



Communauté  
de Communes  
**Val de Saône  
Centre**

**OFFICE DE TOURISME  
VAL DE SAÔNE CENTRE  
À GUÉREINS  
REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ**

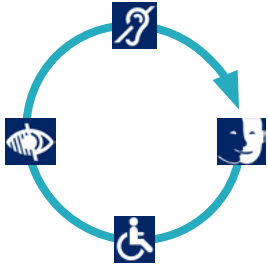


# Accessibilité de l'établissement



**Bienvenue** à la Communauté de Communes Val de Saône Centre

OFFICE DU TOURISME à GUEREINS



→ 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 :** Responsable bâtiments CC Val de Saône Centre : 04 74 02 42 13 ou 06 50 28 51 19



## Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 20007011800019

Adresse : 557 rue du centre 01090 GUEREINS



# 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



**Qualiconsult®**

## Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées



### **EXTENSION DU GITE CREATION OFFICE DE TOURISME**

#### **OFFICE DU TOURISME CCVSC**

557 Rue du Centre  
01090 GUEREINS

N° d'affaire	Date rapport	Chrono affaire
578011900216	12/10/2020	23

**Chargé(e) d'affaire**  
Sebastien SAINT-JALM



**Qualiconsult**<sup>®</sup>

## Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées

### Construction d'établissement recevant du public (ERP) soumise à Permis de Construire

*A transmettre par le maître d'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire avec la déclaration d'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-27 du code de la construction et de l'habitation.*

Je soussigné(e) Sebastien SAINT-JALM de la société QUALICONSULT, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

Atteste que par contrat de vérification technique n°578011900216 en date du 24/07/2019 la Société : OFFICE DU TOURISME CCVSC, maître de l'ouvrage de l'opération de construction située à 557 Rue du Centre, 01090 GUEREINS :

#### **Accueil Office du Tourisme**

Réf. Du PC : n° AT 001 183 19 V0002

Date du dépôt de la demande de PC :

Date du PC : 15/10/2019

Modificatifs éventuels :

a confié, à QUALICONSULT, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont jointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 1 bâtiment

#### ○ **Règles en vigueur considérées :**

- Articles R.111-19 à R.111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits.

- Arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement.

- **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

- Plans DCE du 27/09/2019 : Plans architecte

- **Solutions d'effet équivalent accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

NEANT

► A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 12/10/2020, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

→ **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (\*).

→ **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (\*).

→ **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 12/10/2020

Sebastien SAINT-JALM



(\*) Voir commentaire général CG01 en page 3.

## LISTE DES CONSTATS

### Commentaires généraux

CG 01	<i>Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.</i>
CG 02	<i>Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : NEANT</i>

### Récapitulatif des commentaires particuliers

1. Généralités

*Pas de commentaire particulier*

2. Cheminements extérieurs

*Pas de commentaire particulier*

3. Stationnement automobile

*Pas de commentaire particulier*

4. Accès à l'établissement ou à l'installation

*Pas de commentaire particulier*

5. Accueil du public

*Pas de commentaire particulier*

6. Circulations intérieures horizontales

*Pas de commentaire particulier*

7. Circulations intérieures verticales

*Pas de commentaire particulier*

8. Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques

*Pas de commentaire particulier*

9. Revêtements de sols, murs et plafonds

*Pas de commentaire particulier*

10. Portes, portiques et sas

*Pas de commentaire particulier*

11. Locaux ouverts au public, aux équipements et dispositifs de commande

*Pas de commentaire particulier*

12. Sanitaires

*Pas de commentaire particulier*

13. Sorties

*Pas de commentaire particulier*

14. Éclairage

*Pas de commentaire particulier*

15. Dispositions spécifiques applicables à certains types d'établissements (articles 16 à 19)

*Pas de commentaire particulier*

16. Établissements recevant du public assis  
*Pas de commentaire particulier*

17. Établissements comportant des locaux d'hébergement  
*Pas de commentaire particulier*

18. Cabines et espaces à usage individuel  
*Pas de commentaire particulier*

19. Caisses de paiement et dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série  
*Pas de commentaire particulier*

