



# GUIDE DE L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

## Comment accueillir ses clients ?

- \* Destiné au chef d'entreprise pour assurer l'information et la formation de son personnel en contact avec les clients



# SOMMAIRE

INTRO	2	Déficience visuelle	8
1. Généralités	3	Déficience auditive	10
Obligations réglementaires	4	Déficience mentale, cognitive ou psychique	12
2. Les différents types de handicaps	6	Les personnes vieillissantes ou seniors	14
Déficience motrice	6	CONCLUSION	15

## INTRO

« Constitue un handicap, **toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société** subie dans son environnement par une personne, en raison d'une altération substantielle, **durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques**, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant »

*\* Loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005*

L'accessibilité, c'est la participation de tous à la **vie collective, économique, sociale, culturelle, avec le plus d'autonomie possible**; C'est **se sentir en sécurité, interagir avec les personnes et les lieux, c'est se déplacer, percevoir, contribuer** à la vie ou à l'organisation des lieux recevant du public.

Si la loi est explicite sur l'aspect technique pour réduire au maximum les difficultés de l'accessibilité, **elle prend aussi en considération l'attitude et le comportement de chacun face aux handicaps.**

Il est important pour le chef d'entreprise **de former et d'informer** son personnel sur les méthodes et techniques de communication pour tous les publics.



### SITUATION DE HANDICAP



#### Handicap croissant

- \* Environnement non adapté
- \* Absence d'équipement compensatoire
- \* Personnel non formé



#### Handicap décroissant

- \* Environnement adapté
- \* Équipement compensatoire
- \* Personnel formé



**Accueillir des clients en situation de handicap, c'est accueillir ses clients tout court**



Les personnes en situation de handicap doivent être traitées de la même manière que toute autre personne. Elles doivent avoir accès aux mêmes services mais nécessitent toutefois une attention particulière.

- \* **Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel** et ne vous formalisez pas sur certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- \* Faites attention à votre langage et utilisez un vocabulaire **clair et courtois**.
- \* Considérez la personne qui a des besoins spécifiques comme un client ordinaire, **adrez-vous à elle directement** et non pas à son accompagnateur.
- \* N'infantilisez pas la personne et **vouvoyez-la**.
- \* **Le chien-guide d'aveugle ou le chien d'assistance est autorisé par la loi à accéder à tous les ERP.**
- \* Parlez bien en face de la personne, **en adaptant votre attitude** (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- \* **Proposez**, mais n'imposez jamais votre aide.
- \* **Gardez le sourire et faites preuve de patience** pour éviter de mettre en difficulté la personne, un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- \* Avoir à disposition un moyen de communication écrite, par exemple : **carnet, stylo, tablette tactile...**
- \* Si des écrans télévisés sont présents dans votre établissement, **veillez à activer le sous-titrage ainsi que l'audiodescription.**
- \* Utilisez des **phrases simples et courtes** avec une seule idée (sujet, verbe, complément).

# OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES



LA LOI DU 11 FÉVRIER 2005  
STIPULE LE PRINCIPE D'ACCESSIBILITÉ  
À TOUT POUR TOUS, CELA INCLUT  
LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT  
DU PUBLIC (ERP)  
CETTE RÉGLEMENTATION S'APPLIQUE  
SUR L'ENSEMBLE DES ERP QUELLE  
QUE SOIT LEUR ACTIVITÉ



## L'accessibilité des locaux

**Votre établissement doit être en mesure d'offrir l'accès aux bâtiments, à l'information, à la communication et aux prestations proposées de façon égale.**

Des solutions simples peuvent être prévues comme de réserver un accueil adapté et chaleureux, des espaces plus confortables avec des aisances de circulation, ainsi que la possibilité d'offrir de nouvelles prestations de services.

Pour être accessible, ces locaux doivent répondre à un certain nombre d'obligations définies par la réglementation des ERP, en voici quelques exemples :

- \* **largeur des accès**, des cheminements, des portes...
- \* **nature et pente des sols**
- \* **des points pour s'asseoir** ou faire des pauses
- \* **éclairage**, contraste des couleurs
- \* **banque d'accueil** adaptée
- \* **une signalétique** adaptée
- \* **un point accueil** doit être mis en œuvre et visible depuis l'entrée
- \* **alarmes visuelles et sonores**



## LE DÉPÔT D'UN AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉ (Ad'Ap)

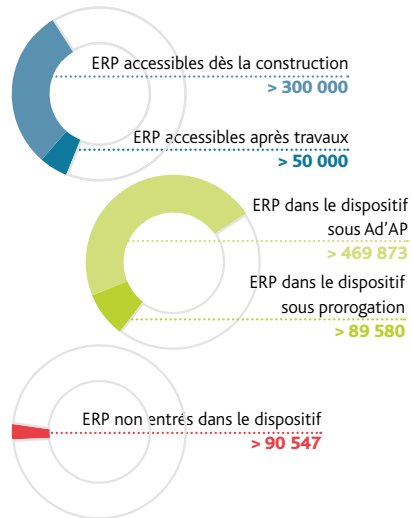
Le dossier Ad'Ap permet de préparer la mise en accessibilité de son établissement sur une durée de 3 ans. C'est un dossier obligatoire qui devait être déposé **avant le 27 septembre 2015** pour les ERP existants (construction antérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2015). Si votre ERP n'est pas accessible et que vous n'avez pas encore déposé d'Ad'Ap, **vous devez justifier ce retard**. Le projet d'Ad'Ap doit être validé par le Préfet.

**En cas de non-respect, d'Ad'Ap inexistant ou incomplet, des sanctions pécuniaires sont prévues.**

Pour plus d'information sur l'accessibilité des ERP : *l'accessibilité des Établissements recevant du public et Installations ouvertes au public – CNISAM 2015*

### RÉPARTITION DES ERP

(sur une base de 1 million) au 1<sup>er</sup> septembre 2016



## Formation du personnel

« Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients » **Article L4142-3-1 du code du travail**

La formation du personnel d'accueil à la sécurité des clients et usagers handicapés n'est plus simplement une recommandation mais **une obligation réglementaire pour les ERP d'une capacité d'accueil de plus de 200 personnes**. Bien que le bon sens et certaines attitudes soient naturels envers ce public particulier, sensibiliser les équipes

et proposer des formations complètes reste indispensable. **Bien qu'optionnel pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie, c'est un plus indéniable dans le service proposé aux clients.**

La formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap peut se faire dans le cadre d'une formation continue.

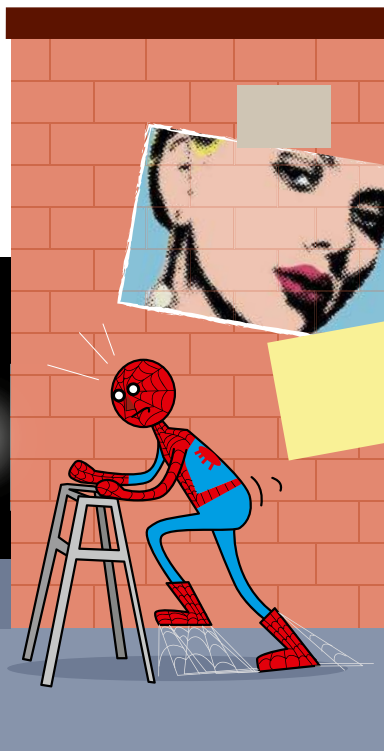
## 2

# LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAPS



## DÉFICIENCE MOTRICE

La déficience motrice est le plus souvent associée à l'image de la personne en fauteuil roulant pourtant ce terme englobe bien d'autres situations qu'il est important de repérer



**1,5%** > de la population française adulte est atteinte de troubles moteurs

dont

**45%** > se déplacent en fauteuil roulant

Il s'agit d'une **atteinte à la mobilité** des membres inférieurs et/ou supérieurs qui peut affecter **la marche, la préhension, la coordination, l'équilibre...**

Hormis l'intégrité physique, une personne peut se trouver en situation de handicap moteur **lorsqu'elle est encombrée** (poussette, valise...) **ou temporairement fragilisée** (grossesse, fièvre...).

