

**MFR**

**CULTIVONS LES RÉUSSITES**

**MFR DU LIBOURNAIS**



# *Registre d'Accessibilité Public*

GARAGE  
ATELIER

PETIT  
GARAGE

PETITE  
MAISON

Sens de circulation



Entrée



Sortie

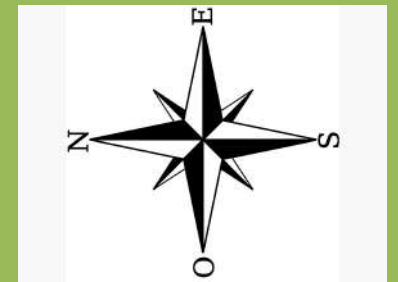


SALLE 5

SALLE 6

FOYER

GYMNASE



ARCHIVES	FPC	COMPTABILITE
CHAMBRE	SECRETARIAT	FI
BUREAU	DIRECTION	SALLE INFO
BUREAU FC		SAPAT FI
IMPRIMANTE		
BUREAU		
4 <sup>ème</sup> /3 <sup>ème</sup>		



CHAUFFERIE

SALLE 7

SALLE 3

SALLE 4

REFECTOIRE

CUISINE PEDA

SALLE 1

SALLE 2

LAVABO



DIVERS

SALLE REPAS

CUISINE

RESERVE



Accès Fournisseurs alimentaires

## Le contexte


Les gestionnaires d'ERP doivent mettre à disposition du public un document, appelé registre public d'accessibilité, afin de communiquer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées par leur établissement.

Le registre, pour être aussi utile qu'efficace se doit d'être simple et compréhensible par tous. Cette simplicité doit également se retrouver dès son élaboration. Il s'agit là en effet d'un outil de communication entre l'ERP et sa clientèle, un moyen de promouvoir la qualité d'un accueil de tous les publics et de l'attention portée à chacun.

Ce guide a pour objectif de présenter et d'expliquer ce qui est attendu par le législateur et de proposer une méthode d'organisation du registre qui, tout en restant simple, lui donnera du sens.

L'accessibilité du registre a été réfléchi et travaillée en concertation avec les associations de personnes handicapées et des représentants des acteurs économiques afin qu'il soit le plus adapté possible aux personnes à qui il s'adresse.

C'est pourquoi il est proposé que le registre soit organisé en deux parties :

- Une fiche informative qui synthétise les informations essentielles. Un modèle-type accessible à tous et en particulier facile à remplir ainsi que facile à lire et à comprendre est mis à disposition. La particularité de ce document pré-rempli est qu'il est accessible à tous. En particulier, il est pré-rédigé en FALC, facile à lire et à comprendre, et donc accessible aux personnes qui ont un handicap mental ou intellectuel, ainsi qu'à beaucoup d'autres personnes comme les personnes dyslexiques, malvoyantes, celles qui n'ont pas le français comme langue maternelle ou encore celles qui ont des difficultés à lire. Les informations en FALC permettent à ces personnes d'accéder à toute information et de participer aux activités qui les entourent. Ce document pré-rédigé a été testé par les usagers concernés : l'équipe de l'Atelier Facile à lire et à comprendre de l'ESAT de Pierrelatte, dans la Drôme (Adapei 26) et celle de l'ESAT de Levallois-Perret - fédération APAJH. Le tampon du label européen « Easy to read »  identifie ce document comme étant conforme aux règles du FALC.
- L'ensemble des pièces administratives relatives à l'accessibilité déjà existantes selon la situation de l'ERP (accessible ou non, sous Ad'AP ou pas, dérogation ou non, etc.).

De cette sorte, la personne qui souhaite le consulter pourra, en toute simplicité, ne lire que la fiche synthétique pour obtenir les informations qu'elle recherche. De même, cette fiche, grâce au modèle-type proposé, reste simple à remplir pour le gestionnaire, et lui permettra dans le même temps de répondre à ses obligations tout en y consacrant un temps minimum.

Les préconisations de ce guide ne constituent pas des obligations supplémentaires. Il s'agit de conseils que chacun est libre de suivre, mais de conseils qui concilient bon sens et pragmatisme pour le bénéfice de chacun, le gestionnaire d'ERP comme sa clientèle. De même, ce guide peut accueillir tout document et information supplémentaire en lien avec l'accessibilité de l'ERP qu'il juge nécessaire de porter à la connaissance du public.

## Les textes de références

Décret du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/3/28/LHAX1702913D/jo/texte>

Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2017/4/19/LHAL1614039A/jo/texte/fr>

# Sommaire

## I. Pourquoi « Un registre public d'accessibilité » ?

1. Communiquer sur le degré d'accessibilité de son établissement
2. Communiquer et informer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées
3. La place de l'accueil et de l'accompagnement humain

## II. Quel contenu ?

1. Une fiche informative de synthèse
2. Explications sur le contenu de la fiche informative
  - a) L'information sur les prestations offertes par l'établissement
  - b) L'information sur le niveau d'accessibilité des prestations
  - c) Les informations relatives aux modalités de maintenance des équipements d'accessibilité
  - d) Les informations relatives à la formation du personnel
3. Les pièces administratives selon la situation
  - a) Pour tous les ERP, y compris les établissements de la 5<sup>e</sup> catégorie
  - b) Pour les ERP de la 1<sup>e</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie
4. La plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées »

# I. Pourquoi « Un registre public d'accessibilité » ?

## 1. Communiquer sur le degré d'accessibilité de son établissement

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité **avant le 30 septembre 2017**.

Ce registre a pour objectif d'informer le public sur le degré d'accessibilité de l'ERP et de ses prestations. Ainsi, **les informations communiquées dans ce document doivent être centrées sur le service rendu** et non sur le strict respect de telle ou telle prescription réglementaire. Donner à connaître le degré d'accessibilité de son ERP revient à dire si l'établissement est accessible totalement ou partiellement. S'il l'est partiellement, quelle(s) prestation(s) l'est (le sont) et laquelle (ou lesquelles) ne l'est pas (ne le sont pas).



**Cette information, surtout si elle est accessible à distance (via un site internet ou par téléphone si une personne appelle) est essentielle pour préparer le déplacement d'une personne handicapée.**

## 2. Communiquer et informer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées

En mettant à disposition du public un registre d'accessibilité conforme à l'arrêté du 19 avril 2017, les propriétaires et exploitants ont ainsi la possibilité d'attester du respect de la loi, de faire connaître mais aussi de valoriser les actions mises en œuvre dans leur établissement en faveur de l'accueil de tous les publics.

Ce registre mentionne les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations offertes par l'établissement.

Une attention particulière doit être apportée au contenu et à la forme afin que les informations communiquées dans le registre soient accessibles à tous et utiles aux personnes principalement concernées.



**Concrètement, pour atteindre l'objectif principal d'information du public visé par le registre, celui-ci doit être simple à lire et à comprendre. Pour cela, une présentation manuscrite ou dactylographiée rassemblant et résumant les informations essentielles relatives à l'accessibilité des prestations de l'ERP permet de clarifier et simplifier la lecture.**

### 3. La place de l'accueil et de l'accompagnement humain

L'accompagnement humain reste essentiel pour certaines personnes dont l'autonomie complète au sein d'un établissement ne peut être envisagée. La mise en accessibilité passe également par la présence d'un personnel sensibilisé aux différents types de handicaps, formé à l'accueil et à l'accompagnement de tous les publics, connaissant l'attitude à adopter, et soucieux de satisfaire ses visiteurs.



