

## 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 : MEEM-MLHD/SG/SPSSI/ATLZ/Benoît Cudelou

# 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.



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,  
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

MINISTÈRE DU LOGEMENT,  
ET DE L'HABITAT DURABLE  
[www.logement.gouv.fr](http://www.logement.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.

**Bureau Alpes Contrôles**

17 Avenue Condorcet

69100 VILLEURBANNE

Tél: 04 78 89 73 88 - Fax: 04 72 43 98 15

bac.villeurbanne@alpes-controles.fr

CTC R261 / indice 01

**AFFAIRE** : Réaménagement partiel de l'IFBTP - 3 place du Paisy  
**NOS RÉFÉRENCES** : LC120210 ATHAND 1  
**MISSION** : ATHAND  
**OBJET** : Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées  
**DATE** : 24/06/2013  
**RAPPORT COMPORTANT** : 10 pages

**Réaménagement partiel de l'IFBTP - 3 place du Paisy****Annexe 3**

A l'arrêté du 22 mars 2007

**ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES  
HANDICAPEES****Construction ou création d'établissements recevant du public (ERP) soumis à  
Permis de Construire**

A transmettre par le maître de l'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'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. 111-19-21 à R. 111-19-24 du code de la construction et de l'habitation.

<b>Diffusion :</b>	IFBTP - POCIELLO Christophe	<i>Maître d'ouvrage</i>	cpociello@ifbtpra.com
<b>Copie :</b>	GILLES PAYEN	<i>Maître d'oeuvre</i>	g.payen@numericable.com

**Auteur(s):** Le chargé d'affaire, Emmanuel ROCHE

*Le chargé d'affaire*  
Emmanuel ROCHE



A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 24/06/13, 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.

(\*) voir commentaire général CG01 page 3

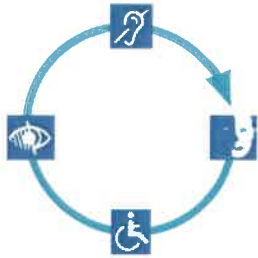
Etablissements recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
<b>1 - Généralités</b>			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté		Les travaux de réaménagement effectués respectent les exigences de l'arrêté du 01/08/06. Aucune non conformité n'a été relevée.	CP 101
<b>2 - Cheminements extérieurs</b>	SO	Cheminements extérieur non modifiés dans le cadre des travaux.	
<b>3 - Places de stationnement</b>	SO	Non modifié dans le cadre des travaux.	
<b>4 - Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts aux publics</b>			
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	SO		
Entrée principale facilement repérable	SO		
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	SO		
Dispositifs d'accès au bâtiment :	SO		
Système de communication et dispositif de commande manuelle :	SO		
Contrôle d'accès et de sortie :	SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	SO		
<b>5 - Circulations intérieures horizontales</b>			
Largeur $\geq$ 1.40 m	R		
Rétrécissements ponctuels $\geq$ 1.20 m	R		
Dévers $\leq$ 2 %	R		
Pentes :	SO		
Caractéristiques des paliers de repos :			
• 1,20 m x 1,40 m	R		
• Paliers horizontaux au dévers près	R		
Seuils et ressauts :			

Etablissements recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforme à la réglementation en vigueur</li> </ul>	SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aire d'absorption équivalente <math>\geq 25\%</math> de la surface au sol</li> </ul>	R		
<b>9 - Portes, portiques et sas</b>			
Dimension des sas	R		
Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	R		
Largeur des portes principales et des portiques :			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes</li> </ul>	R		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,40 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes</li> </ul>	SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 vantail <math>\geq 0,90</math> m pour les portes à 2 vantaux</li> </ul>	R		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés</li> </ul>	R		
Poignées de portes :			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilement préhensibles</li> </ul>	R		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 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 adaptés)</li> </ul>	R		
Effort pour ouvrir une porte $\leq 50$ N	R		
Portes vitrées repérables	SO		
Portes à ouverture automatique :	SO		
<b>10 - Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande</b>			
Si existence d'un point d'accueil :	SO	Le partie bureau ne comporte pas de banque d'accueil.	
<b>11 - Sanitaires</b>			

Etablissements recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R		
<b>13 - Eclairages</b>			
Valeurs d'éclairement :			
• 20 lux pour les cheminements extérieurs	SO		
• 200 lux aux postes d'accueil	SO		
• 100 lux pour les circulations horizontales	R		
• 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles	SO		
• 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement	SO		
• 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)	SO		
Eblouissement / reflet	R		
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	R		
Extinction progressive si éclairage est temporisé	SO		
Eclairages par détection de présence	R		
<b>14 - Information et signalisation</b>			
Cheminements extérieurs :	SO		
Accès à l'établissement et accueil :	SO		
Accueils sonorisés :	SO		
Circulations intérieures :			
• Eléments structurants du cheminement repérables	R		
• Repérage des parois et portes vitrées	R		
• Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel ascenseur	SO		
• Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible	SO		



# Accessibilité de l'établissement



## Bienvenue A L'IFBTP RHONE-ALPES

→ 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 : [accueil-cfc@ifbtpra.com](mailto:accueil-cfc@ifbtpra.com)



## Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 349 021 501 00029

Adresse : 3 place du Paisy, 69570 DARDILLY