## LES



- \* **Les déplacements**
- \* **Les obstacles** : marches et escaliers, les pentes, ressauts...
- \* **La largeur** des couloirs et des portes
- \* **La station debout et les attentes prolongées**
- \* **La hauteur** de préhension
- \* **Le temps nécessaire** pour exécuter un geste ou une action

## VOS



- \* Assurez-vous que **les espaces de circulation sont suffisamment larges**, dégagés et libres de tout obstacle
- \* En cas de guidage d'un fauteuil, **évit**ez les mouvements brusques et **annoncez les manœuvres**
- \* Si possible, **mettez à disposition des bancs et des sièges de repos**
- \* **Indiquez à la personne la file prioritaire** si elle ne l'a pas vue
- \* Pour accompagner une personne ayant des difficultés à se mouvoir, **marchez à ses côtés, à son rythme** en veillant à ne pas la déstabiliser

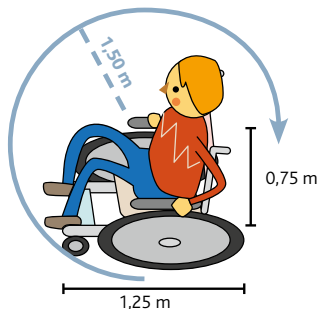
## DU CONFORT POUR TOUS



- \* **Une meilleure aisance** dans les mouvements et dans la circulation
- \* **Plus de place**
- \* Attentes **moins inconfortables**



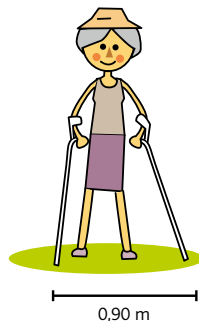
## GESTION DE L'ESPACE :



### Les usagers en Fauteuil Roulant (UFR)

Dimensions officielles d'un fauteuil roulant :  
0,75 m par 1,25 m

Demi-tour fauteuil :  
1,50 m de diamètre



### Mobilité réduite

Largeur nécessaire pour une personne avec deux canes :  
0,9 m



Prévoir quelques cm de plus pour l'aisance de mouvement est toujours un choix apprécié des clients.



## DÉFICIENCE VISUELLE

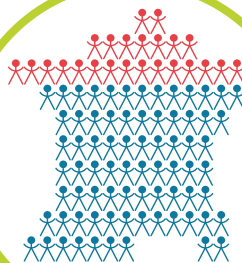


La déficience visuelle regroupe les différents niveaux de handicaps liés à la vue. Elle est définie selon l'état du champ et de l'acuité visuelle.

La qualité de la vision est variable d'une personne à l'autre, on note **4 niveaux** : la vision normale, une déficience visuelle modérée, grave et la cécité.

Ainsi on distingue les malvoyants dont l'acuité visuelle après correction est **comprise en 4 et 1 dixième** ; des aveugles atteints de cécité et dont l'acuité visuelle après correction est **inférieure à 1**.

Il est parfois délicat de reconnaître une personne malvoyante et impossible d'estimer son niveau de handicap visuel d'autant qu'il peut être bien compensé.



**EN FRANCE**  
on estime

**70 000**  
aveugles

\* \* \*

**1,7 M**  
malvoyants





On distingue  
3 TYPES D'ATTEINTE DE LA VISION :



**Le flou**

Difficultés à percevoir les formes ou à distinguer les contrastes et les couleurs. Les distances et les reliefs sont impossibles à distinguer ce qui rend les déplacements périlleux. De même la lecture peut devenir compliquée.



**La vision tubulaire**

Seule la vision centrale subsiste dans laquelle la perception des détails reste correcte. Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.



**La vision périphérique**

La vision centrale est défaillante et seule la périphérique reste efficace.

