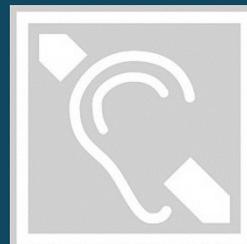


# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ





# SOMMAIRE

Rédaction  
le : 08/07/2024  
Par : L.HUGUET

Mise à jour :

1. Fiche synthèse d'accessibilité de l'établissement (FALC)
2. Charte d'engagement – accessibilité aux PSH\*
3. Attestation d'accessibilité
4. Liste du matériel disponible au CFA35PP
5. Rapport de contrôle technique – travaux initiaux 2020
6. Note – suite travaux 2023
7. Plan d'aménagement des salles de classe
8. Guide d'aide à l'accueil des PSH\*
9. Paraphes registre du personnel
10. Page « suggestions »

 <p>CFA35PP</p>	<h1>SOMMAIRE</h1>	<p>Rédaction le : 08/07/2024 Par : L.HUGUET</p> <hr/> <p>Mise à jour :</p>
--	-------------------	--

\*PSH : Personnes en Situation de Handicap



# Accessibilité de l'établissement



**Bienvenue** au CFA35PP, le centre de formation des apprentis préparateurs en pharmacie !

→ 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 : Nadège GUELET – référente handicap CFA35PP



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 883 291 932 000 27

Adresse : 11 RUE ANDRE ET YVONNE MEYNIER - 35000 - RENNES



# 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



# CHARTRE D'ENGAGEMENT

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES  
EN SITUATION DE HANDICAP



CFA35PP



## POURQUOI ?

Un centre de formation doit, par son engagement écrit et moral, garantir l'égalité des droits et chances de **tous** les apprenants en termes d'accès à la formation, et à la validation de leurs parcours.

Ainsi, l'accueil des apprenants en situation de handicap au sein du CFA en fait un axe d'adaptation et d'engagement majeur pour répondre à ses obligations.



## À QUOI ?

Le CFA **s'engage** dans une démarche d'accueil, d'accompagnement et de suivi post-formation des personnes en situation de handicap.

Le CFA **s'engage** dans sa démarche « handi-accueillante » : accompagnement de l'apprenant à TOUS les stades de son parcours (accueil, accompagnement et personnalisation du parcours, suivi post-formation)



## COMMENT ?

En matière de handicap, le CFA définit **3 axes prioritaires** :

- **Axe 1 : La dimension individuelle : conserver une réactivité forte pour trouver des solutions individuelles adaptés à l'apprenant.**

Un référent handicap est de ce fait défini et peut être sollicité pour toute demande de cet ordre (besoins et troubles quelques soient-ils, RQTH obtenue ou non...). Ses missions ont été précisément définies au sein de la fiche Référent handicap.

Le référent handicap s'engage quant à sa disponibilité et réactivité pour répondre aux besoins des apprenants en situation de handicap, mais également sur sa discrétion professionnelle quant aux différentes difficultés évoquées.



Des rendez-vous d'évaluation sont mis en place (évaluation initiale et complémentaire) pour une évaluation spécifique des besoins et une personnalisation des solutions imaginées et abordées.

Le CFA s'engage à assurer un **suivi individuel** pour chaque apprenant (un dossier de suivi PSH personnalisé par apprenant résumant les échanges, évaluations, demandes) ainsi qu'une **sensibilisation individuelle** auprès de l'équipe enseignante (fiche confidentielle de transmission des aléas et difficultés par apprenant).

- **Axe 2 : Auto-évaluation pour diagnostiquer les moyens à mettre en œuvre pour avoir un établissement plus inclusif.**

Le CFA s'engage à mener une veille handicap globale et particulièrement sur la connaissance et l'évolution des obligations réglementaires (notamment en termes d'accessibilité de la formation).

Le référent handicap suit un **engagement de formation continue** et d'auto-évaluation de ses connaissances et outils (suivi de webinaires, forums...) pour assurer au mieux ses missions et perspectives d'amélioration du suivi. Dans cette logique d'auto-évaluation, il s'engage à alimenter et mettre à jour le plan d'amélioration continue.

### **Le développement de l'inclusivité est pour nous une priorité.**

Grâce à ces connaissances, le CFA s'engage à mettre à jour et améliorer l'accessibilité de ses locaux (cf attestation d'accessibilité – mesures déjà définies) en fonction des besoins des apprenants et de la réglementation en vigueur.

L'inclusivité du centre doit également prendre en compte les mesures d'adaptation de la formation.



Ainsi, le CFA s'engage, **pour chaque apprenant**, à :

- sensibiliser le personnel administratif et enseignant au handicap de façon générale et selon le cas rencontré et l'importance du trouble
- adapter les conditions de déroulement de la formation (matériel, supports pédagogiques et numériques, soutien, tiers temps...)

➤ **Axe 3 : Construire le réseau et trouver une solution auprès de ses pairs**

Des **acteurs clés** contribuent à la mise en place de la politique handicap au CFA35PP : réseau de pairs, partenaires, référents de parcours...

Le CFA met en place un annuaire de ses partenaires en matière de handicap et s'engage à sa mise à jour régulière (veille des différents acteurs) et à les solliciter en cas de besoin.

Par ailleurs, le référent handicap construit et maintient si nécessaire ses relations avec différents les tiers accompagnateurs des apprenants en situation de handicap comme les référents de parcours, ergothérapeutes... ou tout autre professionnel permettant le meilleur suivi de la demande d'aménagement.

Le CFA s'engage à maintenir et solliciter ce réseau dans la recherche et construction constante de soutiens adaptées à chaque apprenants.

*Le CFA35PP s'engage à respecter la loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005.*

Fait à Rennes, le 11/07/2024

NADEGE GUELET

Directrice CFA35PP – Référente handicap

# ATTESTATION D'ACCESSIBILITÉ





# Attestation d'accessibilité

Rédaction  
le : 08/07/2024  
Par : L.HUGUET  
Mise à jour :

Ce présent registre est accessible à l'entrée du centre de formation et de manière dématérialisée sur notre site internet.

Il est rédigé en Arial 12, interligne 1.5 pour en faciliter la lecture.

*L'arrêté du 8 décembre 2014 fixe les règles en matière d'accessibilité aux personnes en situation de handicap\*\* des établissements recevant du public\*.*

*Le CFA35PP étant un ERP\* de catégorie 5, il doit prouver l'application des articles R. 111-19-7 à R-111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatifs à ces règles, dans le cadre bâti existant et installations existantes ouvertes au public.*

Le CFA35PP déclare être conforme à ces règles d'accessibilité et s'engage à en respecter l'application.

La prestation et ses services (accès à l'entrée, à la restauration, aux sanitaires...) sont accessibles à tous les prospects et apprenants. Seules les contraintes « métiers » viennent en fixer les limites (troubles de la vue et de l'audition qui permettent difficilement d'accéder au métier visé).

Les présents locaux partagés sont loués par le CFA35PP via les services de gestion NEXITY. Il convient donc également aux services de NEXITY d'assurer l'accessibilité PSH\*\* au sein des locaux : accès ascenseur, marquages visuels, escaliers, éclairages, gestion du parking ... (registre ou attestation en annexe).



# Attestation d'accessibilité

Rédaction  
le : 08/07/2024  
Par : L.HUGUET

Mise à jour :

→ Le plan d'aménagement et de construction initial du CFA35PP (travaux dans l'existant) comprend un **volet d'accessibilité aux PSH\*\***. On parle ici d'accessibilité des locaux :

1. Locaux au rez-de-chaussée (sol anti-dérapant + signalétique au sol)
2. Circuit court (acheminement possible depuis l'entrée principale)
3. Autonomie d'entrée et de sortie (allées spacieuses, portes ouvertes et accessibles en permanence et en position assis)
4. Places de parking réservées à proximité de l'entrée du parking
5. Sanitaires adaptés réservés à l'entrée du centre
6. Espace cuisine accessible en position assis – Salle de pause équipée de tables hautes et basses : aménagement de 46 places assises sur 50.20m<sup>2</sup>
7. Salles spacieuses dont les dimensions intègrent l'accès PSH\*\* :
  - a. Salle de classe A : aménagement de 30 places assises sur 92m<sup>2</sup>
  - b. Salle de classe B : aménagement de 30 places assises sur 73,20m<sup>2</sup>
  - c. Salle de classe C : aménagement de 12 places assises sur 65m<sup>2</sup>
  - d. Salle de TP : aménagement de 28 places assises sur 95m<sup>2</sup>
  - e. Soit 1 élève par grande table – chaises 4 pieds, assises et dossiers en polypropylène confort « formation adulte ».
  - f. Cheminement accessible de 1,20m minimum sans obstacle, 0,90m quand rétrécissement ponctuel
8. Salle de repos (canapé-lit, tranquillité)

	<h1>Attestation d'accessibilité</h1>	Rédaction le : 08/07/2024 Par : L.HUGUET
		Mise à jour :

→ La formation est accessible aux personnes en situation de handicap visibles **et** non visibles. Le CFA35PP met en place des **mesures d'adaptation de la prestation** :

1. Personnel enseignant sensibilisé (présence, compréhension, écoute, bienveillance)
2. Prêt de matériel adapté et connu du personnel (ordinateurs, tablettes, coussins...)
3. Séances de soutien (troubles dys, méthodes de travail...)
4. Adaptation des examens (accompagnement, tiers-temps, salles à petit effectif.)
5. Accessibilité des documents (cours en ligne, impressions, taille des caractères et polices adaptées...)
6. Salle de repos (canapé-lit, tranquillité)
7. Aide à l'insertion professionnelle

→ Le personnel administratif est **sensibilisé** à l'accueil des PSH\*\* :

1. Communication et patience (phrases courtes, vocabulaire simple...)
2. Conseil (orientation, explications...)
3. Disponibilité

L'apprenant en situation de handicap nécessitant toute autre aide logistique ou matérielle assurant le bon déroulement de sa formation peut en faire la demande auprès de la responsable handicap.

Fait le 08/07/2024 - NADEGE GUELET – Directrice CFA35PP – Référente  
Personnes en Situations de Handicap

LISTE DU  
MATÉRIEL  
DISPONIBLE -  
CFA35PP



CFA35PP



## Liste du matériel disponible au CFA35PP

Rédaction  
le : 08/07/2024  
Par : L.HUGUET

Mise à jour :

Le CFA53PP adapte la formation en fonction des besoins et profils des apprenants en situation de handicap.

Le matériel est **adapté, entretenu et réparé** en cas de besoin.

Il est proposé et utilisable par chaque apprenant qui en fait la demande.

- Grande table (140x80cm)
- Chaise confortable et coussinée (épaisseur supplémentaire sur l'assise)
- Coussin (petit ou grand)
- Ordinateur ou tablette
- Salle à petit effectif (tiers-temps)

Toute autre demande de matériel spécifique répondant aux besoins d'un handicap visible ou non visible peut-être faite auprès de la référente handicap lors du rendez-vous d'évaluation initiale ou de renouvellement (en amont de la formation ou au cours de celle-ci).

# RAPPORT FINAL DE CONTRÔLE TECHNIQUE - LOCAUX



CFA35PP

**CFA 35 PP**

Monsieur Laurent BEAUDOUIN  
Immeuble Le Ponthus  
11 Rue André et Yvonne Meynier  
35000 RENNES

CHARTRES-DE-BRETAGNE, le mardi 8 décembre  
2020

---

**CFA 35 PP - 11 Rue André et Yvonne Meunier à RENNES (35)**

11 Rue André et Yvonne Meunier  
35000 Rennes

---

Affaire N° C-RECT-2020-20-77489

**RAPPORT FINAL DE CONTRÔLE TECHNIQUE**

Indice : 1 annule et remplace l'indice précédent

Objet de l'indice : 1ère diffusion

Rapport N° C-RECT-2020-20-77489 - 1 : rédigé le mardi 8 décembre 2020

Philippe MILIN - Chef d'agence  
philippe.milin@btp-consultants.fr

A :

Laurent BEAUDOUIN (CFA 35 PP)

Copies :

LOUVEL, CFA 35 PP

**Dossier d'Assurance :  
Dommages-ouvrage**

Commande n° P-RECT-2020-20-77489 notifiée le 08/07/2020

Rapport établi sur la base des documents listés au § 2.1

## 1. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

### 1.1. AFFAIRE

- Adresse : 11 Rue André et Yvonne Meunier  
35000 Rennes
- Désignation : CFA 35 PP - 11 Rue André et Yvonne Meunier à RENNES (35)
- Destination : ERP

### 1.2. MAÎTRE DE L'OUVRAGE :

#### **CFA 35 PP - M. Laurent BEAUDOUIN**

Immeuble Le Ponthus  
11 Rue André et Yvonne Meynier  
35000 RENNES

### 1.3. MAITRE DE L'OUVRAGE DELEGUE :

Sans objet

### 1.4. CONCEPTION ARCHITECTE / MAÎTRE D'OEUVRE :

Sans objet

### 1.5. EXECUTION MAÎTRE D'ŒUVRE :

- M. LOUVEL

### 1.6. BUREAUX D'ETUDES :

Sans objet

### 1.7. MONTANT PRÉVISIONNEL DES TRAVAUX TOUS CORPS D'ÉTAT :

€ HT

### 1.8. CALENDRIER DES TRAVAUX :

Délai en mois : 1.5

### 1.9. MISSION DE CONTRÔLE TECHNIQUE :

L + LE + SEI

### 1.10. OUVRAGES À CARACTÈRE EXCEPTIONNEL :

non

(définition de la police « Dommages - Ouvrage »)

## 2. CADRE REGLEMENTAIRE

- **Construction**

Construction Neuve : non  
Travaux dans l'Existant : oui

- **Sécurité des personnes**

Classement de l'ouvrage : ERP  
Type ERP : R  
Catégorie ERP : 5

### 3. CADRE DE LA MISSION DE CONTRÔLE TECHNIQUE

#### 3.1. Description sommaire du programme des travaux et des objets contrôlés

Travaux d'aménagement intérieur d'un centre de formation dans un bâtiment existant.

