



# 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 : .....



# 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

Ax-les-Thermes, le 10 juillet 2017

**ATTESTATION D'ACCESSIBILITE D'UN E.R.P. DE 5<sup>ème</sup> CATEGORIE  
conforme à la réglementation du 31 décembre 2014.  
Ad'AP 00903215A0221 validé le 25/01/2016**

Conformément à la réglementation en vigueur :

- Loi n°2005-102 du 11 février 2005;
- Décret n°2006-555 du 17 mai 2006;
- Décret n°95-260 du 8 mars 1995;
- Arrêté du 1 août 2006;
- Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R11-19-7 à R11-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n°2006-555 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

Je soussigné, Monsieur Dominique FOURCADE, agissant en qualité de Maire de la Commune d'Ax les Thermes, propriétaire de l'Établissement recevant du public de 5<sup>ème</sup> catégorie : « **Chapelle Saint Jérôme** » située Place Saint Jérôme – 09110 AX-LES-THERMES atteste sur l'honneur que l'établissement susmentionnée répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014, suite à des travaux réalisés dans le cadre des autorisations de travaux N° 09032160014 en date du 4/10/2016 .

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte :

Le recours à deux dérogations, obtenues en application des articles L.111-7 à L11-7-4 du Code de la Construction et de l'Habitation : arrêté préfectoral du 16 décembre 2016 accordant les dérogations ci-joint.

De plus, j'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du Code Pénal.

POUR LE MAIRE  
L'adjoint  
Le Maire  
Dominique FOURCADE  
Alain MAYODON



**Article 441-1 du Code Pénal**

Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende.

**Article 441-7 du Code Pénal**

Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

1. D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;
2. De falsifier une attestation ou un certificat originairement sincère;
3. De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

Le peine sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor Public ou au patrimoine d'autrui.



Mairie AX-LES-THERMES  
ARRIVÉ LE 16/12/16  
21 DEC. 2016

PRÉFECTURE DE L'ARIÈGE

DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES  
TERRITOIRES

DECISION portant dérogation accessibilité

SERVICE CONNAISSANCE ET ANIMATION  
TERRITORIALES

Bâtiment et déplacements durables

MME WATTEZ Sylvie

*Vu AC  
L'arch  
Aupie BB  
AD*

La préfète de l'Ariège  
Chevalier de l'Ordre National du Mérite

- Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles L. 111-7 à L. 111-7-4 ;
  - Vu le code de l'urbanisme,
  - Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,
  - Vu l'arrêté préfectoral du 31 décembre 2012 portant constitution de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité,
  - Vu l'arrêté préfectoral du 06 juillet 2015 portant délégation de signature au directeur départemental des territoires de l'Ariège,
  - Vu la décision DDT 2015-79 SD portant subdélégation de signature au chef de l'unité bâtiment et déplacements durables,
  - Vu la demande de dérogation présentée par Monsieur le Maire d'Ax les Thermes
  - Vu l'avis de la Sous Commission Départementale d'Accessibilité, lors de la réunion du 15/12/2016, concernant cette demande de dérogation,
- Sur proposition du directeur départemental des Territoires de l'Ariège,

DECIDE

Article 1:

La demande de dérogation concernant l'accès des personnes en fauteuil roulant à la chapelle Saint Jérôme, établissement sis Place Saint Jérôme 09110 AX LES THERMES, faisant l'objet de la demande d'autorisation de travaux n°009 032 16 0014



La demande de dérogation concernant la conservation des marches en l'état côté entrée sud est de la chapelle Saint Jérôme, établissement sis Place Saint Jérôme 09110 AX LES THERMES, faisant l'objet de la demande d'autorisation de travaux n°009 032 16 0014

**sont accordées**

Article 2 :

La présente décision peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Toulouse dans un délai de deux mois à compter de la date de notification.

Article 3 :

La présente décision est notifiée à monsieur le Maire de AX LES THERMES

Foix, le 16 décembre 2016

Pour la préfète

et par délégation

Le directeur départemental des Territoires

Pour le directeur départemental des Territoires

et par délégation

la responsable de l'unité bâtiment et déplacements durables



M. MENDEGRIS

Accessibilité des personnes à mobilité réduite  
aux établissements recevant du public

Direction  
Départementale  
des Territoires

ARIEGE

NOTICE EXPLIQUANT COMMENT LE PROJET  
PREND EN COMPTE L'ACCESSIBILITE

S.C.A.T.  
Accessibilité

Document obligatoirement joint au dossier  
de permis de construire ou d'autorisation de travaux

1 - RAPPELS REGLEMENTATION

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006, n° 2007-1327 du 11 septembre 2007
- Arrêtés du 1<sup>er</sup> août 2006, du 21 mars 2007, du 11 septembre 2007 et du 30 novembre 2007
- Circulaire interministérielle n° DGHUC 2007-53 du 30 novembre 2007 disponible sur le site <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Accessibilite.html>

2 - DEMANDEUR (bénéficiaire de l'autorisation)

..... MAIRIE AX LES THERMES .....

