace de manœuvre 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 l'espace douche est accessible.
RDC	Douches	01/01/2024	4	Installer un lavabo avec un vide en partie inférieure d'une profondeur d'au moins 0,30, d'une largeur d'au moins 0,60m et d'une hauteur d'au moins 0,70m. Le choix et le positionnement de la robinetterie permet un usage complet du lavabo en position assis.

RDC	Douches	01/01/2024	3	Poser un bloc-porte d'au moins 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.
RDC	Douches	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	Accueil	01/01/2024	3	Remplacer ou modifier le mobilier par au moins un mobilier accessible. Il est accessible par un cheminement d'une 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	Bureaux	01/01/2024	3	Poser un bloc-porte d'au moins 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.
RDC	Entrée	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	Entrée	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	Entrée	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	Escalier desservant le chalet Oredon et Oasis.	01/01/2024	10	Installer un appareil élévateur vertical pour personne à mobilité réduite. L'appareil doit répondre aux exigences de l'article 7 de l'Arrêté du 08/12/14.
RDC	Escalier accessible sur la rue Oasis	01/01/2024	10	Installer un appareil élévateur vertical pour personne à mobilité réduite. L'appareil doit répondre aux exigences de l'article 7 de l'Arrêté du 08/12/14.
RDC	Accès étages	01/01/2024	30	Installer un ascenseur conforme aux dispositions de l'article 7.2 de l'Arrêté du 08/12/14 ou à la norme NF EN 81-70
RDC	Escalier	01/01/2024	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
RDC	Escalier	01/01/2024	1	Poser une main courante de chaque côté de l'escalier à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m par rapport au nez de la marche, continue, préhensible, rigide, différenciée de la paroi et se prolongeant horizontalement de 28 cm au-delà de la première et dernière marche de chaque volée sans créer un obstacle dans la circulation.
Niveau 1	WC	01/01/2024	10	Créer un cabinet d'aisance accessible mixte dans le volume du bloc sanitaire mixte 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 débâtement 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 manœuvre 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	WC	01/01/2024	4	Installer un lavabo avec un vide en partie inférieure d'une profondeur d'au moins 0,30, d'une largeur d'au moins 0,60m et d'une hauteur d'au moins 0,70m. Le choix et le positionnement de la robinetterie permet un usage complet du lavabo en position assis.
Niveau 1	WC	01/01/2024	3	Poser un bloc-porte d'au moins 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.
Niveau 1	WC	01/01/2024	3	Déplacer l'accessoire à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m du sol
Niveau 1	Classe	01/01/2024	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle

FORMATION	AGENTS
Sensibilisation des services accueillants au Handicap	0
Sensibilisation générale au Handicap	0
Sensibilisation des encadrants au Handicap	0
Sensibilisation aux différentes formes de Handicap	0

Décembre 2017

Le Responsable du Service
Emplois Compétences,

Nicolas NABT



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.

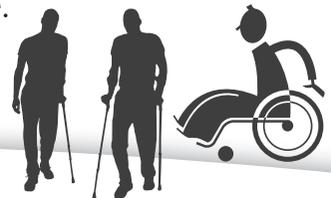
Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

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.