L'établissement est à simple rez-de-chaussée, il comprend une salle de classe de 92 m<sup>2</sup>, une salle de TP de 95 m<sup>2</sup>, une salle de pause, une salle de classe de 108 m<sup>2</sup>, une salle de classe et des professeurs de 65 m<sup>2</sup>, deux bureaux.

L'établissement suivant déclaration du Maître d'Ouvrage est classé en 5<sup>ème</sup> catégorie (effectif global < 200 personnes)

Les travaux d'aménagements portent sur le cloisonnement, les revêtements de sols et muraux (peinture) et les faux plafonds, les installations électriques et la mise en place d'une alarme de type 4.

### **3.2. Documents diffusés**

**Fiches d'examen de documents (FED) n°1 à 2**

**Fiche de visite (FDV) n°1 à 4**

#### 4. RECAPITULATIF DES OBSERVATIONS FORMULEES

- D** Trace d'échauffement constatée sur un peigne de pontage (peigne à remplacer)
  
- D** Effectif à limiter à 19 personnes dans la salle des profs, la seconde issue de secours n'étant actuellement pas posée

## 5. SIGNIFICATION DES AVIS

- D :** L'examen - dans le cadre de notre mission - de l'ouvrage ou de l'élément d'équipement concerné révèle l'existence d'aléas techniques liés à sa conception ou à sa réalisation.

---

Fait à CHARTRES-DE-BRETAGNE, le mardi 8 décembre 2020

**Chef d'agence**

Philippe MILIN



[www.btp-consultants.fr](http://www.btp-consultants.fr)





# Note suite RAPPORT FINAL DE CONTRÔLE TECHNIQUE 2020

Rédaction  
le : 08/07/2024  
Par : L.HUGUET  
Mise à jour :

Le document ci-avant reprend le rapport de fin des travaux initiaux du CFA35PP (2020) BTP Consultants.

Des travaux complémentaires d'aménagement ont eu lieu en 2023 (cf plan en annexe de cette note),

Les travaux d'aménagements ont principalement porté sur la modification de l'aménagement des espaces administratifs et de ceux destinés aux apprentis (cloisonnement de nouveaux espaces, électricité et climatisation).

ainsi :

- La salle de classe (B) a été réorganisée et propose désormais une surface de 73.20m<sup>2</sup> pour 30 places donc une meilleure visibilité du tableau pour les apprenants en bout de salle
- Le bureau n°2 (anciennement 12m<sup>2</sup>) en propose désormais 21,80m<sup>2</sup> pour des meilleurs conditions d'accueil/d'entretiens de nos apprenants
- Création d'une salle de travail personnel de 9,44m<sup>2</sup> pour réaliser séances de soutien, révisions, rattrapage d'examens/tiers temps...
- Création d'une salle des professeurs de 16,46m<sup>2</sup>, accessible en salle de repos et de calme pour les apprenants – canapé-lit et tranquillité



**ATTESTATION DE CONFORMITE DE TRAVAUX**

Je soussigné, Hugo LOUVEL représentant de l'entreprise CUB'C en qualité de contractant général atteste que par contrat de contractant général en date du 29/06/2023, la société CFA35PP des Préparateurs en Pharmacie, Maître d'ouvrage de l'opération suivante :

