Accessibilité de l'établissement

Bienvenue AU CASINO

Promenade Paul Salette

→ 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 connait le matériel ☑ oui ❑ non

Contact : Monsieur Bruno Bastié

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 2.109.00320.00016

Adresse : Hotel de ville Place Roussel 09110 Ax les Thermes

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017

Certaines prestations ne sont pas accessibles

1. Dérogation largeur couloir (1,15m) menant aux sanitaires .....

.....

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. .....

.....

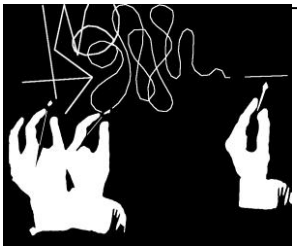
Ce service sera accessible le : ..... ❑

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation) ❑

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

❑ oui ❑ non

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017



Pamiers, le 17 mai 2018,

ATTESTATION D'ACCESSIBILITE D'UN E.R.P. DE TYPE LP 2
Conforme à la règlementation du 31 décembre 2014
Ad'Ap 00903215A0221 validé le 25/01/2016

Conformément à la règlementation en vigueur :

- Loi n°2005-102 du 11 février 2005;
- Décret n°2006-555 du 17 mai 2006;
- Décret n°95-260 du 8 mars1995;
- 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 Christian LASSERRE, agissant en qualité d'Architecte D.P.L.G, concernant l'Établissement recevant du public de Type LP 2 **« CASINO »** située Allées Paul Salette – 09110 AX-LES-THERMES, atteste sur l'honneur que l'établissement susmentionné répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014, suite à des travaux réalisés dans le cadre de l'autorisation de travaux N° 009032160016 en date du 4/10/2016.

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte :

☐ Le recours à une dérogation, obtenue 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 la dérogation ci-joint ;

☐ L'accessibilité de l'intégralité de l'établissement **y compris des deux escaliers extérieurs qui ont fait l'objet d'un complément de dossier.**

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.

L' architecte,

LASSERRE Christian
Architecte D.P.L.G.
35, rue des Jacobins
09100 PAMIERS
Tél. 05 61 60 28 15 Fax. 05 61 60 25 44

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.

Les peines 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.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFECTURE DE L'ARIÈGE

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES

SERVICE CONNAISSANCE ET ANIMATION TERRITORIALES

Bâtiment et déplacements durables

MME WATTEZ Sylvie

DECISION portant dérogation accessibilité

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 la largeur du couloir menant aux sanitaires du casino, établissement sis Allées Paul Salette 09110 AX LES THERMES, faisant l'objet de la demande d'autorisation de travaux n°009 032 16 0016

est accordée

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

Dossier complémentaire à l'AT N° 009032160016

Direction Départementale des Territoires

ARIEGE

S.C.A.T. Accessibilité

Accessibilité des personnes à mobilité réduite aux établissements recevant du public

NOTICE EXPLIQUANT COMMENT LE PROJET PREND EN COMPTE L'ACCESSIBILITE

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 1er 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 :

.....Monsieur FOURCADE Dominique - Maire

ADRESSE :.....Place Roussel.....

Code postal : 09110…….. **Commune :** …AX-LES-THERMES

3 – ETABLISSEMENT

NOM de l'établissement : ..CASINO (partie Mairie).....….....

ACTIVITE avant travaux : .....Cinéma – Salle de réception.....

Après travaux :.....Cinéma – Salle de réception.....……...

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

(facultatif)

ADRESSE :.....Allées Paul Salette.....

Code postal : …09110 . **Commune :** ……AX-LES-THERMES

4 – MAITRE D'ŒUVRE / ARCHITECTE

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

5 – DESCRIPTIF DES TRAVAUX ENVISAGES

Mise en accessibilité des deux escaliers extérieurs au bâtiment du Casino. Dossier complémentaire à l'AT N° 009032160016 suite à l'avis défavorable de la commission relatif à la demande de dérogation pour les escaliers extérieurs au bâtiment.

<u>Sur les deux escaliers</u> :

- **Pose de bandes podotactiles ;**
- **Pose de nez de marches antidérapants et contrastés ;**
- **Contraster la première et la dernière contremarche des escaliers.**
- **Pose de mains courantes**

- 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 prévue 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

Traité dans l'AT N° 009032160016

• **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**

Traité dans l'AT N° 009032160016

• **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.

Traité dans l'AT N° 009032160016

• **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**

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Cheminements extérieurs (article 2 de l'arrêté du 1er 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) ...

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Stationnement (article 3 de l'arrêté du 1er 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 ...

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Accès aux bâtiments (article 4 de l'arrêté du 1er 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) ...

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Accueil du public (article 5 de l'arrêté du 1er août 2006)

-Mobilier adapté pour les personnes circulant en fauteuil roulant et facilement repérable
-Si accueil sonorisé prévoir induction magnétique et pictogramme correspondant

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Circulations intérieures horizontales (article 6 de l'arrêté du 1er 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) …

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Circulations verticales (article 7 de l'arrêté du 1er 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)

ESCALIER PRINCIPAL 1

- Peindre en blanc la première et dernière contremarche ;
- Pose d'une main courante au centre des escaliers (hauteur comprise entre 0,80 m et 1 m) rigide et facilement préhensible dépassant la première et dernière marche ;
- Pose de bandes podotactiles en haut de l'escalier à 50 cm de l'obstacle ;
- Pose de nez de marches antidérapants et contrastés (en inox).

ESCALIER 2

- Pose d'une main courante (hauteur comprise entre 0,80 m et 1 m) rigide et facilement préhensibles dépassant les premières et dernières marches ;
- Pose de bandes podotactiles en haut de l'escalier à 50 cm de l'obstacle ;
- Peindre en blanc la première et la dernière contremarche
- Pose de nez de marches antidérapants et contrastés.

➢ 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 ...

◆ Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques

(article 8 de l'arrêté du 1er 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 ...

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

-Les matériaux doivent éviter toute gène 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, ...)

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Portes, portiques et SAS (article 10 de l'arrêté du 1er 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 1er août 2006, ...)

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Locaux ouverts au public, équipements et dispositifs de commande

(article 11 de l'arrêté du 1er 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

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Sanitaires (article 12 de l'arrêté du 1er 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"

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Sorties (article 13 de l'arrêté du 1er 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

Traité dans l'AT N° 009032160016

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

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

Traité dans l'AT N° 009032160016

DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES

◆ Établissements recevant du public assis (article 16 de l'arrêté du 1er août 2006)

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

Traité dans l'AT N° 009032160016

◆ Établissements comportant des locaux d'hébergement

(article 17 de l'arrêté du 1er 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 …

◆ Douches et cabines (article 18 de l'arrêté du 1er août 2006)

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

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

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

Date et signature du demandeur

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.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

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, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou