



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à l'église



→ Le bâtiment et tous les services proposés seront accessibles à tous avant le 31 décembre 2018



→ 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 : maire.fas.ete.gade@monaco.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil




sur le site internet

N° SIRET : 21300112600019

Adresse : COMMUNE DE FONLANTRE-GANDON, DATATE, 1 AVE LOUIS GANTAND, 30730 FONL

ARRÊTÉ

<p>Dossier : AT 030112 17 00009 Déposé le : 28/07/2017 <u>Adresse des travaux</u> : PLACE ALPHONSE DAUDET 30730 FONS OUTRE GARDON <u>Nature des travaux</u> :</p>	<p>Demandeur :  1 1 0 0 0 0 0 5 0 8 9 COMMUNE DE FONS OUTRE GARDON REPRÉSENTÉ(E) PAR MONSIEUR BROCHER ERIC 1 RUE LOUIS GARIMOND - 30730 FONS OUTRE GARDON -FRANCE Demandeur(s) co-titulaire(s) : ----</p>
<p><u>Affaire suivie par</u> : Estelle RICHARD - 0466630080 - urbanisme@leinsgardonnenque.fr 1, rue Louis Garimond</p>	

Le Maire de la Commune de FONS,

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu les articles L 111-7 à L 111-7-11, L 111-8 et les articles R 111-19 à R 111-19-5, R 111-19-7 à R 111-19-12, et R 111-19-13 à R 111-19-26, du Code de la Construction et de l'Habitation, relatifs aux règles d'accessibilité (personnes handicapées ou à mobilité réduite) ;

Vu les articles L111-7-6 et suivants, les articles R 111-19-31 à R111-19-47 du Code de la Construction et de l'Habitation relatif à l'agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) ;

Vu les articles L 122-1 et L122-2 , L 123-1 à L123-4, R 122-1 et suivants, R 123-1 et suivants du Code de la Construction et de l'Habitation relatifs aux règles de sécurité incendie dans les immeubles de grande hauteur et les établissements recevant du public ;

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 le Décret n°2006-555 du 17 mai 2006, relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public (ERP), des installations ouvertes au public (IOP) et des bâtiments d'habitation ;

Vu le Décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme.

Vu l'Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées ;

Vu la demande de **AUTORISATION DE TRAVAUX** sur ERP sus-visée ;

Vu l'avis de la sous commission départementale pour l'accessibilité aux personnes handicapées dans les établissements recevant du public en date du 09/11/2017;

Vu l'avis favorable avec réserves de la Préfecture du Gard en date du 27/11/2017.

ARRÊTE

Article 1

L'autorisation de travaux au titre de l'accessibilité et de la sécurité des établissements recevant du public est **ACCORDÉE** pour le projet décrit dans la demande susvisée.

Les prescriptions figurant dans le procès-verbal de la Sous-Commission pour la Sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP et les IGH, ou l'avis Technique du Service Départemental d'Incendie et de Secours, annexé au présent arrêté, seront obligatoirement respectées.

Les prescriptions figurant dans le procès-verbal de la Sous-Commission Départementale d'Accessibilité, annexé au présent arrêté, seront obligatoirement respectée.

Article 2

Cette autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un ERP est délivrée au nom de l'Etat en application des dispositions des articles du code de la construction et de l'habitation susvisés.

Article 3

Copies des avis de tous les services consultés sont annexées au présent arrêté.

	<p>Fait à FONS, le 28.11.17</p>  <p>M. Eric BROCHER Adjoint</p>
--	---

Information relative aux voies et délais de recours :

Le délai de recours devant le tribunal administratif compétent est de deux mois à compter de la décision autorisant ou refusant l'autorisation ou, en cas de décision tacite, à compter de la date à laquelle la décision aurait dû être notifiée (dès lors que le dossier avait été complété).