**UNE MÊME PERSONNE PEUT CUMULER PLUSIEURS DÉFICIENCES**



**Il est important d'avoir à l'esprit qu'une perception erronée des couleurs peut également être handicapante.**

**LES**



- \* Les **déplacements**
- \* Les **obstacles** : marches et escaliers, les pentes, ressauts...
- \* Les **indications écrites**
- \* **Se repérer**
- \* **S'orienter**
- \* **Attention visuelle**
- \* **Les contrastes de couleurs**

**VOS**



- \* Assurez-vous que **les espaces de circulation sont suffisamment larges**, dégagés et libres de tout obstacle
- \* **Proposez et présentez votre bras** pour assister les déplacements, avec une information verbale
- \* Si la personne a un chien ou une canne, **placez-vous de l'autre côté**
- \* **Ne jamais saisir le harnais d'un chien d'assistance**. Ne dérangez, caressez, ou ne jouez pas avec le chien : **il travaille !**
- \* **Aviser la personne sur l'environnement, le relief, l'état des sols, indiquez les changements de direction de façon claire en précisant la distance et la direction** (« 10 m à droite », et non « par-là, à droite »)
- \* **Décrivez une situation ou son environnement.**
- \* **Aides techniques et aides à la lecture** (loupe, tablette avec zoom...)

**DU CONFORT POUR TOUS**



- \* **Accès rapide et simple à l'information**
- \* **Confort visuel** (couleur et luminosité)



## DÉFICIENCE AUDITIVE

La surdité ou la déficience auditive est définie comme un affaiblissement ou une abolition du sens de l'ouïe, soit une altération de la perception des sons



La perte d'audition peut être **légère, moyenne, sévère ou profonde**. Elle peut toucher une oreille ou les deux et entraîner des difficultés pour suivre une conversation ou entendre les sons forts.

### PERTE DE 20 À 70 DÉCIBELS : -----

il s'agit de personnes **malentendantes**

#### LA SURDITÉ LÉGÈRE :

de -25 à -40 décibels

#### LA SURDITÉ MOYENNE :

de -40 à -70 décibels

### PERTE SUPÉRIEURE À 70 DÉCIBELS : .....

il s'agit de personnes **sourdes**

#### LA SURDITÉ SÉVÈRE :

de -70 à -90 décibels

#### LA SURDITÉ PROFONDE :

à partir de -90 décibels



Les personnes atteintes de déficience auditive sont souvent équipées d'assistance auditive du type amplificateur à l'intérieur ou à l'extérieur de l'oreille. Pour que ces aides soient pleinement efficaces dans les ERP, **des boucles magnétiques doivent être installées**. Elles permettront aux personnes équipées de recevoir directement les sons dans leurs appareils auditifs et de ne pas être gênés par les bruits d'ambiance.



On distingue  
2 DEUX SORTES DE SURDITÉ :



**La surdité  
de transmission**

Elle affecte la transmission des ondes sonores à l'oreille interne par l'oreille externe et moyenne. Les sons graves comme aigus sont affectés. **Dans ce cas, la surdité n'est jamais totale et la personne entend correctement sa propre voix.**



**La surdité  
de perception**

Elle a son origine dans l'oreille interne. On parle alors de presbyacousie.

Elle est due à des lésions et provoque toujours des **surdités sévères ou profondes qui entravent le développement du langage oral** ; la personne atteinte éprouve des difficultés à contrôler l'intensité et le timbre de sa voix.