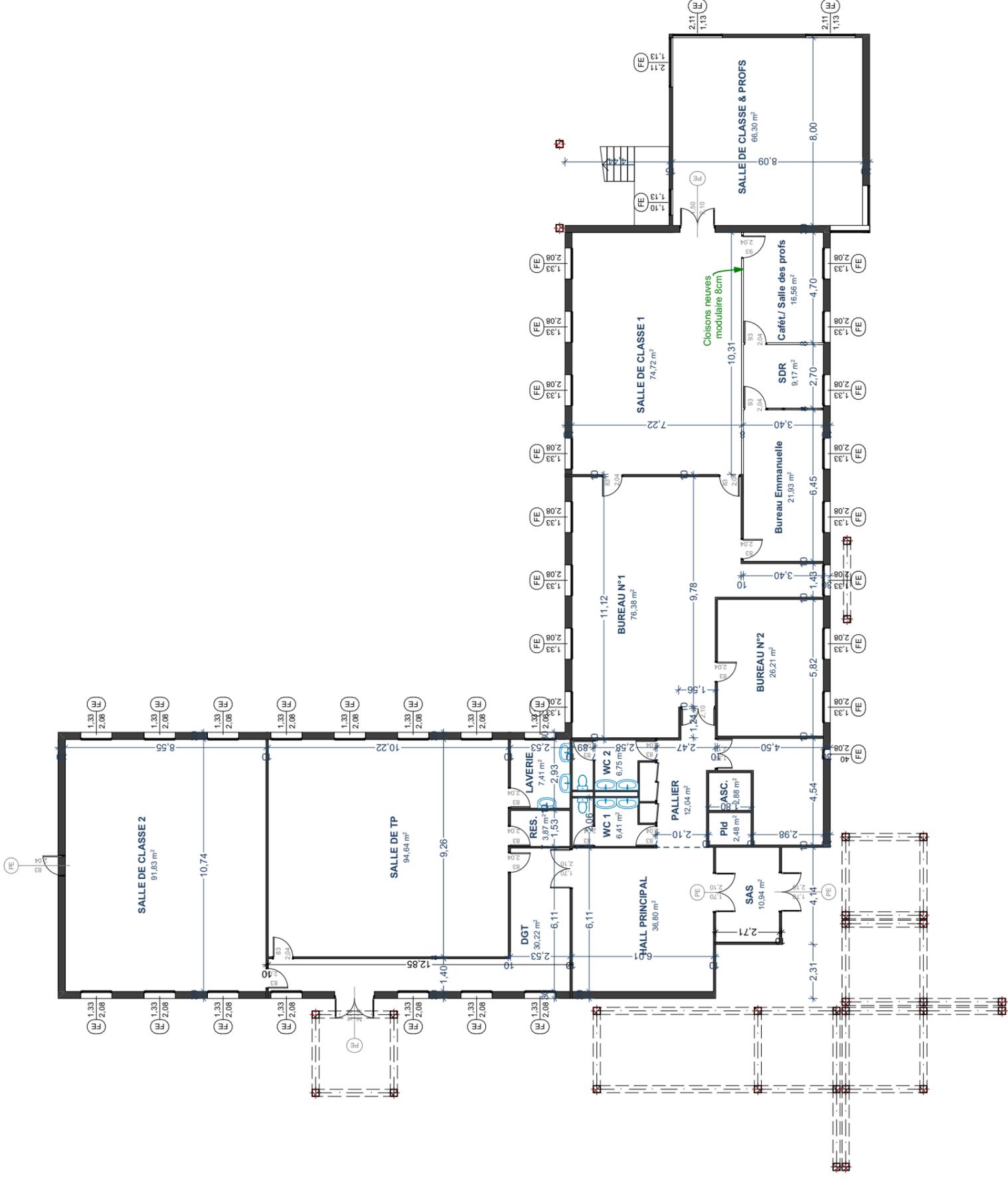
**TRAVAUX DE MODIFICATION ET D'AMENAGEMENT DE BUREAUX  
11 rue André et Yvonne Meynier  
35000 RENNES**

A confié, à CUB'C, une mission d'ordonnancement, coordination, direction et gestion administrative des travaux respectant les règles d'accessibilité et les normes électriques en vigueur.