PRÉFET DU GARD

**Direction Départementale
des Territoires et de la Mer**

Fait à Nîmes, le 16 NOV. 2017

**Service Sécurité Bâtiment
Unité Bâtiment Durable
R&C : BDCC
Affaire suivie par : ESB/BD**

N°DDTM-2017- AT 122 1700009

DECISION

de dérogation

aux règles d'accessibilité dans les établissements recevant du public dans un bâtiment existant

**FONS OUTRE GARDON – Mise en conformité totale de l'église
Place Alphonse Daudet**

**Le Préfet du Gard
Chevalier de la Légion d'honneur,**

Vu le code de la construction et de l'habitation et notamment les articles L.111-8 et R.111-19-6,

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 le décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 modifié 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,

Vu le décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme,

Vu le décret n° 95-260 du 8 mars 1995 modifié relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité,

Vu l'arrêté du 08 décembre 2014 modifié fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.111-19-7 à R.111-19-11 et de l'article 14 du décret 2006-555, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public,

Vu l'arrêté préfectoral n°2017-05-0004 du 29 mai 2017 portant constitution et fonctionnement de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité ,

Vu l'arrêté préfectoral n° 2017-05-0034 du 09 mai 2017, relatif à la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées,

Vu la demande d'autorisation de travaux n°AT 122 1700009 déposée par la COMMUNE pour la mise en conformité totale de l'église, Place Alphonse Daudet,

Vu la demande de dérogation présentée par le maître d'ouvrage, relative à la volée de marches à l'entrée ne permettant pas aux usagers en fauteuil roulant de rentrer dans l'église,

Vu l'avis favorable, à cette demande de dérogation, de la sous-commission départementale spécialisée pour l'accessibilité aux personnes handicapées, en date du 9 novembre 2017,

Considérant qu'une rampe latérale sera créée sur une longueur ne pouvant excéder 4,49m ,

Considérant que par conséquent, le pourcentage de pente de la rampe sera de 11,36 %,

DECIDE

Article 1er :

La dérogation aux règles d'accessibilité demandée par le maître d'ouvrage la COMMUNE concernant la mise en conformité totale de l'église, Place Alphonse Daudet, est accordée.

Article 2 :

La présente décision peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès du Préfet du Gard et/ou contentieux auprès du Tribunal Administratif de Nîmes dans les deux mois suivant sa notification.

Article 3 :

Le Secrétaire Général de la préfecture, le Directeur Départemental des Territoires et de la Mer et le Maire de FONTS OUTRE GARDON sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision.

Le Préfet, par délégation,
Pour le directeur, par délégation,

Le Chef de Service
Arrondissement de Nîmes

Ives N. GRE



Sous commission départementale pour l'accessibilité aux personnes handicapées dans les établissements recevant du public



Séance du Jeudi 09 novembre 2017

N° 12 FONS OUTE GARDON AT 122 1700008 03011216N0001 validé le 02/09/16 Dérogation

Mise en conformité totale de l'église

Place Alphonse Daudet

COMMUNE

Syndicat Mixte Leins Gardonnais

DEMANDE :

d'autorisation de travaux

d'agenda d'accessibilité programmée

de dérogation travaux

de dérogation pour période Ad'AP supplémentaire

d'autorisation d'ouverture

Entendu le rapport du(e) service(s) instructeur(s) en matière d'accessibilité aux personnes handicapées.

Vu le rapport du groupe de visite.

NON EXAMINÉ

quorum non atteint

autre :

AVIS FAVORABLE

avec prescriptions mentionnées au rapport

avec prescriptions particulières :

L'escalier doit être sécurisé - mains courantes, nez de moule, contremarches, bande d'éveil de vigilance.

AVIS DEFAVORABLE

Le projet fera l'objet d'une visite de réception par :

Sous commission départementale.

