



# LE REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ





## PIÈCES ADMINISTRATIVES

### Attestation d'accessibilité

## Attestation de conformité

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed sed lectus ac nunc porttitor sodales sed ac massa. Morbi id sodales neque, ut aliquet ante. Integer ac nisi tempor, facilisis orci ac, tincidunt enim. Mauris quis augue id ex sodales dapibus id sit amet justo. Fusce dictum dolor eget ligula suscipit hendrerit. Aenean vulputate efficitur metus, quis dictum lorem congue sed. Vivamus euismod mauris eget leo scelerisque, eget aliquam ex laoreet. Donec vehicula lorem in ante vestibulum rutrum. Suspendisse potenti. Aliquam mollis quam lorem. Fusce molestie ante vel bibendum scelerisque. Aenean iaculis, velit vitae venenatis placerat, nisi est bibendum ipsum, a hendrerit urna justo id mi. Proin ante tortor, condimentum eu varius eu, euismod lacinia nunc. Maecenas viverra purus ligula, sed vehicula tellus finibus sed. Quisque eleifend dolor turpis.

Suspendisse a metus ut erat scelerisque imperdiet. Nam ac lacus eget libero dignissim luctus. Vestibulum ut malesuada ligula, vel consequat leo. Vivamus fermentum ante leo, vel dictum diam blandit at. Etiam sollicitudin ligula ut efficitur vulputate. Pellentesque at nisl in velit tempus finibus ut a massa. Cras malesuada, eros eu accumsan pretium, elit risus ultricies lectus, vel congue purus nisl in neque. Sed est nisl, aliquet in mi ut, interdum faucibus erat. Aenean tempus vel sapien a pretium. Ut commodo imperdiet ex quis auctor. Ut et porta nisi. Praesent vehicula erat odio, sed convallis nunc iaculis vel. Nam sit amet augue nec nisl ultricies ullamcorper. Aenean sit amet aliquet metus.

Integer ut magna ex. In felis metus, faucibus sed dictum non, porta ut tortor. Quisque purus justo, sagittis vel ex ut, pellentesque vulputate magna. Curabitur pellentesque nunc ultrices quam vestibulum, nec consequat sem efficitur. Sed vel dolor vel dui auctor condimentum et sed nisl. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos. Praesent fermentum metus turpis, quis semper dui elementum eu. Vestibulum varius vulputate dolor, nec finibus lectus

vel dolor vel dui auctor condimentum et sed nisl. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos. Praesent fermentum metus turpis, quis semper dui elementum eu. Vestibulum varius vulputate dolor, nec finibus lectus

## PIÈCES TECHNIQUES

### Fascicule d'accueil des personnes handicapées

# 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.

## 2) 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'in-compréhension.
- ➔ 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.