Pour les personnes morales, nom du représentant légal ou statutaire :

..... M FOURCADE (Maire) .....

ADRESSE : ..... PLACE ROUSSEL .....

Code postal : 09110..... Commune : ..... AX LES THERMES .....

3 - ETABLISSEMENT

NOM de l'établissement : ..... CHAPELLE ST JEROME .....

ACTIVITE avant travaux : ..... CULTE d'expositions .....

après travaux : ..... CULTE d'expositions .....

TYPE(S) et CATEGORIE de l'établissement (selon R123-19 du CCH): ..... 5 .....

(facultatif)

ADRESSE : ..... PLACE ST JEROME .....

Code postal : 09110..... Commune : ..... AX LES THERMES .....

4 - MAITRE D'ŒUVRE / ARCHITECTE

..... MAIRIE AX LES THERMES .....

## 5 – DESCRIPTIF DES TRAVAUX ENVISAGES

Mise en conformité accessibilité  
voir constatés VISITES JOINT

### - Définition de l'accessibilité :

L'accessibilité est une obligation de résultat, il s'agit d'assurer l'usage normal de toutes les fonctions de l'établissement ou de l'installation.

Art. R. 111-19-2. – « 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. »

### - Exigences générales d'accessibilité

Le projet doit intégrer l'accessibilité à **tous les types de handicaps** (physiques, sensoriels, cognitifs, mentaux ou psychiques).

### - L'obligation concernant les ERP et IOP

Les exigences d'accessibilité des ERP et IOP sont définies par les articles R.111-19 à R.111-19-24 du code de la construction et de l'habitation.

L'article R. 111-19-1 précise :

« Les établissements recevant du public définis à l'article R. 123-2 et les installations ouvertes au public doivent être accessibles aux personnes handicapées, **quel que soit leur handicap.**

« L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements.

## 6- COMPOSITION DU DOSSIER ACCESSIBILITE

Le dossier transmis pour étude devra comporter l'ensemble des pièces prévues par les articles R. 111-19-16 à 20 du Code de la Construction et de l'Habitation (plans + notice) afin de permettre de vérifier la conformité du projet avec les règles d'accessibilité.

**Important :** Joindre si nécessaire la demande de dérogation (art R 111-19-6 et R.111-19.10 du Code de la Construction et de l'Habitation)

Le Préfet peut accorder des dérogations, après consultation de la CCDSA, aux dispositions des articles R.111-19 à R.111-19.6 et R.111-19-7 à R.111-19-10 qui ne peuvent être respectées du fait d'une impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment et notamment des caractéristiques du terrain, de la présence de constructions existantes ou de contraintes liées au classement de la zone de construction, notamment au regard de la

réglementation de prévention contre les inondations ou, s'agissant de la création d'un ERP ou d'une IOP dans une construction existante, en raison de difficultés liées à ses caractéristiques ou à la nature des travaux qui y sont réalisés ou pour des motifs liés à la conservation du patrimoine architectural en cas de création d'un ERP par changement de destination dans un bâtiment ou une partie de bâtiment classé ou inscrit au titre des monuments historiques.  
Une demande de dérogation doit également être présentée pour installation d'un appareil élévateur.

## 7- OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE

**Au stade du permis de construire** le maître d'ouvrage doit fournir tous les éléments connus à ce stade du projet, et décrits ci-après, permettant une première vérification de la prise en compte des règles d'accessibilité facilitant l'**AVIS OBLIGATOIRE** de la commission consultative départementale de sécurité d'accessibilité.

**En fin de travaux** l'engagement pris par le maître d'ouvrage de respecter les règles de constructions sera confirmé par la fourniture d'une **ATTESTATION DE PRISE EN COMPTE DES REGLES D'ACCESSIBILITE** telle que définie par les articles R.111-19-21 à R.111-19-24 du code de la construction et de l'habitation :

*Pour les dossiers soumis à permis de construire, le demandeur doit faire établir une attestation à l'issue de l'achèvement des travaux, par un contrôleur technique ou un architecte soumis à l'article 2 de la loi n° 77-2, du 3 janvier 1977 sur l'architecture, qui ne peut être celui qui a signé la demande de permis de construire*

*Le maître d'ouvrage adresse l'attestation à l'autorité qui a délivré le permis de construire et au maire dans un délai de trente jours à compter de la date de l'achèvement des travaux.*

## RENSEIGNER LES PRINCIPALES DISPOSITIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE PROJET



L'attention du maître d'ouvrage et du maître d'œuvre est attirée par le fait que la liste suivante est non exhaustive, non limitative et **A ADAPTER A CHAQUE PROJET.**

### DISPOSITIONS GENERALES

#### ◆ Exigences générales d'accessibilité

Le projet devra intégrer l'accessibilité à **tous les types de handicaps** (physiques, sensoriels, cognitifs, mentaux ou psychiques). C'est ainsi que seront notamment pris en compte :

#### • **Pour la déficience visuelle, des exigences en termes :**

- **de guidage** cheminements intérieurs et extérieurs
- **de repérage** des bâtiments, des obstacles (attention aux obstacles en hauteur), des équipements, signalétique adaptée, contrastée, associant le texte et l'image
- **de contrastes** : voir et lire, repérer les dangers / murs, plafonds, sols contrastés, mobiliers et équipements contrastés

- **de qualité d'éclairage** pour les cheminements, les équipements ... (favoriser l'éclairage naturel, artificiel indirect ou semi-indirect, multiplier les points de lumière)
- **de sécurité** : repérage des parties vitrées, des marches isolées, des escaliers

Sans objet (voir rapport VERITAS)

- **Pour la déficience auditive** : des exigences en termes :
  - **de signalisation** adaptée, contrastée, associant le texte et l'image
  - **de qualité sonore** dans les espaces recevant du public
  - **de communication**

Sans objet (voir rapport VERITAS)

- **Pour la déficience motrice** : démarche globale de la chaîne de déplacements
  - **mise en accessibilité** du stationnement, des cheminements extérieurs jusqu'à la porte d'entrée, du comptoir d'accueil, des cheminements intérieurs, des escaliers et ascenseurs adaptés, **qualité d'usage** des portes et équipements.

Une place de stationnement réservée est en place (voir photo n°1)  
Les cheminements extérieurs sont accessibles.

- **Pour la déficience intellectuelle** : la plupart des améliorations concernant les déficiences sensorielles concernent aussi la déficience intellectuelle.
  - **signalétiques** adaptées associant textes et pictogrammes
  - exigence en termes de **repérage** et de **qualité d'éclairage**

Sans objet. (voir rapport veritas)

◆ **Chemins extérieurs** (article 2 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Caractéristiques minimales à respecter pour le cheminement usuel (largeur, pente, espaces de manœuvre de portes, de demi tour, de repos, d'usage, ...)
- Repérage, guidage (contraste visuel, signalisation, ...)
- Sécurité d'usage (hauteur sous obstacles, repérage vide sous escaliers, éveil de vigilance en haut des escaliers, ...)
- Qualité d'éclairage (minimum 20 lux) ...

Accessibles voir photographies

◆ **Stationnement** (article 3 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Nombre : 2% du nombre total de places pour le public, situées à proximité de l'entrée, du hall d'accueil, de l'ascenseur, ...
- Caractéristiques minimales à respecter avec signalisation verticale et marquage au sol
- Raccordement avec cheminement horizontal sur une longueur de 1,40m minimum ...

Une place de stationnement réservé est en place  
(voir photo n°1)

◆ **Accès aux bâtiments** (article 4 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Entrées principales facilement repérable (éléments architecturaux, matériaux différents ou contraste visuel, ...)
- Caractéristiques à respecter (seuil, largeur de portes, conditions de filtrage, ...)
- Nature et positionnement des système de communication et des dispositifs de commande (interphone, poignées de portes, ...)
- Qualité d'éclairage (minimum 200 lux) ...

Le bâtiment est doté de deux entrées. L'une des deux sera après travaux accessible à toutes les personnes. (voir photo n° E)  
L'autre est équipée d'un escalier en pierre.  
De la signalétique adaptée sera posée.

- ◆ **Accueil du public** (article 5 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)
  - Mobilier adapté pour les personnes circulant en fauteuil roulant et facilement repérable
  - Si accueil sonorisé prévoir induction magnétique et pictogramme correspondant

Sans objet.

- ◆ **Circulations intérieures horizontales** (article 6 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)
  - Éléments structurants repérables par les déficients visuels
  - Caractéristiques minimales à respecter (largeur des circulations, largeur des portes, espaces de manœuvre de portes, ...)
  - Qualité d'éclairage (minimum 100 lux) ...

Des seuils et des ressauts doivent être traités.  
(voir tableau récapitulatif des constats effectué par VERITAS)

- ◆ **Circulations verticales** (article 7 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

➤ **Escaliers**

- Contraste visuel et tactile en haut des escaliers
- Caractéristiques minimales à respecter (largeur des escaliers, hauteur des marches et giron, mains courantes contrastée, ...)
- Qualité d'éclairage (minimum 150 lux) ..

Elles desservent des zones techniques non ouvertes au public.

➤ **Ascenseurs**

- Obligation d'ascenseur si accueil en étages de plus de 50 personnes (100 pour type R) ou prestations différentes de celles offertes au niveau accessible
- Conforme à la norme EN 81-70 (dimensionnement, éclairage, appui, indications liées au mouvement de la cabine, annonce des étages desservis, ...)
- Possibilité d'élévateurs à usage permanent par voie dérogatoire ...

Sans objet.

◆ **Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques**

(article 8 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Ne peuvent remplacer un ascenseur obligatoire
- Respect de prescriptions particulières pour le repérage et l'utilisation d'arrêt d'urgence
- Doivent être doublés par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur ...

Sans objet.

◆ **Revêtements de sols, murs et plafonds** (article 9 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle
- Dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions (dureté, aire d'absorption des revêtements et éléments absorbants > 25 % de la surface au sol des espaces d'accueil, d'attente, de restauration, ...)

Quelques ressauts à traiter.

◆ **Portes, portiques et SAS** (article 10 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Caractéristiques minimales à respecter (largeur des portes, positionnement des poignées, résistance des fermes-portes, repérage des parties vitrées, espaces de manœuvre de portes cf annexe 2 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006, ...)

Une porte est non conforme (sa hauteur est de 1,8 m)

◆ **Locaux ouverts au public, équipements et dispositifs de commande**

(article 11 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Nécessité d'un repérage aisé des équipements et dispositifs de commandes (contraste visuel, signalisation,...)
- Caractéristiques minimales du vide nécessaire en partie inférieure des lavabos; guichets, mobiliers à usage de lecture, d'écriture ou d'usage d'un clavier .../...
- Caractéristiques minimales à respecter pour les commandes manuelles, les fonctions de voir, entendre ou parler
- Information sonore doublée par une information visuelle

Sans objet.

◆ **Sanitaires** (article 12 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Localisation et caractéristiques minimales à respecter pour les sanitaires accessibles aux personnes handicapées
- Espace latéral libre à côté de la cuvette, espace de manœuvre de porte avec possibilité de demi-tour à l'intérieur ou à défaut à l'extérieur
- Positionnement de la cuvette (hauteur, ...), de la barre d'appui, ...
- Positionnement des accessoires tels que miroir, distributeur de savon, sèche-mains, ...
- Obligation d'un lave mains à l'intérieur des sanitaires "H"

Le bâtiment est équipé d'un sanitaire accessible.

◆ **Sorties** (article 13 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

*-Les sorties correspondantes à un usage normal du bâtiment doivent être repérable de tout point et sans confusion avec les sorties de secours*

Sans objet.

◆ **Éléments d'information et de signalisation** (Annexe 3 à l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

*-Caractéristiques minimales à respecter concernant les éléments d'information et de signalisation fournis de façon permanente aux usagers*

De la signalétique doit être posée

---

## DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES

---

◆ **Établissements recevant du public assis** (article 16 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

*-Caractéristiques minimales des emplacements à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition) ...*

Sans objet.

◆ **Établissements comportant des locaux d'hébergement**  
(article 17 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Caractéristiques minimales des chambres à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)
- Toutes les chambres doivent être adaptées dans le cas d'établissements d'hébergement de personnes âgées ou handicapées ...

Sans objet.

◆ **Douches et cabines** (article 18 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Caractéristiques minimales des cabines et des douches à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles, nature des équipements) ...

Sans objet.

◆ **Caisses de paiement disposées en batterie** (article 19 de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006)

- Caractéristiques minimales des caisses de paiement disposées en batterie à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition) ...

Sans objet.

Date et signature du demandeur

02/03/2016



Date et signature de l'architecte  
ou du maître d'œuvre

# Bien accueillir les personnes handicapées

## I. Accueillir les personnes handicapées

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

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

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

## II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ➔ Les déplacements ;
- ➔ Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- ➔ La largeur des couloirs et des portes ;
- ➔ La station debout et les attentes prolongées ;
- ➔ Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



## 2) Comment les pallier ?

- ➔ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➔ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➔ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

## III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

### A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ➔ La communication orale ;
- ➔ L'accès aux informations sonores ;
- ➔ Le manque d'informations écrites.

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➔ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➔ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➔ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➔ Proposez de quoi écrire.
- ➔ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

### B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ➔ Le repérage des lieux et des entrées ;
- ➔ Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- ➔ L'usage de l'écriture et de la lecture.

## 2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➔ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➔ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➔ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➔ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➔ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➔ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➔ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

## IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



### A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ✦ Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ✦ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ✦ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ✦ L'utilisation des appareils et automates.

## 2) Comment les pallier ?

- ➔ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➔ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➔ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➔ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➔ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

## B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

#### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ Un stress important ;
- ✦ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- ✦ La communication.

#### 2) Comment les pallier ?

- ➔ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➔ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➔ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :  
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :  
APAJH, CDCF, CFPSSA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.