Groupe de visite de la sous-commission

ou : Attestation de prise en compte des règles concernant l'accessibilité L. 111 - 7 - 4 et R. 111 - 19 - 27 du CCH

A Nîmes, le 09 novembre 2017

La présidente, Corinne BOISSIN



PRÉFET DU GARD

Direction Départementale
des Territoires et de la Mer

Fait à Nîmes, le **13 SEP. 2016**

Service Sécurité et Bâtiment
Unité Bâtiment Durable
Affaire suivie par : Catherine CHECK
Tél : 04.66.62.63.25.
Courriel : catherine.check@gard.gouv.fr

N° AdAP-2016-

DECISION

d'approbation d'un Agenda d'Accessibilité Programmée

FONS OUTRE GARDON - Mise en accessibilité de sept ERP

Le Préfet du Gard
Chevalier de la Légion d'honneur

Vu le code de la construction et de l'habitation et notamment l'article L.111-7-5,

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 le décret n° 2014-1327 du 05 novembre 2014 relatif à l'agenda d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public,

Vu le décret n° 95-260 du 8 mars 1995 modifié relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité,

Vu l'arrêté préfectoral n° 2012-103-0003 du 12 avril 2012, portant constitution et fonctionnement de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité,

Vu l'arrêté préfectoral n° 2014-020-0002 du 20 janvier 2014, relatif à la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées,

Vu la demande d'agenda d'accessibilité programmée n° 112 16N0001 déposée par la COMMUNE, pour la mise en accessibilité de sept ERP,

Vu l'avis favorable, à cette demande d'agenda d'accessibilité programmée, de la sous-commission départementale spécialisée pour l'accessibilité aux personnes handicapées, en date du 2 septembre 2016,

Considérant, que les travaux de mise en accessibilité seront effectués de 2016 à 2018,

Considérant, que la période de travaux ne comprendra pas d'année sans travaux,

Sur proposition du Secrétaire Général de la Préfecture du Gard,

DECIDE

Article 1er :

L'agenda d'accessibilité programmée présenté par la COMMUNE, pour la mise en accessibilité de sept ERP, est **approuvé**. *jusqu'au 31 décembre 2018*

Article 2 :

La présente décision peut faire l'objet d'un recours gracieux auprès du Préfet du Gard et/ou contentieux auprès du Tribunal Administratif de Nîmes dans les deux mois suivant sa notification.

Article 3 :

Le Secrétaire Général de la préfecture, le Directeur Départemental des Territoires et de la Mer et le Maire de FONTS OUTRE GARDON sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision.

Pour le Préfet, par délégation,
Pour le directeur, par délégation,

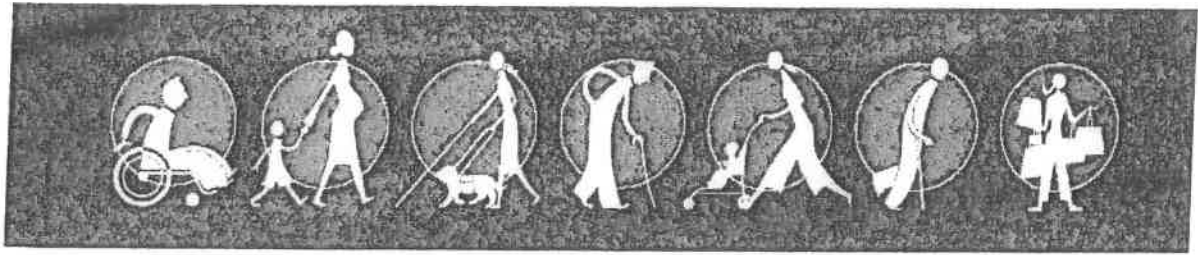
Le Chef de cellule
Bâtiment Durable

Yves NEGRE



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Sous commission départementale pour l'accessibilité aux personnes handicapées dans les établissements recevant du public



Séance du vendredi 02 septembre 2016

N° 11 FONS OUTRE GARDON Adap 112 16N0001

Mise en accessibilité de sept ERP

COMMUNE

Rapporteur DDTM

DEMANDE :

d'autorisation de travaux

de dérogation travaux

d'autorisation d'ouverture

d'agenda d'accessibilité programmée *jusqu'au 31 DÉCEMBRE 2018*

de dérogation pour période Ad'AP supplémentaire

Entendu le rapport du(es) service(s) instructeur(s) en matière d'accessibilité aux personnes handicapées.