**La possibilité de disposer d'un accompagnement au sein de l'établissement constitue une autre information d'une grande utilité pour certaines personnes handicapées.**

## II. Quel contenu ?

### 1. Une fiche informative de synthèse

Pour faciliter l'information de tous les publics, il est conseillé d'établir une fiche de synthèse comportant l'essentiel des informations pour lequel le registre d'accessibilité a été prévu. En effet, les différentes pièces administratives afférentes à l'état réglementaire de l'établissement, à joindre dans le registre, ne sont pas toujours très accessibles et/ou compréhensibles par tous les usagers.



**Un modèle de fiche informative a été établie par la délégation ministérielle à l'accessibilité. Elle est disponible en annexe de ce guide et également en ligne : [www.ecologique-solidaire.gouv.fr/laccessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-erp#e1](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/laccessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-erp#e1)**

**Il est conseillé à tous les propriétaires et gestionnaires d'ERP d'utiliser ce modèle de fiche ou de s'en inspirer pour rédiger leur propre document informatif. Sa mise à disposition des usagers, voire son affichage au sein de l'établissement sont recommandés pour une diffusion la plus large possible de l'information sur le niveau d'accessibilité de l'établissement.**

### 2. Explications sur le contenu de la fiche informative

#### a) L'information sur les prestations offertes par l'établissement

Il s'agit de donner une information, pouvant rester très générale, sur l'activité de l'établissement et les différents services proposés.

Pour une activité simple qui contient toutes les informations dans son intitulé, il n'est pas utile d'en dire plus ni de reformuler la prestation.

Par contre, pour certains ERP qui, pour une même activité, proposent plusieurs prestations différentes, il est utile de préciser les différents services proposés.



**Exemple :**

- **Pour une boulangerie, tout est dit dans le terme « boulangerie », lequel contient en lui-même la prestation proposée.**



### Exemples :

- Pour une piscine, outre la pratique de la natation, celle-ci peut offrir l'accès à un sauna, à une salle de sport, etc ;
- Pour un hôtel, outre le service d'hébergement, celui-ci peut comporter un restaurant, des salles de conférence, etc ;
- Pour un hypermarché, différents types de produits peuvent être proposés, alimentaires, non alimentaires, parapharmacie, etc.

Les prestations peuvent se penser également au fur et à mesure du trajet du public dans l'ERP : l'entrée, le circuit (très court dans une boulangerie, comme très long dans un hypermarché) et ses étapes particulières (douche, cabine d'essayage, caisses de paiement, etc) et la sortie.

### b) L'information sur le niveau d'accessibilité des prestations

Il s'agit de donner la situation d'accessibilité de la ou des prestations vis-à-vis de l'obligation réglementaire mais sans entrer dans le détail des actions mises en œuvre, lequel se retrouve dans les pièces administratives.

Pour le cas d'un ERP rendu accessible et ayant déposé une attestation, il suffit de préciser : « toutes les prestations offertes dans mon établissement sont accessibles aux personnes handicapées quel que soit leur handicap ».

Pour un établissement pas encore accessible, ayant déposé un Ad'AP, il est utile, pour les personnes concernées, de signaler les points qui ne sont pas encore accessibles ou qui sont sous dérogation en précisant notamment :

- la date d'accessibilité prévisionnelle en regard de la programmation des actions y afférentes prévues dans l'Ad'AP ;
- la date prévisionnelle d'obtention d'une dérogation envisagée dans le cadre de la mise en œuvre de l'Ad'AP.



### Signaler les difficultés principales :

**Outre la description de la prestation offerte par l'établissement, il est utile de signaler les points les plus importants rendant la prestation non accessible : entrée de l'établissement, accès à la prestation, accès au paiement, accès aux sanitaires, etc.**

**Ainsi, la formulation suivante est à la fois simple et efficace : « l'établissement est accessible, exceptées les toilettes qui font l'objet d'une dérogation ».**



### Ne pas oublier la possibilité d'une aide humaine :

**L'accompagnement du client est un basique du service offert par tout professionnel. Certaines personnes peuvent avoir besoin d'un accompagnement plus important. Certains aménagements peu accessibles, voire inaccessibles en toute autonomie peuvent devenir relativement accessibles, grâce à un accompagnement humain. Par exemple, j'ai obtenu une dérogation pour la marche à l'entrée de mon établissement. Plutôt que de m'en contenter, j'installe une sonnette et propose, à quiconque le souhaite, mon aide pour entrer.**

### c) Les informations relatives aux modalités de maintenance des équipements d'accessibilité

Il s'agit de donner les informations relatives à la politique de maintenance mise en œuvre au sein de l'établissement, lorsque celui-ci dispose de ce type d'équipement le nécessitant. Le propriétaire ou le gestionnaire n'a pas à fournir les contrats correspondant ni les modalités techniques prévues par ceux-ci.

#### Il est notamment utile :

- de préciser si ces équipements font l'objet d'une maintenance ;
- de préciser que le personnel est formé à l'utilisation des équipements ;
- de donner les modalités d'utilisation des équipements d'accessibilité par le personnel (par exemple, pour une rampe amovible manuelle : une fois que quelqu'un a signalé sa présence à l'entrée grâce à la sonnette, un(e) vendeur(se) disponible déploie la rampe pour le faire entrer) ;
- d'éventuellement y conserver les notices et modes d'emploi des équipements.

Pour les équipements nécessitant un entretien régulier, un exemple de fiche de suivi est disponible en annexe de ce guide.



#### Exemples d'équipement nécessitant une maintenance :

- groom ;
- porte automatique ;
- rampe d'accès ;
- ascenseur ou élévateur ;
- boucle à induction magnétique ;
- balise sonore ;
- signalétique sur écran ;
- tourniquet ;
- tapis roulant ou escalier mécanique ;
- ...

### d) Les informations relatives à la formation du personnel

Il s'agit d'informer sur ce qui est prévu par le gestionnaire en matière de sensibilisation et/ou de formation à l'accueil des personnes handicapées ainsi qu'à l'utilisation des équipements d'accessibilité.

#### **Pour les ERP les plus importants, notamment ceux pouvant accueillir plus de 200 personnes et donc soumis à une obligation de formation :**

- le type d'action de formation mise en place annuellement, que ce soit au moment de la prise de poste ou en cours d'emploi. Cette formation peut être faite en présentiel ou à distance, en groupe ou individuellement. L'attestation est signée par l'employeur et accompagnée des justificatifs de formation.

### **Pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie :**

- la sensibilisation à minima des personnels en contact avec le public via la connaissance de la plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées.



#### **Plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées :**

Tous les ERP doivent intégrer cette plaquette au registre. Elle est disponible en téléchargement sur l'internet du Ministère de la Transition écologique et solidaire « Bien accueillir les personnes handicapées » (cf. point 3 ci-après).



#### **Autres actions de sensibilisation :**

Toutes les actions de sensibilisation mises en place au sein de l'établissement et notamment celles réalisées par des associations de personnes handicapées peuvent être utilement signalées. Les documents supports utilisés et les attestations obtenues peuvent par exemple être joints au registre.

### **3. Les pièces administratives selon la situation**

Ces documents constituent la partie administrative du registre. Ils ont tous déjà été produits par le gestionnaire, à l'occasion soit de l'ouverture de son ERP, soit du dépôt de son Ad'AP, soit de la réalisation de travaux antérieurs, etc, ou bien ont été fournis par l'administration, tel un arrêté préfectoral approuvant une dérogation, par exemple. Il suffit donc d'en effectuer des copies et de les ajouter au registre.