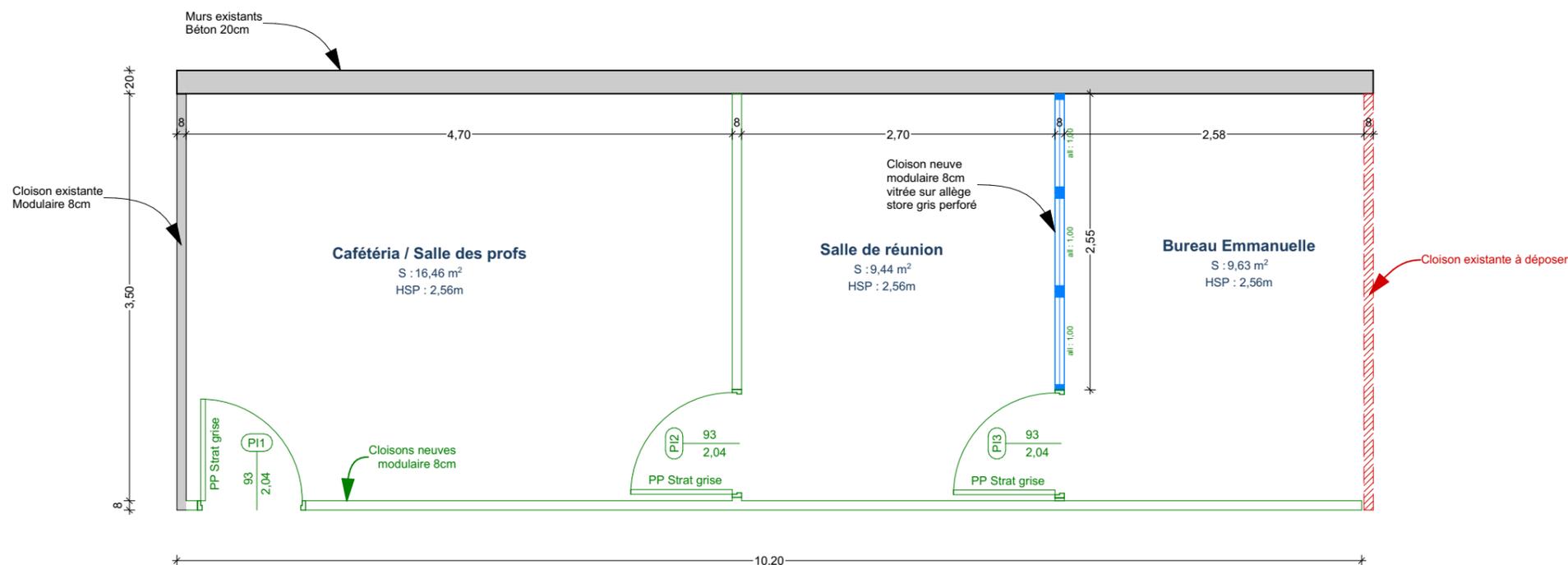
Chartres de Bretagne, le 18/07/2024

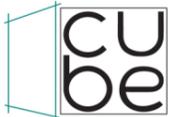
Hugo LOUVEL

**CUB'C**  
Parc d'affaires de la Conterie  
11 Rue Léo Lagrange  
35131 CHARTRES DE BRETAGNE  
RCS Rennes 912 881 935  
SAS au capital de 5 000 €



PROJET <b>D'AMÉNAGEMENT DE BUREAUX</b>	DATE <b>07/09/2023</b>	PLAN <b>02.2</b>	CONCEPTION <b>UNIQUE</b> BÂTIMENT EXPERTISE	CUBE P.A. de la Conterie 11, rue Léo Lagrange 35000 RENNES BRETAGNE tel : 02 23 35 51 93 mail : contact@cube.bzh
	ADRESSE 4 rue André et Yvonne Meynier 35000 Rennes	RÉFÉRENCE <b>23-06</b>		
MÂÎTRE D'OUVRAGE CFA 35 PP 55bis, rue de Rennes 35510 CESSON-SEVIGNE	PHASE <b>PRO-DCE</b>	ÉCHELLE <b>1:200</b>	INDICE <b>/</b>	



<b>PROJET</b> TRAVAUX D'AMENAGEMENT DE BUREAUX	<b>DATE</b> 01/06/2023	<b>PLAN</b> FUTUR	<b>PLAN DE NIVEAUX</b> Rez-de-Chaussée	 <b>CONCEPTION</b> UNIQUE BATIMENT EXPERTISE	<b>CUBE</b> P.A de la Conterrie 11, rue Léo Lagrange 35151 CHARTRES DE BRETAGNE tel : 02.23.35.51.93 mail : contact@cube.bzh
<b>ADRESSE</b> 4 rue André et Yvonne Meynier 35000 Rennes	<b>RÉFÉRENCE</b> 23-XX	<b>ÉCHELLE</b> 1:50			
<b>MAÎTRE D'OUVRAGE</b> CFA 35 PP 55bis, rue de Rennes 35510 CESSON SEVIGNE	<b>PHASE</b> ESQ	<b>INDICE</b> 0			