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
<b>1. Généralités</b>			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté			
<b>2. Cheminements extérieurs</b>			
Généralités			
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès terrain au jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	R		
✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	R		
✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs	R		
Repérage et guidage			
✓ Signalisation adaptée			
○ A l'entrée du terrain de l'opération	R		
○ A proximité des places de stationnement pour les visiteurs	SO		
○ En chaque point de changement d'itinéraire	R		
○ Depuis l'entrée du terrain pour repérer la place de stationnement adaptée (cas où le cheminement n'est pas accessible)	R		
✓ Guidage continu et contrasté sur le cheminement	R		
✓ Si bande de guidage, respect de l'annexe 6 ou NF P 98-352:2015	R		
Largeur ≥ 1,40 m	R		
Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m	R		
Dévers ≤ 2 %	R		
Pentes			
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	R		
✓ Pente < 4 %	R		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m	SO		
✓ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi	SO		
✓ Pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m maxi	SO		
✓ Pente > 10 % : interdite	SO		
✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO		
✓ Pas de ressauts en bas et en haut d'un plan incliné	SO		
Caractéristiques des paliers de repos			
✓ 1,20 x 1,40 m	SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près	SO		
Seuils et ressauts			
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
✓ Arrondis ou chanfreinés	R		
✓ Ressauts successifs			
○ Distance entre deux ressauts successifs ≥ 2,50 m	SO		
○ Palier de repos entre deux ressauts successifs	SO		
○ Pas de ressauts successifs dans une pente	SO		
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour			
✓ Emplacements	SO		
✓ Dimensions : ø 1,50 m	SO		
Espaces de manœuvre de porte			
✓ Emplacements	R		
✓ Dimensions	R		
Espaces d'usage			
✓ Devant chaque équipement ou aménagement	R		
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30 m	R		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
Trous en sol : ø ou largeur ≤ à 2 cm	R		
Cheminement libre de tout obstacle			
✓ Hauteur libre ≥ 2,20 m	R		
✓ Si hauteur < 2,20 m et en saillie latérale > 15 cm, présence d'un ou deux dispositif de détection contrasté situé dans la zone de balayage (selon annexe 4)	R		
Bornes, mobiliers et poteaux répondent à l'annexe 5	R		
Protection si rupture de niveau ≥ 0,25 m à moins de 0,90 m	SO		
Protection des espaces sous escaliers	SO		
Protection latérale des escaliers	SO		
Repérage des parois vitrées visibles de part et d'autre de la paroi	R		
Volée d'escaliers de 3 marches ou plus :			
✓ Largeur			
○ ≥ 1,20 m entre mains courantes	SO		
○ ≥ 1,20 m entre la main courante et le fût central (si ø ≤ 40 cm)	SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
✓ Dispositif d'éveil de la vigilance à 50 cm de la première marche (ou 28 cm si implantation plus efficace)			
○ Au niveau des paliers d'étages	SO		
○ Au niveau des paliers intermédiaires	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
✓ Nez de marches			
○ De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal	SO		
○ Non glissant	SO		
○ Sans débord excessifs de plus d'une dizaine de millimètres	SO		
✓ Mains courantes			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
○ De chaque côté ou sur le côté extérieur si fût central avec $\varnothing \leq 40$ cm	SO		
○ Hauteur			
▪ Entre 0,80 et 1,00 m	SO		
▪ Si garde-corps > 1 m, main courante entre 0,80 et 1 m	SO		
○ Continue, rigide et facilement préhensible y compris sur chaque palier intermédiaire (discontinuité de 10 cm maximum côté mur si fût central)	SO		
○ Dépassant les premières et dernières marches			
▪ Horizontalement de la longueur du giron sans créer d'obstacle	SO		
▪ Non exigé côté intérieur si fût central : présence d'un contraste tactile pour détecter la présence du palier	SO		
○ Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel	SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches :			
✓ Dispositif d'éveil de la vigilance à 50 cm de la première marche (ou 28 cm si implantation plus efficace)			
○ Au niveau des paliers d'étages	SO		
○ Au niveau des paliers intermédiaires	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
✓ Nez de marches			
○ De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal	SO		
○ Non glissant	SO		
○ Sans débord excessifs de plus d'une dizaine de millimètres	SO		
Signalisation des croisements véhicules/piétons			