#### **a) Pour tous les ERP, y compris les établissements de la 5<sup>e</sup> catégorie**

1° Lorsque l'établissement est nouvellement construit, l'attestation prévue par l'article L. 111-7-4 après achèvement des travaux ;

**Pour ceux construits entre 2014 et aujourd'hui : Attestation établie par un contrôleur technique, ou un architecte, (selon le modèle de l'annexe 1 de l'arrêté du 22 mars 2007)**

2° Lorsque l'établissement est conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014, l'attestation d'accessibilité prévue à l'article R. 111-19-33 ;

**Attestation sur l'honneur pour les 5e catégorie. Pour les 1e à 4e catégories il s'agit d'une attestation établie par un contrôleur technique. La pièce prévue au 1° (attestation d'achèvement des travaux) peut être utilisée dans le cas d'un ERP construit entre 2007 et aujourd'hui.**

3° Lorsque l'établissement fait l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée conformément aux articles R. 111-19-31 à R. 111-19-47 :

- le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement : préciser les dates de début et de fin prévisionnelle de l'agenda ;
- pour les agendas de plus de trois ans : joindre le bilan à mi-parcours prévu à l'article D. 111-19-45 du CCH, une fois qu'il est réalisé ;

- l'attestation d'achèvement prévue à l'article D. 111-19-46 du CCH, à la fin de l'agenda. Réalisée par le gestionnaire, sur l'honneur pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie, ou par un contrôleur agréé ou un architecte pour les ERP de 1<sup>ère</sup> à 4<sup>e</sup> catégorie.

**Il s'agit de l'attestation d'achèvement de l'Ad'AP, dans le cas d'Ad'AP de patrimoine, elle est réalisée une fois l'ensemble des travaux ou aménagements de mise en accessibilité est achevé.**

**Attestation sur l'honneur pour la 5e catégorie.**

4° Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10, ou, à défaut en cas d'acceptation tacite, le récépissé de dépôt de l'AT contenant la demande de dérogation ;

**En cas d'approbation tacite, le récépissé de dépôt du dossier Ad'AP, accompagné d'une copie de la demande de dérogation, font foi.**

**En cas d'absence de récépissé de dépôt, se reporter au tableau de suivi des ERP accessibles ou sous Ad'AP mis en ligne sur le site de la préfecture.**

5° Lorsque l'établissement a fait l'objet d'une autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public, la notice d'accessibilité prévue à l'article D. 111-19-18 ;

**La notice d'accessibilité est produite au moment du dépôt de la demande d'autorisation de construire.**

## **b) Pour les ERP de la 1<sup>e</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie**

En plus des éléments mentionnés précédemment, le registre public d'accessibilité contient une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs. Lorsque le personnel chargé de l'accueil des personnes handicapées est affecté à plusieurs établissements, cette attestation peut être réalisée pour l'ensemble des établissements concernés.

## **4. La plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées »**

Cette plaquette a été réalisée par la délégation ministérielle à l'accessibilité, en concertation avec les associations de personnes handicapées et les représentants des acteurs économiques. Elle donne des conseils sur la bonne attitude à adopter pour l'accueil des personnes handicapées quel que soit leur type de handicap.

Bien accueillir les personnes handicapées

### III. Quelle forme ?

#### 1. Se renseigner lors de sa venue dans l'établissement : la simplicité du format physique

Le registre public d'accessibilité doit être facilement consultable par tous les usagers qui en feront la demande lors de leur venue dans l'établissement. D'un point de vue matériel, sa localisation et le type de support utilisé ne sont pas imposés. Le gestionnaire à le choix entre une version papier ou une version dématérialisée. L'accueil de l'établissement, ou le lien en faisant office tel que la caisse, semble être le lieu le plus pertinent pour sa localisation et les différents documents le constituant peuvent être rassemblés dans un classeur, un porte-document...

En alternative à une présentation « papier », il est possible de le mettre à disposition sous forme dématérialisée via un ordinateur ou une tablette dans des conditions d'accès et d'utilisation adaptées à tous.



**Si elle est retenue, la version numérique doit comporter l'ensemble des pièces composant le registre public d'accessibilité.**

Le personnel d'accueil doit être en capacité d'informer l'utilisateur des modalités d'accessibilité aux différentes prestations de l'établissement. Il apparaît donc souhaitable qu'il ait une bonne connaissance des documents constituant le registre d'accessibilité et qu'il puisse accompagner les usagers, si nécessaire, lors de sa consultation.

#### 2. Se renseigner en amont d'un déplacement : l'intérêt du format numérique

Pour de nombreuses personnes handicapées, la préparation en amont d'un déplacement ou de l'utilisation d'un équipement public s'avère fondamentale. Avant de quitter leur domicile, elles auront besoin de se renseigner sur les conditions d'accessibilité d'un établissement, notamment d'accueil adapté et d'accessibilité des différentes prestations ou services offerts, toutes informations utiles qu'elles doivent pouvoir trouver dans le registre d'accessibilité.

Si l'établissement dispose d'un site internet, créer une rubrique dédiée à l'accessibilité de l'établissement permettant notamment d'accéder au registre public d'accessibilité présente donc un grand intérêt pour les personnes handicapées et donne tout son sens au registre. Il devient ainsi un véritable outil de communication entre l'ERP et ses visiteurs potentiels.



**Si le gestionnaire a retenu la version papier pour constituer le registre public d'accessibilité de son établissement, mais que celui-ci dispose d'un site internet, il est possible et vivement conseillé de diffuser par ce support d'information la fiche informative d'accessibilité et toutes les informations complémentaires relatives à l'établissement (accès, prestations, etc) pouvant être utiles aux usagers et notamment aux personnes handicapées.**

### 3. Conseils pour rendre le registre accessible

Ce registre est consultable par n'importe quelle personne qui en exprimerait le souhait. Cependant, les personnes porteuses d'un handicap peuvent être davantage intéressées par son contenu. La question de l'accessibilité du registre lui-même se pose donc. En effet, plus un document est adapté au public visé, plus il devient pertinent. Le modèle type de fiche informative proposée est adapté et accessible à tous, notamment au handicap mental grâce au respect de la méthode facile à lire et à comprendre et au handicap visuel.

Ceux qui souhaitent aller plus loin et en savoir plus sur l'accessibilité trouveront ci-dessous quelques pistes pour y parvenir.

#### a) Pour l'accessibilité du registre en version numérique :

Consulter le RGAA (Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations) :

<https://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/>

#### b) Pour la déficience visuelle :

Consulter le guide de l'AVH :

<https://www.avh.asso.fr/fr/favoriser-laccessibilite/accessibilite-numerique/accessibilite-des-documents-et-des-courriels-0>

#### c) Pour la déficience mentale :

Consulter la méthode du « Facile à lire et à comprendre » expliquée dans le guide de l'Unapei :

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide\\_ReglesFacileAlire.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf)

---

## L'ACCES A L'ÉTABLISSEMENT

### QUELQUES REGLES SIMPLES

Vous pénétrez dans un établissement scolaire. Les entrées sont donc contrôlées par mesure de sécurité. Le site est fermé en dehors des horaires d'ouverture automatique du portail précisés dans le règlement intérieur.

Pour la sécurité de tous nous vous demandons de respecter ces quelques consignes :

- ✓ Vous ne pouvez accéder à l'établissement sans vous être signalé et identifié.
- ✓ Sonnez au portail Sud et identifiez-vous. Si vous y êtes autorisé l'ouverture du portail sera activée.
- ✓ Si vous avez un code d'accès fourni par l'établissement il suffit à vous identifier comme personne autorisée.
- ✓ Roulez au pas (max/15km/h) dans l'enceinte de l'établissement, soyez très vigilant lorsque les élèves sont en extérieur.
- ✓ Respectez le sens de circulation (Entrée/Sortie)
- ✓ Dirigez-vous vers les emplacements de parking
- ✓ Vous n'êtes pas fournisseur alimentaire, présentez-vous à l'accueil
- ✓ Renseignez le registre des entrées
- ✓ Vous serez alors pris en charge et orienté vers votre interlocuteur.
- ✓ Vous êtes un fournisseur alimentaire, accès portail Ouest, signalez-vous au niveau des cuisines et renseignez le registre des entrées.



# Accessibilité de l'établissement



**Bienvenue** .....

.....

→ 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 : .....

## REFERENT HANDICAP

### Christelle BRITEAU

<b>DEFINITION</b>	Le référent handicap constitue une personne de ressource sur le handicap pour la direction, l'équipe pédagogique, l'ensemble des personnels et les publics accueillis.
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	La mission du référent handicap s'exerce auprès de l'ensemble des publics accueillis et des salariés de la MFR.
<b>ACTIVITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner le pilotage et la mise en œuvre de l'engagement du centre de formation dans la démarche de progrès pour développer l'accessibilité des formations</li> <li>- Soutenir et développer la mobilisation de l'équipe sur l'accessibilité du centre de formation</li> <li>- Développer des ressources et savoir-faire pour favoriser la formation des personnes handicapées</li> <li>- Favoriser la communication sur l'accessibilité du centre de formation auprès des publics et des partenaires</li> <li>- Favoriser le repérage des personnes en situation de handicap dès la phase d'accueil et s'assurer d'une communication sur les possibilités d'aménagement des modalités de la formation</li> <li>- Veiller à une égalité de traitement lors de toutes les phases de formation (recrutement, sélection, positionnement, période en centre, en entreprise, épreuves de validation)</li> <li>- Soutenir l'accessibilité des formations et être force de proposition pour l'améliorer, par : l'identification d'équipements de base, des modalités pédagogiques plus accessibles, ...</li> <li>- Capitaliser et diffuser les bonnes pratiques au sein de sa structure - Savoir mobiliser les dispositifs et prestations d'appui à la compensation du handicap en formation et en garantir la mise en œuvre jusqu'au terme de la formation</li> <li>- Créer, développer, et s'appuyer sur un réseau de partenaires externes (référent de parcours, partenaires spécialisés handicap, CRFH, etc.) pour pouvoir aménager les formations autant que nécessaire</li> <li>- Anticiper la fin de formation en garantissant la transmission aux partenaires, des données favorisant l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap</li> <li>- Repérer les problématiques, les axes de progrès pour en informer sa direction et le CRFH.</li> </ul>

## CERTIFICAT DE REALISATION D'UNE ACTION CONCOURANT AU DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

Déclaration pour la période du **02/02/2023** au **15/06/2023**

Je soussigné, **Philippe JOLY**

Agissant en qualité de **Directeur par intérim**

Pour le centre de : **Fédération Régionale des Maisons Familiales Rurales de Nouvelle-Aquitaine**

Atteste que : **Mme Christelle BRITEAU**

Salariée de : **MFR DU LIBOURNAIS (33 – LES EGLISOTTES ET CHALAURES)**

A suivi l'action de Formation :

« ACCOMPAGNER LES APPRENANTS QUI PRESENTENT DES  
TROUBLES DES APPRENTISSAGES DANS LES SAVOIRS DE BASE »

*Session N°6 du Catalogue Régional de Perfectionnement 2023*

Qui s'est déroulée les **02/02/2023 – 03/02/2023 - 14/06/2023** et **15/06/2023**  
pour une durée totale de **28 H**

Lieu de Formation : **FRMFR NOUVELLE-AQUITAINE (33 370 – ARTIGUES-PRES-BORDEAUX)**

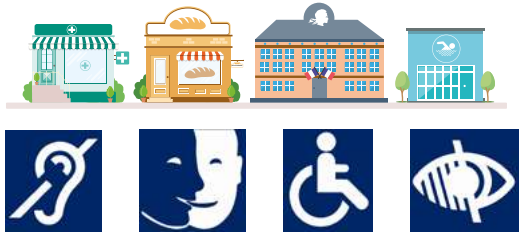
*Sans préjudice des délais imposés par les règles fiscales, comptables ou commerciales, je m'engage à conserver l'ensemble des pièces justificatives qui ont permis d'établir le présent Certificat pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de l'année du dernier paiement. En cas de cofinancement des fonds européens la durée de conservation est étendue conformément aux obligations conventionnelles spécifiques.*

**Nature de l'action concourant au développement des compétences :**

- Action de formation
- Bilan de compétences
- Action de VAE
- Action de formation par apprentissage

Fait à **ARTIGUES-PRES-BORDEAUX**, le **19/06/2023**

FEDERATION REGIONALE  
MFR NOUVELLE-AQUITAINE  
27 Rue de la Blancherie  
Immeuble "le Séquoia" - 2<sup>ème</sup> étage  
33370 ARTIGUES-PRES-BORDEAUX  
Tel : 05 47 74 42 83  
@ : fr.nouvelle-aquitaine@mfr.asso.fr



# Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. ....  
.....



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



2. ....  
.....



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



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

## Annexe 3 : liste des pièces à joindre

- Établissement nouvellement construit : l'attestation d'achèvement des travaux
- Établissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée : le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période : le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée achevé : l'attestation d'achèvement
- Les arrêtés préfectoraux éventuels accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
- Établissement sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public : la notice d'accessibilité
- Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction
- ERP de 1<sup>ère</sup> à 4<sup>e</sup> catégorie : une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.

**VI - CONCLUSION**

**AVIS de la COMMISSION DE SÉCURITÉ DE L'ARRONDISSEMENT DE LIBOURNE**

**Sur la poursuite de l'exploitation de l'établissement :**

**FAVORABLE**

***Fait à Libourne le 11/01/2024***

**MAISON FAMILIALE RURALE DU LIBOURNAIS**  
2, Tour Blanche  
33230 LES EGLISOTTES  
Tél. 05 57 69 51 58 - Fax 05 57 49 52 80  
e-mail : mfr.libournais@mfr.asso.fr

**La Présidente,  
Pour le Sous-Préfet**



**Hélène CHALLANDE**



# Bien accueillir les personnes handicapées

## I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

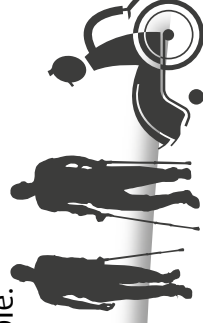
- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas 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 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 :

APAJI, CDCF, CFPAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

# Bien accueillir les personnes handicapées



# Sommaire

<b>I. Définition du handicap et prescription pour les ERP .....</b>	<b>2</b>
1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ? .....	2
2) Professionnels et usagers, tous concernés .....	2
3) Rappel des obligations .....	3
a) Pour les bâtiments neufs .....	3
b) Pour les bâtiments existants .....	4
<b>II. Rendre accessibles ses prestations à tous les publics .....</b>	<b>5</b>
1) Attitudes et comportements généraux .....	5
2) Attitudes et comportements spécifiques .....	6
a) Personnes avec une déficience auditive .....	6
b) Personnes avec une déficience visuelle .....	7
c) Personnes avec une déficience motrice .....	10
d) Personnes avec une déficience mentale .....	11
e) Personnes avec une déficience psychique .....	13
<b>III. Rendre accessible son établissement .....</b>	<b>14</b>
<b>Documents de référence .....</b>	<b>16</b>

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

## 1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ?

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 2005<sup>1</sup> a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.



*« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail<sup>2</sup>. »*

La Convention des Nations Unies souligne la responsabilité de l'État et de la collectivité. Elle affirme l'égalité entre toutes les personnes, l'interdiction de toute forme de discrimination fondée sur le handicap et le principe d'accessibilité. La loi du 11 février 2005 définit précisément le handicap et inscrit dans le marbre l'obligation d'accessibilité universelle.



*« Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant<sup>3</sup>. »*

Cet extrait définit le handicap comme la rencontre de deux champs : celui de la déficience intrinsèque d'une personne et celui de l'inadaptation de l'environnement dans lequel cette personne évolue. En effet, l'environnement joue un rôle essentiel dans l'aggravation ou la réduction du handicap d'une personne. Un environnement qui n'est pas adapté, qui ne propose aucun équipement compensatoire, aucun personnel sensibilisé ou formé alourdit considérablement la déficience. En revanche, un environnement adapté, dans lequel existent des équipements compensatoires et dont le personnel est formé permet de réduire, voire de faire disparaître les effets liés au handicap. C'est ce qu'on appelle l'accessibilité.

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

C'est donc tout le monde qui a une responsabilité et un moyen d'améliorer le vivre ensemble. Travailler sur l'accessibilité de l'environnement consiste à l'adapter pour le rendre accessible à tous. Il s'agit de rendre accessible n'importe quel lieu, mais également n'importe quel bien, n'importe quel service ou prestation à n'importe qui. Ainsi, comme le handicap ne se limite pas aux personnes en fauteuil roulant, l'accessibilité ne se limite pas à l'installation de rampes.

<sup>1</sup> Loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

<sup>2</sup> Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

<sup>3</sup> Extrait de la Loi du 11 février 2005.



La loi du 11 février 2005 réaffirme « le principe de l'accessibilité à tous pour tout » qui englobe donc :

- ✦ l'accès au bâtiment (entrée, circulation et utilisation des équipements) ;
- ✦ l'accès à l'information ;
- ✦ l'accès à la communication ;
- ✦ l'accès aux prestations.

L'accessibilité est une composante de la lutte contre la discrimination.



*« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente<sup>4</sup>. »*

De plus, au-delà de la lutte contre des discriminations, l'accessibilité peut être pensée plus largement et concerner tout le monde. En effet, la pratique montre que ce qui est un besoin pour certains, devient un confort pour les autres : tout le monde profite des portes plus larges et automatiques, d'une signalétique claire et bien visible, de la multiplication des canaux de communication pour faire passer des informations... Ainsi, les rampes, conçues pour les personnes en fauteuil roulant, sont empruntées par les personnes avec poussette ou chariot à roulettes, les personnes âgées, les blessés en béquilles ou, plus largement, par tous ceux qui préfèrent tout simplement une pente douce à une série de marches. L'accessibilité revêt une certaine universalité : c'est ce qu'on appelle la « conception universelle » ou encore le « design for all ». Par conséquent, se soucier de l'accessibilité de son établissement recevant du public (ERP) revient, non pas à s'intéresser à une éventuelle petite partie de ses clients, usagers ou patients, mais bien à investir pour une qualité d'accueil et de service pour toutes les personnes, qui entreront dans son établissement.

### 3) Rappel des obligations

Tous les ERP, depuis 2005, ont pour obligation de rendre leurs locaux et leurs services, accessibles.

#### a. Pour les bâtiments neufs

Quelle que soit sa catégorie, un ERP neuf doit rendre accessible chaque mètre carré et l'ensemble de ses prestations et services, sans aucune dérogation possible.



*Pour connaître le détail des obligations légales, vous pouvez lire l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-11 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.*

<sup>4</sup> Décret n°2006-555 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation, article R.111-19-2.



## b. Pour les bâtiments existants

### Pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie



*« Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions mentionnées au a du II, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu<sup>5</sup>. »*

Les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP<sup>6</sup>, seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Si l'ensemble du bâtiment est accessible, la situation est idéale, néanmoins, l'obligation légale ne porte que sur une partie. En revanche, cette zone, la plus proche possible de l'entrée principale et traversée par le cheminement habituel, doit proposer l'ensemble des prestations prévues dans l'établissement, afin de respecter le principe d'égalité.

### Pour les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie



*« Les établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant autres que ceux de cinquième catégorie doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap<sup>7</sup> », conformément aux points suivants : « Les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments, les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments, les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public, les portes et les sas intérieurs et les sorties. Les revêtements des sols et des parois ainsi que les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers<sup>8</sup>. »*

En d'autres termes, les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie sont tenus de rendre accessible l'intégralité de leur espace ouvert au public, ainsi que les abords de leur établissement (stationnement et cheminements extérieurs), depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP.

<sup>5</sup> Article R 111-19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

<sup>6</sup> Agenda d'Accessibilité Programmée. Protocole dans lequel tout gestionnaire ou propriétaire dont le ou les ERP ne sont pas accessibles au 31 décembre 2014 doivent entrer. L' Ad'AP doit être déposé avant le 27 septembre 2015.

<sup>7</sup> Article R 111.19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

<sup>8</sup> Article R 111.19-7 du Code de la construction et de l'habitation.



## II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

Au-delà du local en lui-même, l'accessibilité et la qualité de l'accueil de tous les publics passent par une attitude et un comportement adéquats des professionnels.

### 1) attitudes et comportements généraux

L'accessibilité démarre avec le bon sens et l'attention que l'on porte à autrui. En effet, pour de nombreux aspects, il suffit de se mettre, fut-ce un court instant, à la place de l'autre, d'adopter sa logique, son point de vue afin d'identifier les écueils usuels, inhérents et récurrents à sa condition, pour les dépasser.

Le gestionnaire de l'ERP est, par définition, au service du public, de son public. Son souci principal est donc la satisfaction des besoins ou des désirs de ses clients ou usagers, dans toute leur diversité. L'âge, le sexe, la situation familiale ou financière sont autant de paramètres qui démultiplient les profils des clients et usagers, et donc leurs attentes. Pour y répondre, les professionnels ont appris à connaître certains archétypes, à écouter les clients et usagers, à cibler leurs attentes et à œuvrer pour les satisfaire. Au final, quand on parle d'attitude et de comportement adéquats pour accueillir un public handicapé, c'est de cela qu'il s'agit.

Ainsi, le premier pas dans la mise en accessibilité de votre établissement et de vos prestations, la première main tendue vers votre interlocuteur réside dans votre volonté d'accueillir et satisfaire absolument tous ceux qui se présentent à vous. Ainsi, la politesse, la bienveillance, l'écoute, les attentions sont autant de facilitateurs pour rendre le quotidien des personnes handicapées plus confortable. Il s'agit-là de termes-clés de base pour tout vendeur ou commerçant ou interlocuteur en relation avec le public. Le savoir-être est aussi important que le savoir-faire. Adoptez donc la même attitude que pour n'importe quelle personne.

- Ne la dévisagez pas, soyez naturel, ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- Faites attention à votre langage, n'employez pas de vocabulaire irrespectueux ou discriminant.
- Considérez la personne à besoins spécifiques comme un client ordinaire : adressez-vous à elle directement et non pas son accompagnateur, s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Ne caressez pas le chien guide d'aveugle ou le chien d'assistance, il travaille.
- Portez une attention particulière à la qualité de la communication. Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide. Ne soyez pas surpris si la personne refuse : elle est à même de vous indiquer ce qu'elle attend de vous ou la manière de l'aider.
- Gardez le sourire et faites preuve de patience pour éviter de la mettre en difficulté : un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- Ayez à disposition un moyen de communication écrite, par exemple, carnet, stylo, tablette tactile...
- Si des écrans télévisés sont présents dans votre établissement, veillez à activer le sous-titrage ainsi que l'audio-description.



