

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

pour les Établissements Recevant du Public (ERP)

Réf. 6624E



Ce registre a pour objectif d'informer le public du degré d'accessibilité de l'établissement recevant du public (ERP) et de ses prestations.

Il précise les dispositions prises pour permettre à tous, et notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu. C'est un outil de communication entre l'ERP et son public.

Le registre public d'accessibilité doit être consultable par le public au principal point d'accueil accessible de l'établissement.

Ce registre est conforme aux articles L111-7-3 et R111-19-60 du Code de la construction et de l'habitation, à l'arrêté du 19 avril 2017, ainsi qu'aux recommandations du Guide d'aide à la constitution du registre d'accessibilité rédigé par la Délégation ministérielle à l'accessibilité.

SOMMAIRE

1^{ère} partie

FICHES INFORMATIVES DE SYNTHÈSE

2^{ème} partie

PIÈCES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ
DE L'ÉTABLISSEMENT AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Annexe

NOTICE EXPLICATIVE ET TEXTES DE RÉFÉRENCES

1^{ère} partie

FICHES INFORMATIVES DE SYNTHÈSE



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

☐ non

→ Le personnel connaît le matériel

☐ non



Contact :



Consultation du registre public d'accessibilité :



sur le site internet

O CANTINHO DA SAUDADE 1 PLACE DE LA LIBERATION 06240 BEAUSOLEIL

DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES À DESTINATION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

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.