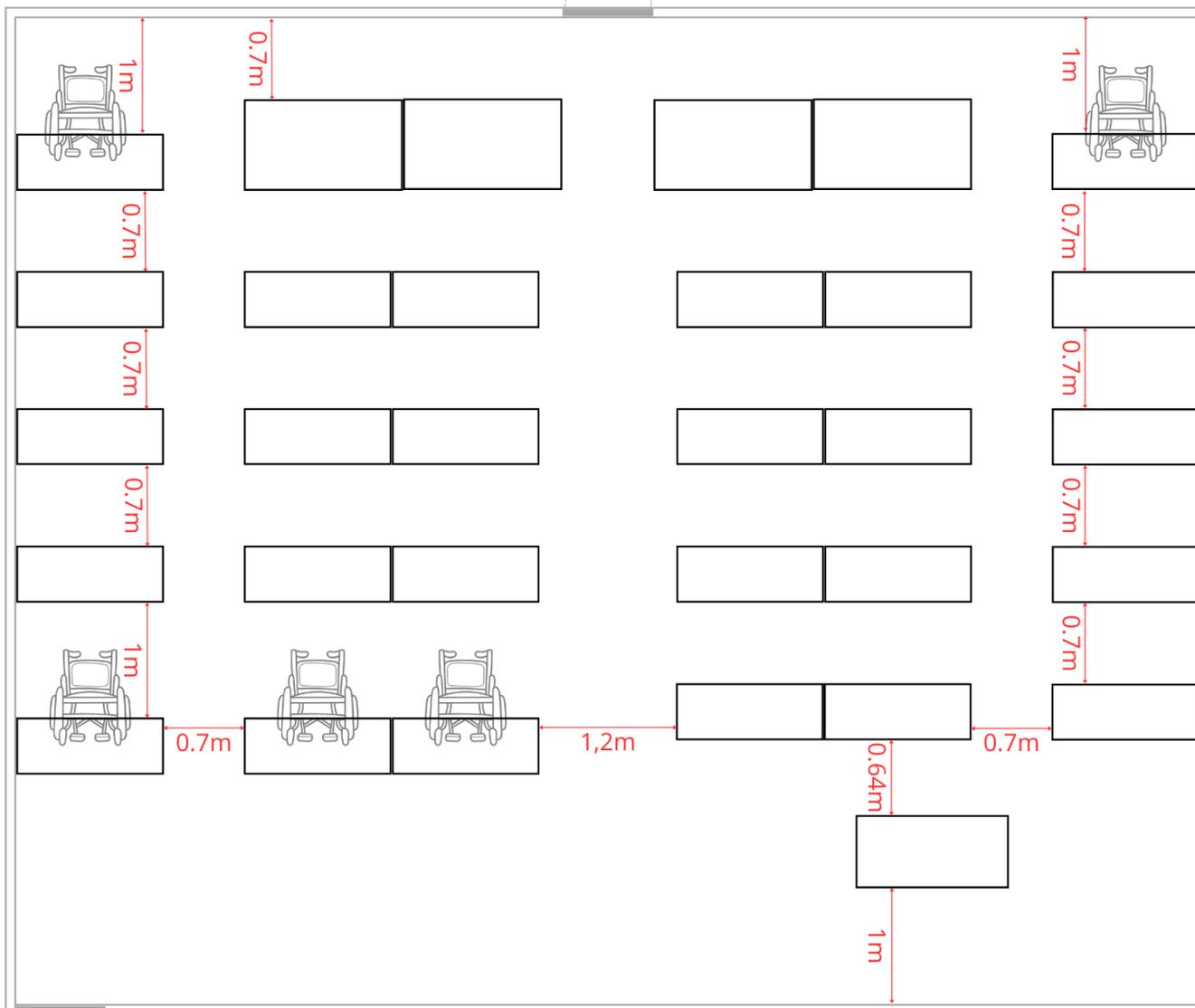
CFA35PP

# Aménagement des deux salles de cours principales

Fait le : 10/07/2024

Par : M. LE MAUX

Salle A

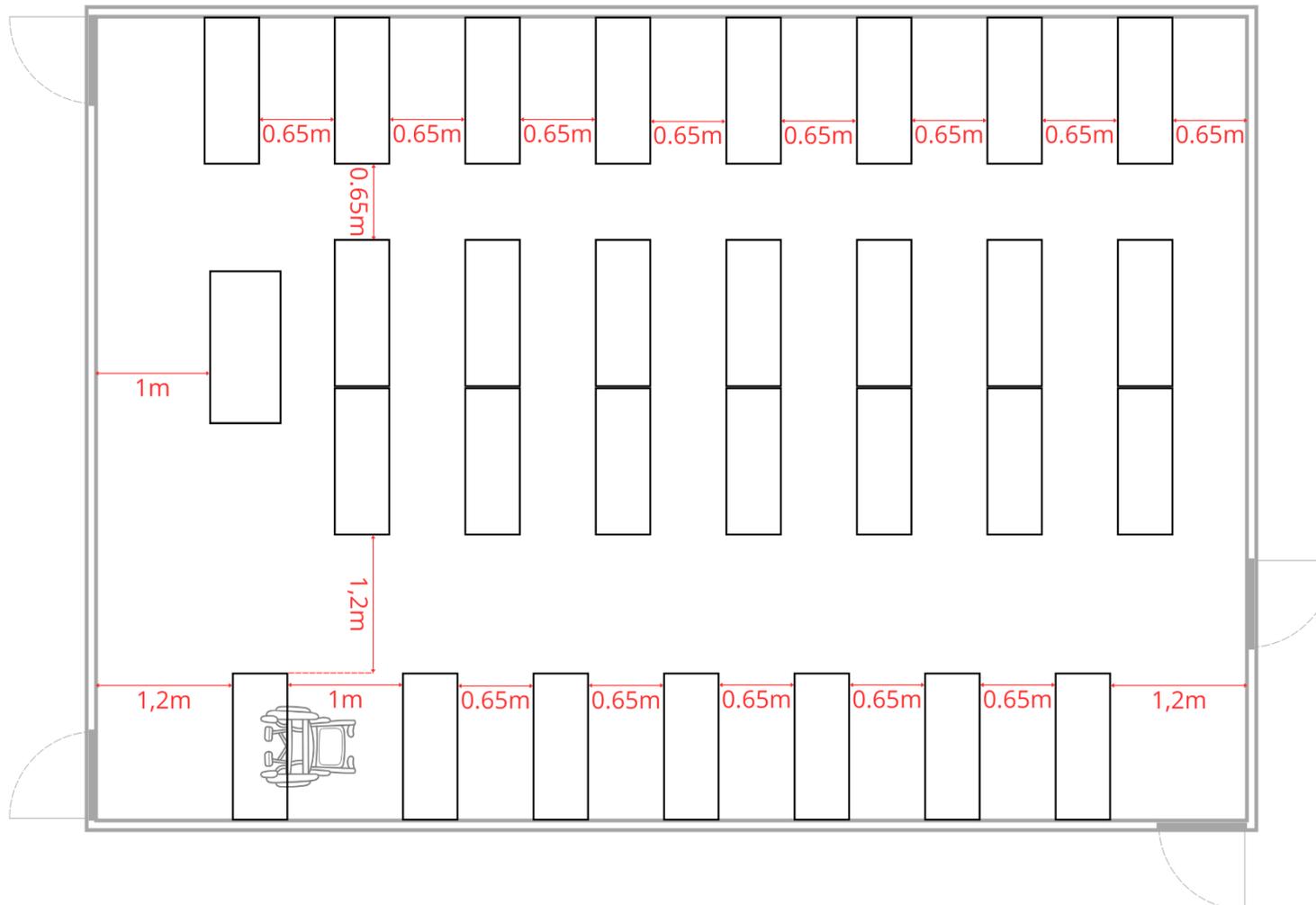




# Aménagement des deux salles de cours principales

Fait le : 10/07/2024  
Par : M. LE MAUX

## Salle B



GUIDE AIDE –  
BIEN ACCUEILLIR  
LES PERSONNES EN  
SITUATION DE  
HANDICAP



CFA35PP

# 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.

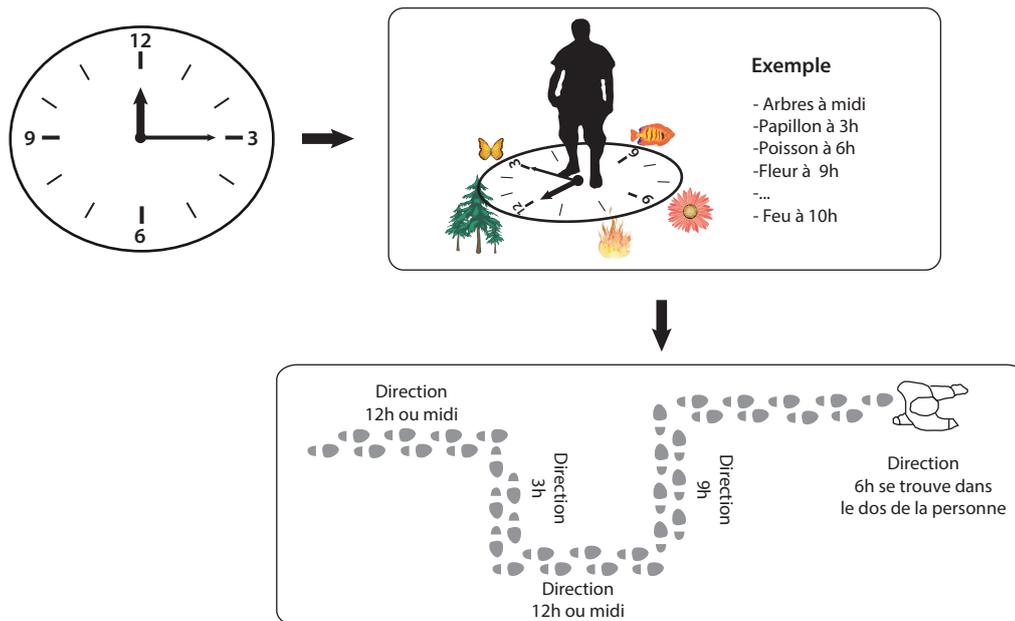
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 déchiffrage 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

PARAPHES  
REGISTRE DU  
PERSONNEL  
CFA35PP



CFA35PP

REGISTRE DU PERSONNEL CFA35PP – CONSULTATION REGISTRE

<b>NOM</b>	<b>PRENOM</b>	<b>POSTE</b>	<b>DATE</b>	<b>Je confirme avoir pris connaissance du présent registre – signature</b>
GUELET	Nadège	Directrice		
DUCASSE	Emmanuelle	Directrice adjointe		
HUGUET	Ludivine	Assistante de direction		
LE MAUX	Marcellin	Coordinateur pédagogique		
CORNUEIL	Léa	Assistante de direction et pédagogique		
GUYOT	Isabelle	Formatrice		
DURAND	Camille	Formatrice		
LANGLADE	Laëtitia	Formatrice		
LE MOING	Morgane	Formatrice		
PINSON	Ludivine	Formatrice		
CONDETTE	Stéphanie	Formatrice		
MELIN	Loïc	Formatrice		
PECOT	Isabelle	Formatrice		
LOUET	Sandrine	Formatrice		

CHEVALIER	Marianne	Formatrice		

# PAGE SUGGESTIONS



## **PAGE SUGGESTIONS**

VOUS AVEZ DES SUGGESTIONS À APPORTER AU PRÉSENT  
REGISTRE ?

VOUS POUVEZ NOUS EN FAIRE PART CI-DESSOUS :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....