## 2) Attitudes et comportements spécifiques

Accueillir le public, à besoins spécifiques ou non, est au cœur de votre métier. Faire preuve de politesse, de bienveillance, d'écoute, d'attentions pour satisfaire vos clients, usagers et patients va de soi pour vous. Il en va de même pour les personnes handicapées dont la qualité de vie dépend sensiblement de l'environnement et du comportement de la collectivité à leur égard. Ainsi, l'accueil d'une personne handicapée doit être aussi naturel que celui d'une personne âgée, par exemple, laquelle peut déjà connaître certaines des difficultés rencontrées par les personnes handicapées (difficulté de repérage, de compréhension, problèmes de mobilité, de vue ou d'audition...). De plus, si ces adaptations sont nécessaires pour les personnes âgées ou handicapées, c'est une qualité de service qui est profitable à tous. En effet, au-delà du handicap, une poussette, des sacs de course, une entorse de la cheville, un sac de voyage sont autant d'entraves à une circulation aisée dans la Cité, et sont autant de situations auxquelles profite un environnement pensé pour tous.

### a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012<sup>9</sup>, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

La Langue des Signes Française (LSF) est un moyen efficace pour échanger avec une personne sourde signante (qui utilise la LSF). Néanmoins, il existe d'autres solutions, plus simples, pour permettre la communication avec un client sourd ou malentendant. Ces solutions sont multiples et varieront selon votre interlocuteur. En effet, certains sourds signent, d'autres s'expriment à l'oral, d'autres encore utilisent le Langage Parlé Complété (LPC, code qui associe la parole à des gestes-soutiens de la main au niveau de la bouche), beaucoup s'appuient sur la lecture labiale (lecture sur les lèvres), mais celle-ci n'est qu'une aide partielle, qu'un complément aux informations auditives. Les jeunes générations maîtrisent la lecture et l'écriture, contrairement aux plus anciens qui ont, pour la majorité, plus de difficultés. Au professionnel et au client de s'entendre sur le moyen de communication le plus confortable pour ce dernier. Néanmoins, voici un certain nombre d'exemples de facilitateurs :

- Soyez attentif au fait que l'interlocuteur tende l'oreille ou qu'il pointe celle-ci du doigt et qu'il secoue la tête, pour repérer une personne atteinte d'un handicap auditif.
- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de commencer à lui parler.
- Gardez la bouche dégagée (ne mettez pas votre main devant votre bouche) et bien éclairée, en évitant les contre-jours.
- Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez des phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage, etc...
- Proposez de quoi écrire, en mimant l'écrit ou en montrant un calepin, par exemple, si la personne sait lire et écrire (majoritairement les jeunes générations).

<sup>9</sup>Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



- Vérifiez que la personne a bien compris le message en l'invitant à reformuler ou en reformulant vous-même.
- Veillez à afficher de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées et leurs prix.
- Assurez-vous que chacun puisse voir tout le monde, par exemple grâce à une table ronde.
- Pour orienter une personne avec un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.
- Pour les personnes appareillées, on peut installer une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s'assurant régulièrement qu'elle fonctionne.



De nombreuses formations de LSF existent et permettent d'intégrer les bases de cette langue à part entière. Connaître quelques mots rudimentaires de LSF (Bonjour, merci, au revoir) est souvent apprécié. Quelques dictionnaires sont disponibles sur internet :

- 🔗 <http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>
- 🔗 <http://www.lsf dico-inj smetz.fr/recherche-par-mot.php>
- 🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicomplet>

## b. Personnes avec une déficience visuelle



Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes<sup>10</sup>. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

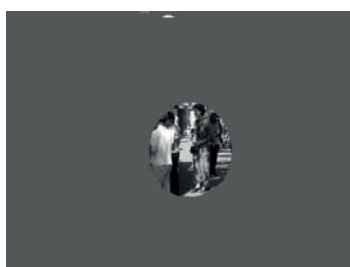
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



➔ Tout est « aperçu », rien n'est vraiment « distingué » car les contrastes et les couleurs sont atténués.

➔ Impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'un obstacle, ou de lire.

### ● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



➔ Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.

➔ Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



## ● N'avoir qu'une perception périphérique ou atteinte de la vision centrale



- ➔ La vision centrale est supprimée.
- ➔ La lecture et la vision précise sont difficiles voire impossibles.

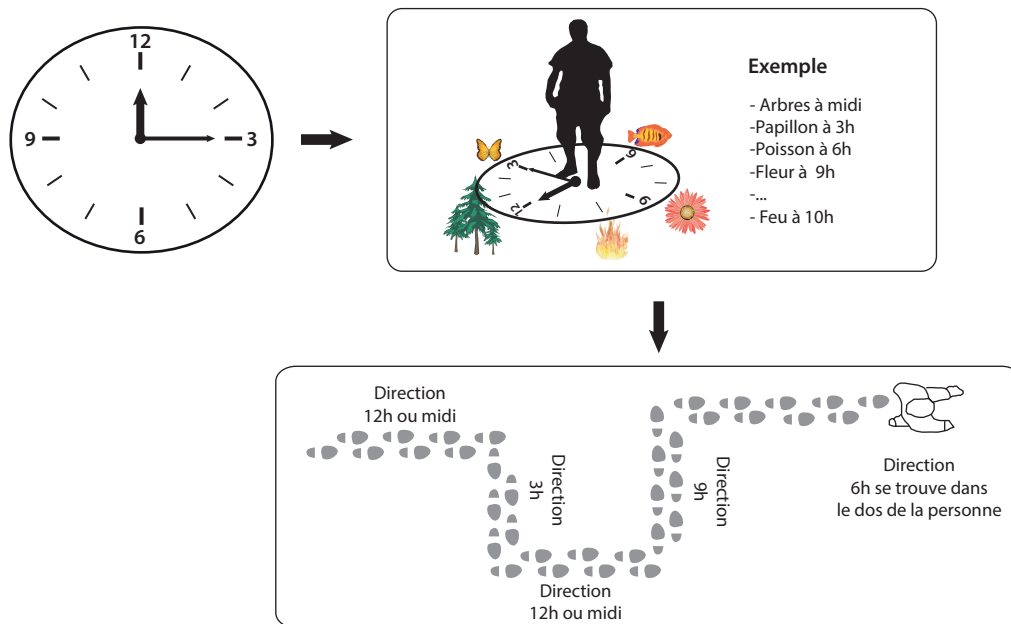
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes. La personne handicapée visuelle est également la plus à même de vous indiquer quelle aide lui apporter. Il faut donc, en tout premier lieu, être ouvert aux demandes et aux besoins de la personne, sans chercher à s'imposer à elle. D'une manière plus générale, il ne faut pas hésiter à combler l'absence de vision par la parole et apporter un maximum d'informations à travers votre discours.

- Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Si la personne est accompagnée de son chien guide, ce dernier travaille, ne le caressez pas.
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).
- S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.
- Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.
- Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- Informer la personne déficiente visuelle sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette... (utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : les portes-manteaux se trouvent à midi et la caisse à 3h). Évitez les termes purement visuels comme « par ici », « par là-bas »...N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel comme par exemple « voir ».



Ci-dessous, un schéma explicatif de la technique du cadran d'horloge :



- Prévenez de tout changement dans l'environnement.
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Présentez et décrivez les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.
- Concevez une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16, minimum 4.5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.



Il existe des tablettes numériques qui ouvrent de nombreuses possibilités que ce soit pour la transmission d'informations que pour les modes de lecture que l'on peut individualiser et moduler selon le profil du client, du patient ou de l'utilisateur : choix de la langue, choix du texte ou de l'image, choix du niveau de contraste et de l'agrandissement de caractères... Cet éventail d'adaptations présente un intérêt indéniable pour l'accessibilité qui vient s'ajouter à l'attractivité des nouvelles technologies.

## Les chiens guides d'aveugles

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des ascenseurs et toilettes.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Le chien guide d'aveugle se reconnaît à son harnais spécifique.



Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

*« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>11</sup> ».*



*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre<sup>12</sup>. »*

### C. Personnes avec une déficience motrice

Le handicap moteur revêt plusieurs formes, il peut toucher une partie comme l'ensemble du corps. Les personnes dites à mobilité réduite peuvent se déplacer debout, à l'aide d'une ou deux cannes, de béquilles, d'un déambulateur ou encore en fauteuil. C'est pourquoi l'on distingue les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) et les Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Les déficiences motrices entravent les déplacements, mais également la préhension d'objets et parfois la parole. Les UFR rencontrent donc généralement des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances ; la présence de marches, ou de dénivelés trop importants, des largeurs de passages insuffisantes, la hauteur des équipements ou objets sont autant de points bloquants. Les PMR affrontent, quant à elles, des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances, et d'autant plus si le parcours est semé d'obstacles comme des marches ou des pentes. La station debout et les attentes prolongées peuvent s'avérer particulièrement pénibles.

L'aide apportée se traduira le plus souvent par la facilitation et la sécurisation des déplacements.

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et des sièges de repos.
- Dans une file d'attente, indiquez à la personne la file prioritaire si elle ne l'a pas vue.
- Proposez l'aide sans l'imposer. Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement pour qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.
- En cas de guidage d'un fauteuil, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- Ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant : vous risquez non seulement de déséquilibrer la personne, mais aussi de la mettre mal à l'aise.
- Pour accompagner une personne qui se déplace debout, veillez à ne pas la déstabiliser et à marcher à ses côtés en respectant son rythme.
- Pour échanger avec une personne en fauteuil, il est préférable de vous placer à sa hauteur.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Si la personne a des difficultés d'élocution, soyez patient et laissez-lui le temps de s'exprimer et de finir ses phrases. N'hésitez pas à faire répéter plutôt que de faire croire que vous avez compris.
- Acceptez les chiens d'assistance dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

<sup>11</sup> Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

<sup>12</sup> Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



## Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné aux PMR et UFR. Il leur apporte une aide technique et répond à de nombreuses commandes : ramasser un objet, ouvrir portes et placards, allumer la lumière... Il porte également des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

*« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>13</sup> ».*



*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre<sup>14</sup>. »*

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

On distingue la déficience intellectuelle, comme la trisomie 21, qui ne peut être soignée, mais compensée par un environnement et un accompagnement adapté, et la déficience cognitive qui correspond à une déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, fonctions exécutives, langage...) ou une déficience du traitement de l'information. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies<sup>15</sup>, dysorthographies<sup>16</sup>, dyscalculies<sup>17</sup>,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral<sup>18</sup>.

Les handicaps cognitifs et intellectuels peuvent entraîner des problèmes de concentration et d'attention. Le déchiffrement et la mémorisation des informations et de la signalétique (pictogrammes) peuvent être plus ou moins difficiles selon les individus et selon le type d'informations et de signalétique (plus ou moins longues, plus ou moins abstraites, plus ou moins complexes). Il en va de même pour le repérage dans le temps et l'espace, ainsi que l'utilisation des appareils et des automates.

L'aide sera donc principalement humaine, dans l'attitude et l'accompagnement.

- Faites preuve de patience, d'écoute et de disponibilité, montrez-vous rassurant, tout en gardant une attitude naturelle. Sourire peut aider à mettre en confiance.
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes, ne faites pas de gestes de crainte ou de mépris.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Parlez normalement avec des phrases simples, sans négation, en utilisant des mots faciles à comprendre.

<sup>13</sup> et <sup>14</sup> Op. cit

<sup>15</sup> Trouble de l'apprentissage de la lecture

<sup>16</sup> Trouble de l'apprentissage de l'écriture

<sup>17</sup> Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

<sup>18</sup> Accident mettant en danger le fonctionnement d'une ou plusieurs zones du cerveau.



- Évitez les longs raisonnements.
- N'infantilisez pas et vouvoyez la personne.
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin par exemple.
- Proposez votre aide, ne faites pas à la place de la personne.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- N'abandonnez pas la personne handicapée, sans relais.
- Utilisez une signalétique adaptée et des écrits en « facile à lire et à comprendre ».
- Aidez la personne pour le règlement, notamment dans le comptage de l'argent.
- Refusez les conversations intimes, réorientez la conversation fermement et clairement.
- Acceptez le chien d'assistance dans votre établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

## Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné également aux personnes atteintes d'un handicap mental. Il leur apporte une aide technique et peut porter des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas. Mais, au-delà de cette aide, le chien est un compagnon au quotidien, un soutien moral, affectif, et constitue un formidable lien avec l'environnement. Il favorise ainsi l'insertion sociale des personnes handicapées.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.



*« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>19</sup> ».*

*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peu prétendre<sup>20</sup>. »*



**Pour aller plus loin sur la déficience mentale :**

Guide du facile à lire et à comprendre (Unapei) :

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide\\_ReglesFacileAlire.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf)

Guide de l'accessibilité des personnes handicapées mentales (Unapei) :

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes (Unapei) :

[http://www.adapei66.org/UserFiles\\_adapei66/files/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

<sup>19</sup>Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

<sup>20</sup>Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



## E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014<sup>21</sup>, on estime que 3,3 millions de personnes ont connu une situation de handicap psychique au cours des douze derniers mois. Ce handicap impacte surtout le comportement, la communication et la relation avec autrui. En effet, les personnes atteintes de troubles psychiques rencontrent souvent des problèmes de concentration ainsi qu'une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Ils éprouvent des difficultés à maîtriser leurs émotions et leur comportement. Entrer en communication avec quelqu'un d'inconnu peut être une véritable épreuve. Les événements imprévus génèrent du stress et, potentiellement, des comportements étranges. Comme pour la déficience mentale, c'est l'aide humaine et une attitude adaptée de la part du professionnel qui permettra une qualité d'accueil satisfaisante pour la personne et les autres clients ou usagers. Les personnes atteintes de troubles psychiques ont ainsi principalement besoin d'être rassurées, entendues, prises en charge et de ne pas être bousculées, ni stressées.

### a) Quelle attitude adopter ?

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et patient, tout en adoptant une attitude rassurante (sans marque de stress, d'agacement ou d'énervement).
- L'interlocuteur peut être stressé sans forcément s'en rendre compte. Dialoguez dans le calme, sans le fixer.
- Ne le contredisez pas, ne faites pas de reproches et rassurez le en cas de problème.
- Soyez précis dans ses propos, au besoin, répétez calmement.
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout et laissez-lui le temps de réaction et d'expression.
- Évitez de répéter plusieurs fois la même question.