Vu le rapport du groupe de visite.

NON EXAMINÉ

quorum non atteint // autre :

AVIS FAVORABLE

avec prescriptions mentionnées au rapport

avec prescriptions particulières :

AVIS DEFAVORABLE

Le projet fera l'objet d'une visite de réception par :

- Sous commission départementale. Groupe de visite de la sous-commission

ou : Attestation de prise en compte des règles concernant l'accessibilité L. 111 - 7 - 4 et R. 111 - 19 - 27 du CCH

A Nîmes, le 02 septembre 2016

Le président, Yves NEGRE



COMMUNE DE FONTS OUTRE GARDON

PRINCIPALES DISPOSITIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE PRÉSENT PROJET : BÂTIMENT EGLISE (AT 9)

RENSEIGNEMENT CONCERNANT LE DEMANDEUR ET L'ÉTABLISSEMENT

1 – DEMANDEUR (bénéficiaire de l'autorisation)

Nom, prénoms :

Commune de Fons Outre Gardon

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

Gérard GIRE

Adresse : 1 rue Louis Garimond

Code postal : 30730

Commune : Fons Outre

Gardon

Télép

hone

fixe : 04 66 81 11 95

Portable :

Mail : mairie.fons.outre.gardon@wanadoo.fr

2 – ETABLISSEMENT

Nom de l'établissement :

EGLISE

ACTIVITÉ avant travaux : religion

Après travaux : religion

Profession libérale : oui non

TYPE(S) et CATÉGORIE de l'établissement (selon R123-19 du CCH- voir fiche sécurité) : PE, 5ième

ADRESSE : Place Alphonse Daudet

Code postal : 30730 Commune : Fons Outre Gardon

3 – DIAGNOSTIC D'ACCESSIBILITÉ ET MISE EN CONFORMITÉ

Ce dossier fait-il suite à la
diagnostic des conditions

réalisation d'un
d'accessibilité : oui

Si oui, identité du diagnostiqueur : APAVE

date de réalisation : 2016

RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES À LA BONNE COMPRÉHENSION DU DOSSIER

1 – Descriptif des travaux envisagés

- Construction d'une rampe d'accès latérale (Accès extérieur église) avec un % de pente de 11.36% (Hauteur : 51 cm et longueur : 4.49 m), au titre d'une dérogation en cas d'impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment notamment des caractéristiques du terrain, de la présence de constructions existantes
- Remplacement de la poignée de porte principale d'entrée pour la rendre préhensible
- Bandes adhésives collées sur parois vitrées (Porte intérieure accédant à la salle de culte)
- Aménagement d'un espace réservé aux PMR

2 – Cheminements extérieurs

Concerné : oui X non

- 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),...

- Construction d'une rampe d'accès latérale (Accès extérieur église) avec un % de pente de 11.36% (Hauteur : 51 cm et longueur : 4.49 m), au titre d'une dérogation en cas d'impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment notamment des caractéristiques du terrain, de la présence de constructions existantes
- Remplacement de la poignée de porte principale d'entrée pour la rendre préhensible

3 – Stationnement

Concerné : oui non

- Nombre : 2 % du nombre de 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 1,40 m minimum
- Valeur d'éclairage prévue (50 lux en tout point des circulations piétonnes des parcs de stationnement, 20 lux en tout autre point des parcs de stationnement),...

4 – Accès aux bâtiments

Concerné : oui non

- Descriptif le cas échéant du dispositif de contrôle d'accès (digicodes, visiophones)
- Entrées principales facilement repérables (éléments architecturaux, matériaux différents,...)
- Caractéristiques à respecter (seuil, largeur de portes, conditions de filtrage,....)
- Positionnement des systèmes de communication et des dispositifs de commande (interphone, poignées),...

5 – Accueil du public

Concerné : oui non

- Caractéristiques des guichets, banques d'accueil, caisses de paiement, comptoirs,...
- Mobilier adapté pour les personnes circulant en fauteuil roulant et facilement repérable
- Si accueil sonorisé prévoir induction magnétique et pictogramme correspondant
- Qualité d'éclairage (minimum 200 lux),...

6 – Circulations intérieures horizontales

Concerné : oui non

- 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),...

7 – Circulations verticales

➤ Escaliers

Concerné : oui non

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

-Bandes adhésives collées sur parois vitrées (Porte intérieure accédant à la salle de culte)
 -Aménagement d'un espace réservé aux PMR (Matérialisé par pose d'autocollants au sol)

➤ Ascenseurs

Concerné : oui non

- 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,....

8 – Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques

Concerné : oui non

- Ne peuvent remplacer un ascenseur obligatoire
- Doivent être doublés par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur,...

9 – Nature et couleur des matériaux de revêtements et qualité acoustique

Concerné : oui non

- Nature et couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds (les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle, dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions)
- Traitement acoustique des espaces d'accueil, d'attente du public et de restauration – matériaux prévus (niveaux de performance visés en termes d'isolement acoustique et d'absorption des revêtements et éléments absorbants > 25 % de la surface au sol de ces locaux)

10 – Portes, portiques et sas

Concerné : oui non

- Dimensionnement des portes battantes, des portes automatiques, des portillons (largeur des portes, positionnement des poignées, résistances des fermes-portes, repérage des parties vitrées,...),....

11- Locaux ouverts au public, équipements et dispositifs de commande

Concerné : oui non

- Description des appareils distributeurs, des dispositifs d'information et de communication divers, notamment signalétique, écrans, panneaux à messages défilants, bornes d'information, dispositifs de sonorisation,
- Hauteur et emplacement des équipements et dispositifs de commande destinés au public, notamment dispositif d'ouverture des portes, interrupteurs, commandes d'arrêt d'urgence, (Nécessité d'un repérage aisé des équipements et dispositifs de commande – contraste visuel, signalisation,...)
- Caractéristiques minimales du vide nécessaire en partie inférieure des guichets, mobiliers à usage de lecture, d'écriture ou d'utilisation d'un clavier
- Information sonore doublée par une information visuelle

12 – Sanitaires

Concerné : oui non

- Localisation et caractéristiques minimales à respecter pour les sanitaires accessibles aux personnes handicapées
- Espace latéral à coté 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, de la barre d'appui (hauteur), des accessoires tels que miroir, distributeur de savon, sèche-mains,...
- Obligation d'un lave-mains à l'intérieur des sanitaires adaptés (non positionné en angle)

13 – Sorties

Concerné : oui non

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

14 – Établissement ou installation recevant du public assis

Concerné : oui non

- Nombre de places accessibles, taux par rapport au nombre total, localisation, cheminement permettant d'y accéder depuis l'entrée

15 – Établissement disposant de locaux d'hébergement

Concerné : oui non

- Nombre et caractéristiques des chambres, salles d'eau, cabinets d'aisance accessibles, taux de ces chambres et locaux par rapport au nombre total, localisation, répartition par catégorie)

16 – Établissement ou installation comportant des cabines d'essayage, d'habillage ou de déshabillage, des douches

Concerné : oui non

- Nombre et caractéristiques des cabines et douches accessibles

17 – Établissement comportant des caisses de paiement disposées en batterie

Concerné : oui non

- Nombre et localisation des caisses accessibles

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 déchiffrement 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 inadéquates 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.