✓ Dispositif d'éveil de la vigilance (selon annexe 6)	SO		
✓ Marquage au sol et signalisation pour les conducteurs	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Dispositif pour élargir le champ de vision des conducteurs, si nécessaire	SO		
Feux tricolores équipés de dispositifs répéteurs de feux de circulation selon annexe 8	SO		
<b>3. Stationnement automobile</b>			
Repérage des places de stationnement adaptées depuis l'entrée du parking	SO		
Localisation à proximité de l'entrée, de la sortie, du hall d'accueil ou de l'ascenseur	SO		
Possibilité d'être concentrées sur les 2 niveaux les plus proches de la surface	SO		
Cheminement accessible reliant les places adaptées à l'entrée, sortie ou ascenseur	SO		
Borne de paiement accessible	SO		
Signalisation des places de stationnement adaptées			
✓ Marquage au sol	SO		
✓ Signalisation verticale	SO		
2% de l'ensemble des places prévues pour le public ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	SO		
Caractéristiques dimensionnelles			
✓ Espace horizontal au dévers de 2 % près	SO		
✓ Largeur ≥ 3,30 m	SO		
✓ Longueur ≥ 5 m	SO		
✓ Places en épi ou en bataille : surlongueur de 1,20 m matérialisée par une peinture ou une signalisation au sol	SO		
✓ Raccordement au cheminement d'accès			
○ Ressaut ≤ 2 cm	SO		
○ Sur 1,40 m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près	SO		
✓ Sortie en fauteuil des places « boxées »	SO		
Contrôle d'accès et de sortie utilisable par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes			
✓ Bornes visibles directement du poste de	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
contrôle			
❖ OU			
✓ Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels	SO		
✓ ET appareil d'interphonie			
○ Muni d'un système permettant de visualiser le conducteur	SO		
○ Boucle à induction magnétique selon annexe 9	SO		
○ Retour visuel des informations principales données oralement	SO		
<b>4. Accès à l'établissement ou à l'installation</b>			
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement extérieur accessible			
✓ Accès horizontal et sans ressaut	R		
✓ Si ressaut			
○ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
○ Arrondis ou chanfreinés	R		
Repérage des entrées principales			
✓ Facilement repérables et détectables	R		
✓ N° ou dénomination du bâtiment situé dans le champ visuel à proximité de la porte d'entrée	R		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour devant le dispositif d'accès	R		
Dispositifs d'accès au bâtiment			
✓ Facilement repérable par un contraste visuel ou une signalétique et non situé dans une zone d'ombre	R		
✓ Signaux liés au fonctionnement des dispositifs d'accès : sonores et visuels	SO		
✓ Déverrouillage électrique : temporisation permettant le passage d'une personne à mobilité réduite	SO		
✓ Contraste visuel et tactile du bouton de déverrouillage de la porte	R		
Atteinte des systèmes d'accès et dispositif de commande manuelle :			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO		
✓ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m	SO		
✓ Au droit un espace d'usage 0,80 x 1,30 m	SO		
<b>Contrôle d'accès et de sortie :</b>			
✓ Visualisation directe du visiteur par le personnel	SO		
❖ OU			
✓ Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels	SO		
✓ ET appareil d'interphonie			
○ Muni d'un système permettant de visualiser le conducteur	SO		
○ Boucle à induction magnétique selon annexe 9	SO		
○ Retour visuel des informations principales données oralement	SO		
<b>5. Accueil du public</b>			
Si existence d'un point d'accueil :			
✓ Au moins un accessible	R		
✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	R		
✓ Signalisation du point d'accueil adapté dès l'entrée	R		
✓ Ambiance visuel et sonore adaptée	R		
<b>Banques d'accueil et mobilier en faisant office</b>			
✓ Utilisables en position debout ou assis	R		
✓ Permet une communication visuelle de face en évitant les effets d'éblouissement ou de contre-jour	R		
<b>Éléments de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier</b>			
✓ Face supérieure à une hauteur ≤ à 0,80 m	R		
✓ Vide en partie inférieure ≥ 0,70 x 0,60 x 0,30 m (H x L x P)	R		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque le mobilier	R		
Si accueil sonorisé, présence d'une boucle à induction magnétique selon annexe 9 signalée par un pictogramme			
ERP de 1ère à la 4ème catégorie et ERP remplissant une mission de service public : boucle à induction magnétique selon annexe 9 signalée par un pictogramme requise			
<b>6. Circulations intérieures horizontales</b>			
Largeur de la circulation			
✓ ≥ 1,40 m	R		
✓ Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m	R		
✓ Cas des restaurants et des débits de boisson			
○ ≥ 1,40 m pour les allées structurantes	SO		
○ Fixée par le règlement de sécurité incendie pour les autres allées	SO		
Dévers ≤ 2 %	SO		
Pentes			
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	SO		
✓ Pente < 4 %	SO		
✓ Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m	SO		
✓ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi	SO		
✓ Pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m maxi	SO		
✓ Pente > 10 % : interdite	SO		
✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO		
✓ Pas de ressauts en bas et en haut d'un plan incliné	SO		
Caractéristiques des paliers de repos			
✓ 1,20 x 1,40 m	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Paliers horizontaux au dévers près	SO		
Seuils et ressauts			
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	SO		
✓ Arrondis ou chanfreinés	SO		
✓ Ressauts successifs			
○ Distance entre deux ressauts successifs ≥ 2,50 m	SO		
○ Palier de repos entre deux ressauts successifs	SO		
○ Pas de ressauts successifs dans une pente	SO		
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour			
✓ Emplacements	R		
✓ Dimensions : ø 1,50 m	R		
Espaces de manœuvre de porte			
✓ Emplacements	SO		
✓ Dimensions	SO		
Espaces d'usage			
✓ Devant chaque équipement ou aménagement	R		
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30 m	R		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R		
Trous en sol : ø ou largeur ≤ à 2 cm	R		
Cheminement libre de tout obstacle			
✓ Hauteur libre ≥ 2,20 m (2 m pour les parcs de stationnement)	R		
✓ Si hauteur < 2,20 m (2 m pour les parcs de stationnement) et en saillie latérale > 15 cm, présence d'un ou deux dispositif de détection contrasté situé dans la zone de balayage (selon annexe 4)	R		
Bornes, mobiliers et poteaux répondent à l'annexe 5	R		
Protection si rupture de niveau ≥ 0,25 m à moins de 0,90 m	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
Protection des espaces sous escaliers	SO		
Protection latérale des escaliers	SO		
Repérage des parois vitrées visibles de part et d'autre de la paroi	SO		
Volée d'escaliers de 3 marches ou plus :			
✓ Largeur			
○ ≥ 1,20 m entre mains courantes	SO		
○ ≥ 1,20 m entre la main courante et le fût central (si $\varnothing \leq 40$ cm)	SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
✓ Dispositif d'éveil de la vigilance à 50 cm de la première marche (ou 28 cm si implantation plus efficace)			
○ Au niveau des paliers d'étages	SO		
○ Au niveau des paliers intermédiaires	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
✓ Nez de marches			
○ De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal	SO		
○ Non glissant	SO		
○ Sans débord excessifs de plus d'une dizaine de millimètres	SO		
✓ Mains courantes			
○ De chaque côté ou sur le côté extérieur si fût central avec $\varnothing \leq 40$ cm	SO		
○ Hauteur			
▪ Entre 0,80 et 1,00 m	SO		
▪ Si garde-corps > 1 m, main courante entre 0,80 et 1 m	SO		
○ Continue, rigide et facilement préhensible y compris sur chaque palier intermédiaire (discontinuité de 10 cm maximum côté mur si fût central)	SO		
○ Dépassant les premières et dernières marches			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
▪ Horizontalement de la longueur du giron sans créer d'obstacle	SO		
▪ Non exigé côté intérieur si fût central : présence d'un contraste tactile pour détecter la présence du palier	SO		
○ Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel	SO		
<b>Volée d'escalier de moins de 3 marches :</b>			
✓ Dispositif d'éveil de la vigilance à 50 cm de la première marche (ou 28 cm si implantation plus efficace)			
○ Au niveau des paliers d'étages	SO		
○ Au niveau des paliers intermédiaires	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
✓ Nez de marches			
○ De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal	SO		
○ Non glissant	SO		
○ Sans débord excessifs de plus d'une dizaine de millimètres	SO		
<b>7. Circulations intérieures verticales</b>			
Signalétique repérant l'escalier, l'ascenseur ou l'équipement mobile non visible depuis l'entrée du bâtiment	SO		
Signalétique aidant au choix de l'ascenseur ou l'équipement mobile lorsqu'il dessert de façon sélective les niveaux	SO		
Signalétique à proximité des commandes d'appel de l'ascenseur si tous les étages ne sont pas desservis	SO		
N° ou dénomination de chaque étage sur chaque palier d'ascenseur ou de l'équipement mobile à proximité et en relief avec un contraste et fixé de sorte à ce que la détection de sa signification au toucher soit possible	SO		
Escaliers utilisables sans les conditions normales de fonctionnement			
✓ Largeur			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
○ ≥ 1,20 m entre mains courantes	SO		
○ ≥ 1,20 m entre la main courante et le fût central (si $\varnothing \leq 40$ cm)	SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
✓ Dispositif d'éveil de la vigilance à 50 cm de la première marche (ou 28 cm si implantation plus efficace)			
○ Au niveau des paliers d'étages	SO		
○ Au niveau des paliers intermédiaires	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
✓ Nez de marches			
○ De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal	SO		
○ Non glissant	SO		
○ Sans débord excessifs de plus d'une dizaine de millimètres	SO		
✓ Mains courantes			
○ De chaque côté ou sur le côté extérieur si fût central avec $\varnothing \leq 40$ cm	SO		
○ Hauteur			
▪ Entre 0,80 et 1,00 m	SO		
▪ Si garde-corps > 1 m, main courante entre 0,80 et 1 m	SO		
○ Continue, rigide et facilement préhensible y compris sur chaque palier intermédiaire (discontinuité de 10 cm maximum côté mur si fût central)	SO		
○ Dépassant les premières et dernières marches			
▪ Horizontalement de la longueur du giron sans créer d'obstacle	SO		
▪ Non exigé côté intérieur si fût central : présence d'un contraste tactile pour détecter la présence du palier	SO		
○ Différenciée du support par éclairage	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
particulier ou contraste visuel			
Ascenseurs			
✓ Obligation d'ascenseur			
○ Effectif du public admis aux étages ≥ 50 personnes (100 personnes pour les établissements d'enseignement)	SO		
○ Effectif du public admis aux étages < 50 personnes (100 personnes pour les établissements d'enseignement) avec des prestations non offertes au RDC	SO		
✓ Tous les ascenseurs doivent être accessibles	SO		
✓ Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	SO		
✓ Ascenseur en libre accès (établissement d'enseignement sous conditions)	SO		
✓ Commande à plus de 50 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO		
✓ Conforme à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap	SO		
✓ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui	SO		
✓ Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	SO		
Appareil élévateur vertical			
✓ Installation admise	SO		
✓ Choix de l'appareil en fonction de la hauteur de course			
○ Hauteur ≤ 0,50 m : appareil élévateur vertical avec nacelle et sans gaine	SO		
○ Hauteur ≤ 1,20 m : appareil élévateur vertical avec nacelle, gaine et portillon	SO		
○ Hauteur ≤ 3,20 m : appareil élévateur vertical avec gaine fermée et porte	SO		
✓ Conformes aux règles de sécurité les	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
concernant			
✓ Dispositif empêchant l'accès sous l'appareil sans gaine lorsqu'il est en position haute	SO		
✓ Caractéristiques de l'appareil élévateur vertical			
○ Dimension de la plate forme élévatrice			
▪ Simple service ou opposé : ≥ 1,40 x 0,90 m	SO		
▪ Service en angle : ≥ 1,10 x 1,40 m	SO		
○ Plate forme élévatrice peut soulever une charge de 250 kg/m <sup>2</sup>	SO		
○ Commande centrée sur la plate-forme	SO		
○ Commande d'appel à enregistrement si gaine fermée	SO		
○ Commande d'appel située hors du débattement de la porte et ne gêne pas la circulation	SO		
○ Largeur de la porte ≥ 0,90 m avec largeur de passage utile ≥ 0,83 m	SO		
✓ Si hauteur de course entre 1,20 et 3,20 m, vitesse nominale entre 0,13 et 0,15 m/s	SO		
✓ Appareil avec nacelle, commande à pression maintenue			
○ Support de la commande avec une inclinaison comprise entre 30° et 40° par rapport à la verticale	SO		
○ Force de pression comprise entre 2 et 5 N	SO		
✓ Accès libre ou à défaut dispositif permettant de signaler sa présence au personnel	SO		
✓ Dispositif de signalement			
○ Situé à proximité de la porte de l'élévateur	SO		
○ Facilement repérable	SO		
○ Visuellement contrasté vis-à-vis de son support	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
○ Signalétique expliquant sa signification	SO		
○ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à plus de 0,40 m d'un obstacle	SO		
○ Usager informé de la prise en compte de son appel	SO		
<b>8. Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques</b>			
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur	SO		
Signalétique pour choisir entre l'équipement mobile et un cheminement accessible	SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement	SO		
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée	SO		
Commande d'arrêt d'urgence facilement repérable et manœuvrable	SO		
Commande d'arrêt d'urgence entre 0,80 et 1,30 m de haut	SO		
Départ et arrivée des parties en mouvement différenciés par éclairage ou contraste visuel	SO		
Dispositif d'éveil à la vigilance installé en amont et en aval de l'équipement	SO		
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécanique	SO		
<b>9. Revêtements de sols, murs et plafonds</b>			
Tapis			
✓ Dureté suffisante	R		
✓ Pas de ressaut > 2 cm	R		
Qualité acoustique des revêtements, des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration			
✓ Conforme à la réglementation en vigueur	R		
❖ OU			
✓ Aire d'absorption équivalente ≥ 25 % de la surface au sol	R		
<b>10. Portes, portiques et sas</b>			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
Largeur des portes principales et des portiques			
✓ ≥ 0,90 m et ≥ 0,83 m de passage utile pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	SO		
✓ ≥ 1,40 m pour les locaux ou zones recevant ≥ 100 personnes	SO		
✓ 1 vantail ≥ 0,90 m et ≥ 0,83 m de passage utile pour les portes à 2 vantaux	SO		
✓ ≥ 0,80 m et ≥ 0,77 m de passage utile pour les portes des sanitaires, cabines et espaces à usage individuel non adaptés	SO		
✓ ≥ 0,77 m de passage utile pour les portiques de sécurité	SO		
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte	SO		
Dimensions des espaces de manœuvre des sas d'isolement	SO		
Poignées des portes			
✓ Facilement préhensibles	SO		
✓ Extrémité à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptées)	SO		
Durée d'ouverture des portes automatiques	SO		
Détection des personnes de toutes tailles et des animaux d'assistance	SO		
Portes à verrouillage électrique			
✓ Temporisation permettant le passage d'une personne à mobilité réduite	SO		
✓ Déverrouillage signalé par indicateur sonore et visuel	SO		
Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté est installé	SO		
Repérage des parois vitrées visibles de part	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
et d'autre de la paroi			
Contraste visuel des portes ou de leur encadrement ainsi que de leur dispositif de manœuvre	SO		
<b>11. Locaux ouverts au public, aux équipements et dispositifs de commande</b>			
Accès des locaux ouverts au public et sortie de manière autonome	SO		
Eclairage particulier ou contraste visuel pour repérer les équipements et le mobilier	SO		
Contraste visuel et tactile des dispositifs de commande	SO		
Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement, mobilier et dispositif de commande	SO		
Au moins un équipement, mobilier par type aménagé	SO		
Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler			
✓ 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m	SO		
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO		
Éléments de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier			
✓ Face supérieure à une hauteur ≤ 0,80 m	SO		
✓ Vide en partie inférieure ≥ 0,70 x 0,60 x 0,30 m (H x L x P)	SO		
Guichet d'information ou de vente manuelle : si sonorisation, présence d'une boucle à induction magnétique signalée par un pictogramme	SO		
ERP de la 1ère à la 4ème catégorie et ERP avec salles de réunion : présence d'une boucle à induction magnétique pour au moins 1 salle	SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores	SO		
Interrupteurs et boutons de commande non à effleurement	SO		
<b>12. Sanitaires</b>			
Cabinets d'aisances adaptés			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	SO		
✓ Aux mêmes emplacements que les autres	SO		
✓ Si autres sanitaires séparés H/F, un cabinet d'aisances adaptés est aménagé pour chaque sexe par étage contenant des cabinets d'aisances	SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos	SO		
1 sèche-mains, 1 miroir, 1 distributeur de savon et 1 patère accessibles par groupe	SO		
Espace d'usage latéral à la cuvette			
✓ Dimensions de 0,80 x 1,30 m	SO		
✓ Situé à droite ou à gauche de la cuvette	SO		
✓ Cas où présence d'au moins 2 cabinets d'aisances adaptés pour H et 2 cabinets d'aisances adaptés pour F			
○ Répartition équitable des cabinets d'aisances adaptés permettant le transfert à droite et permettant le transfert à gauche	SO		
○ Signalétique indiquant le sens du transfert sur chaque porte	SO		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour			
✓ Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	SO		
✓ Dimensions : ø 1,50 m	SO		
Aménagements intérieurs des cabinets d'aisances adaptés			
✓ Dispositif permettant de refermer la porte	SO		
✓ Lave-mains			
○ Plan supérieur à une hauteur ≤ 0,85 m	SO		
○ Robinetterie ou cellule à déclenchement située à plus de 0,40 m de tout angle rentrant de parois ou de tout autre obstacle	SO		
✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m	SO		
✓ Barre d'appui latérale			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
○ Hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m du sol	SO		
○ Permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant et apportant une aide au relevage	SO		
○ Barre d'appui supportant le poids d'une personne	SO		
✓ Distance entre l'axe de la cuvette et la barre d'appui comprise entre 0,40 m et 0,45 m	SO		
✓ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable	SO		
<b>Lavabo accessible</b>			
✓ Vide en partie inférieure ≥ 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	SO		
✓ Préhension et accessibilité en position assise de la robinetterie	SO		
Sèche-mains à différentes hauteurs si disposés en batterie	SO		
Urinoirs à différentes hauteurs si disposés en batterie	SO		
<b>13. Sorties</b>			
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R		
Sorties repérables directement ou par l'intermédiaire d'une signalétique en tout point où le public est admis	R		
<b>14. Éclairage</b>			
Valeurs d'éclairage			
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs	SO		
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement extérieur et leurs circulations piétonnes accessibles	SO		
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement intérieur et leurs circulations piétonnes accessibles	SO		
✓ 200 lux aux postes d'accueil ou des mobiliers en faisant office	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ 100 lux pour les circulations intérieures horizontales	SO		
✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles	SO		
Éblouissement / Reflet	R		
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	SO		
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé	SO		
Éclairage par détection de présence	SO		
<b>15. Dispositions spécifiques applicables à certains types d'établissements (articles 16 à 19)</b>			
<b>16. Établissements recevant du public assis</b>			
Nombre de places réservées : 1 +1 par tranche de 50	SO		
Salle de plus de 1000 places : selon arrêté municipal	SO		
Dimensions de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m	SO		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	SO		
Réparties en fonction des différentes catégories de places	SO		
Emmarchements des gradins			
✓ Dispositif d'éveil de la vigilance à 50 cm de la première marche (ou 28 cm si implantation plus efficace)			
○ Au niveau des paliers d'étages	SO		
○ Au niveau des paliers intermédiaires	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
✓ Nez de marches			
○ De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal	SO		
○ Non glissant	SO		
○ Sans débord excessifs de plus d'une dizaine de millimètres	SO		
<b>17. Établissements comportant des locaux d'hébergement</b>			
Toutes les chambres et locaux à sommeil			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Largeur de la porte d'entrée ≥ 0,80 m et ≥ 0,77 m de passage utile	SO		
✓ 1 prise de courant à proximité du lit	SO		
✓ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne	SO		
✓ N° ou dénomination de la chambre			
○ En relief	SO		
○ Taille des caractères selon annexe 3	SO		
○ Contraste visuel	SO		
○ Positionné dans le champ de vision du client	SO		
✓ Equipements positionnés en dehors du cheminement ou à défaut à une hauteur > 2,20 m	SO		
Visitabilité possible des chambres ou locaux à sommeil non adaptés situés à un étage desservi par ascenseur	SO		
Nombre de chambres adaptées			
✓ 1 si ≤ 20 chambres	SO		
✓ 2 si ≤ 50 chambres	SO		
✓ 1 chambre adaptée supplémentaire par tranche de 50 chambres au-delà de 50	SO		
✓ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur	SO		
✓ Répartition des chambres entre les différents niveaux desservis par ascenseur	SO		
Caractéristiques des chambres adaptées, espaces libres en dehors du débatement de porte et de l'emprise d'un lit de 1,40 m x 1,90 m (ou 0,90 m x 1,90 m si une personne par chambre)			
✓ Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour	SO		
✓ Passage d'une largeur de 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20 m au pied du lit ou 1,20 m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90 m au pied du lit	SO		
✓ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
<b>Cabinet de toilette</b>			
✓ Si présence dans la chambre adaptée, cabinet de toilette adapté dans la chambre	SO		
✓ Chambre adaptée sans cabinet de toilette et présence d'une salle d'eau commune, au moins une salle d'eau d'étage est aménagée et accessible par un cheminement depuis les chambres adaptées	SO		
✓ Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur	SO		
✓ Caractéristiques			
○ Douche adaptée sans ressaut de plus de 2 cm	SO		
○ Douche équipée d'une barre d'appui permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant	SO		