### b) Que faire en cas de crise ?

- Restez calme et posé même si l'agitation de la personne est grande, et montrez-vous rassurant.
- Formulez des phrases courtes avec des mots simples.
- Tentez de focaliser son attention sur un élément environnemental (une image, un objet, un animal...) ou qui lui est familier (son entourage, son domicile...).
- Avec l'accord de la personne, mettez un tiers dans la relation ou la communication, afin de faire tomber la tension.
- Laissez toujours à la personne la possibilité de partir et de revenir.

<sup>21</sup>Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



### III. Rendre accessible son établissement

Vous disposez au travers la réglementation de tout un arsenal de prescriptions pour rendre votre établissement accessible aux personnes handicapées notamment en ce qui concerne les revêtements des sols et murs, les cheminements verticaux et horizontaux, leur largeur, l'éclairage, l'information, etc. Toutefois, ces prescriptions laissent une large place à la créativité des aménageurs, pour garantir la plus grande diversité possible d'aménagements.

Pour concilier prescriptions et créativité, et apporter une aide, des informations et supports sont, entre autres, disponibles en téléchargement sur le site du ministère ou sur le site de l'AFNOR pour les documents de normalisation :

✦ outil d'autodiagnostic :

🔗 <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/ladap-agenda-daccessibilite-programmee#e2>

✦ produits répondant aux besoins des personnes handicapées dans les établissements recevant du public :

🔗 <http://www.prathic-erp.fr/>

✦ panorama des dispositifs locaux d'aide à la mise en accessibilité des commerces :

🔗 <http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20panorama%20des%20aides%20locales%20%C3%A0%20l%27axe%20des%20commerces.pdf>

✦ locaux des professions libérales : réussir l'accessibilité :

🔗 [http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/8\\_guide\\_professions\\_lib%C3%A9rales.pdf](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/8_guide_professions_lib%C3%A9rales.pdf)

✦ cafés, hôtels, restaurants et discothèques : réussir l'accessibilité :

🔗 [http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/ACCESSIBILITE\\_DES\\_HOTELS-2011.pdf](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/ACCESSIBILITE_DES_HOTELS-2011.pdf)

✦ BP X35-075 Accessibilité des établissements recevant du public - Franchissement du dénivelé constitué par une marche d'entrée :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-x35-075/accessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-franchissement-du-denivele-constitue-par-une-marche-d-entree/article/785069/fa142546>

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-x50-783/accessibilite-et-inclusion-des-personnes-handicapees-organismes-handi-accueillants-exigences-et-recommandations-pour-l-inclu/article/821134/fa059321>

✦ NF P98-351 Éveil de vigilance - Caractéristiques, essais et règles d'implantation des dispositifs podo-tactiles au sol d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-351/cheminements-insertion-des-handicapes-veil-de-vigilance-caracteristiques-essais-et-regles-d-implantation-des-dispositifs/article/775517/fa140125>

✦ NF P98-352 Bandes de guidage tactiles au sol à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes ou des personnes ayant des difficultés d'orientation :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-352/cheminements-bandes-de-guidage-tactile-au-sol-a-l-usage-des-personnes-aveugles-et-malvoyantes-ou-des-personnes-ayant-des-diff/article/818613/fa183172>

✦ BP P96-101 Accessibilité aux personnes handicapées - Référentiel de bonnes pratiques sur l'évacuation des personnes handicapées dans les établissements recevant du public :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-101/accessibilite-aux-personnes-handicapees-referentiel-de-bonnes-pratiques-sur-l-evaluation-des-personnes-en-situation-de-handica/article/822591/fa059511>



✦ BP P96-102 Accessibilité aux personnes handicapées - guide de bonnes pratiques sur la gouvernance de la chaîne de l'accessibilité d'un bâtiment et de ses abords :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-102/accessibilite-aux-personnes-handicapees-guide-de-bonnes-pratiques-sur-la-gouvernance-de-la-chaîne-de-l-accessibilite-d-un-bati/article/724149/fa169024>

✦ BP P96-103 Recueil de bonnes pratiques sur l'accessibilité des équipements dans le cadre bâti :


🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-103/referentiel-de-bonnes-pratiques-sur-l-accessibilite-des-equipements-dans-le-cadre-bati/article/813573/fa169022>


✦ BP P96-104 Accessibilité aux personnes handicapées - Signalétique de repérage et d'orientation dans les établissements recevant du public :


🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-104/accessibilite-aux-personnes-handicapees-signalétique-de-reperage-et-d-orientation-dans-les-etablissements-recevant-du-public/article/818346/fa181424>



## Documents de référence

 Ministère des Solidarités et de la Santé, *Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap* [en ligne], Edition Dicom, 2014. Disponible sur :

 <https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEw-jeoL2H5ePWAhUB6RQKHxuaAGcQFgg3MAI&url=http%3A%2F%2Fsolidarites-sante.gouv.fr%2FIMG%2Fpdf%2F-Guide-pour-mise-en-ligne.pdf&usq=A0vVaw0nGOatTYNeHSP1JwwhpP2Z>

 CNISAM, *Bonnes pratiques face aux personnes déficientes ou en situation de handicap* [en ligne], 2013. Disponible sur :

 <http://www.cnisam.fr/Bonnes-pratiques-face-aux.html>


 Ministère des Solidarités et de la Santé, *Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires* [en ligne], 2009. Disponible sur :

 [http://www.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_vivreensemble.pdf](http://www.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf)

 MTEs, Ministère du travail, de l'emploi et de la santé, *Le chien guide ou le chien d'assistance – le compagnon du quotidien* [en ligne], 2011. Disponible sur :

 [http://www.ecologique-solaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide\\_de\\_chien\\_v7-1.pdf](http://www.ecologique-solaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide_de_chien_v7-1.pdf)

 Comité régional du tourisme Paris Île-de-France, *Accueillir une personne à besoins spécifiques* [en ligne], 2013. Disponible sur :

 <http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/Accessibilite/Ameliorer-votre-accessibilite/Creer-des-outils-de-mediation-et-d-accueil/Accueillir-une-personne-a-besoins-specifiques-Cahier-pratique>

Ce document a été élaboré par la DMA, en collaboration avec :

- APAJH (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés)
- CDCF (Conseil du Commerce de France)
- CFPSAA (Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes)
- CGAD (Confédération Générale de l'Alimentation en Détail)
- CGPME (Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises)
- FCD (Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution)
- UMIH (Union des Métiers et Industries de l'Hôtellerie)
- UNAPEI (Union nationale des association de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis)
- SYNHORCAT (Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs)



## ***La Délégation ministérielle à l'accessibilité***

Elle veille au respect des règles d'accessibilité, coordonne et assure la cohérence des actions menées par le ministère dans ce domaine. Soucieuse d'une meilleure intégration des personnes handicapées, elle veille à créer les conditions du dialogue, par un travail d'écoute et d'échange avec tous les acteurs de l'accessibilité et notamment les associations de personnes handicapées, pour faire émerger les synthèses nécessaires au déploiement de la politique d'accessibilité.

**Ministère de la Transition écologique et solidaire**  
**Ministère de la Cohésion des Territoires**

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Grande Arche - Paroi sud  
92055 La Défense cedex  
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

[www.ecologique-solidaire.gouv.fr](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr) - [www.cohesion-territoire.gouv.fr](http://www.cohesion-territoire.gouv.fr)

PAO : MEEM-MLHD/SPSSI/ATLZ Benoît Cudelou - octobre 2017

**Ministère de la transition écologique et solidaire**

**Ministère de le cohésion des territoires**

Secrétariat général

Délégation ministérielle à l'accessibilité

Grande Arche paroi sud

92055 La Défense cedex

Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

[dma.sg@developpement-durable.gouv.fr](mailto:dma.sg@developpement-durable.gouv.fr)