○ Equipements dans la douche permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position debout	SO		
○ Espace d'usage horizontal au dévers près de 0,80 m x 1,30 m situé latéralement à l'équipement pour s'asseoir	SO		
○ Espace de manœuvre demi-tour ø 1,50 m	SO		
○ Lavabo accessible			
▪ Vide en partie inférieure ≥ 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	SO		
▪ Préhension et accessibilité en position assise de la robinetterie	SO		
<b>Cabinet d'aisances accessible</b>			
✓ Si présence dans la chambre adaptée, cabinet d'aisances adapté dans la chambre	SO		
✓ Chambre adaptée sans cabinet d'aisances, au moins un cabinet d'aisances indépendant d'étage est	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
aménagé et accessible par un cheminement depuis les chambres adaptées			
✓ Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur	SO		
✓ Caractéristiques			
○ Espace d'usage situé latéralement à la cuvette de 0,80 m x 1,30 m	SO		
○ Barre d'appui située latéralement à la cuvette			
▪ Hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m du sol	SO		
▪ Permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant et apportant une aide au relevage	SO		
▪ Barre d'appui supportant le poids d'une personne	SO		
<b>18. Cabines et espaces à usage individuel</b>			
Cheminement accessible desservant les cabines et espaces à usage individuel	SO		
Cabines et espaces à usage individuel adaptés installés au même emplacement que les autres	SO		
Cabines et espaces à usage individuel adaptés séparés H/F, si autres séparés	SO		
Nombre			
✓ 1 si ≤ 20 cabines ou espaces à usage individuel	SO		
✓ 2 si ≤ 50 cabines ou espaces à usage individuel	SO		
✓ 1 cabine ou espace individuel supplémentaire par tranche de 50 en sus	SO		
Espace de manœuvre demi-tour ø 1,50 m	SO		
Équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position debout	SO		
Douches adaptées			
✓ Siphon de sol	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/07/2017  Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Equipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position debout	SO		
✓ Espace d'usage situé latéralement à l'équipement permettant de s'asseoir, de 0,80 m x 1,30 m	SO		
✓ Espace de manœuvre demi-tour ø 1,50 m	SO		
✓ Equipements accessible en position assis (patères, robinetterie, sèche-cheveux, miroirs, dispositif de fermeture de porte, etc.)	SO		
<b>19. Caisses de paiement et dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série</b>			
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	SO		
Caisse et équipements adaptés prioritairement ouverts	SO		
Une caisse adaptée et équipement adapté par tranche de 20	SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées et équipements	SO		
Caractéristiques des caisses adaptées	SO		
Cheminement d'accès aux caisses adaptées ≥ 0,90 m	SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes du prix à payer	SO		

# Bien accueillir les personnes handicapées

## I. Accueillir les personnes handicapées

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

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

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

## II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



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



## 2) Comment les pallier ?

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

## III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

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

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



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

#### 2) Comment les pallier ?

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

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

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



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

## 2) Comment les pallier ?

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

## IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



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

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

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

## 2) Comment les pallier ?

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

## B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

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

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

#### 2) Comment les pallier ?

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

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

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