**ENTRE**

**7 à 8 %** de la population est affectée.



**LES**



- \* **S'exprimer**
- \* **Comprendre** le langage oral
- \* **S'orienter**
- \* **Environnement** sonore et bruits parasites

**VOS**



- \* **Mise en place de moyens d'écriture** (tablette tactile, SMS, carnet papier,...)
- \* **Mise en place de boucle magnétique**, avec signalétique
- \* **Connaissance de base de la Langue des Signes Française (LSF)**
- \* Assurez-vous que **l'espace et l'ambiance sonore soient de bonne qualité** et évitez les réverbérations acoustiques
- \* **Installez des zones physiquement délimitées** (par des panneaux ou paravents) pour limiter les bruits parasites
- \* **Parlez avec la personne en face-à-face** et assurez-vous qu'elle vous regarde (lecture labiale)
- \* Organiser l'expression de chaque personne lors de communications en groupe (**chacun son tour**)
- \* **Utilisez une gestuelle** de communication
- \* Utilisez des **phrases courtes et du vocabulaire simple**

**DU CONFORT  
POUR TOUS**

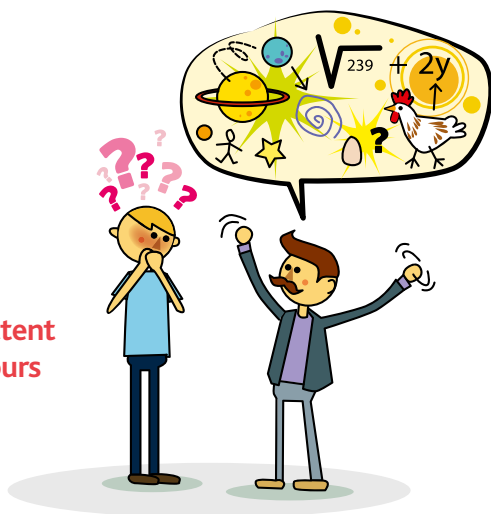


- \* **Une bonne qualité sonore**
- \* Le sentiment **d'être écouté et entendu**



# DÉFICIENCE MENTALE, COGNITIVE OU PSYCHIQUE

Ces types de déficiences affectent le mental et ne sont pas toujours détectables physiquement



On distingue

## 3 TYPES DE HANDICAP INTELLECTUEL :



### Déficience mentale

Les capacités de compréhension et d'apprentissage sont sensiblement réduites, ces troubles peuvent apparaître à la naissance ou après un accident. Ils ne peuvent pas être soignés, mais compensés par un environnement aménagé et un accompagnement humain.

*(Exemples : Trisomie 21, syndrome X fragile, autisme...)*



### Déficience cognitive

Affecte la mémoire et les capacités de raisonnement.

Déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, langage, praxie, fonction visio-spaciale, agnosie...) ou déficience du traitement de l'information à la conscience.

*(Exemples : maladie d'Alzheimer, maladie de Parkinson, maladie de Huntington...)*



### Déficience psychique

Pathologie psychiatrique ou neurologique, démence apparaît à l'adolescence ou à l'âge adulte **n'affecte pas directement les capacités intellectuelles, mais plutôt la mise en œuvre**, les troubles sont plus ou moins graves. Peut être soignée.

*(Exemples : schizophrénie, trouble bipolaire, troubles obsessionnels compulsifs, traumatismes crâniens...)*

## LES



- \* Communiquer, s'exprimer
- \* S'orienter

## VOS



- \* Soyez à l'écoute, patient et disponible
- \* Soyez attentif à ses tentatives de communication
- \* Évitez des longs raisonnements, une seule chose à la fois
- \* Reformulez la phrase en cas d'incompréhension au lieu de la répéter à l'identique
- \* Utilisez des catalogues dans un magasin, des plans, un papier et un stylo pour des dessins
- \* N'inquiétez pas la personne en répétant perpétuellement la même chose
- \* Facilitez le comptage de l'argent
- \* Évitez l'opposition et la contradiction, gardez un ton rassurant sans mettre la personne en échec

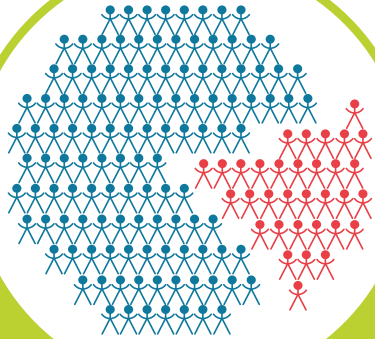
## DU CONFORT POUR TOUS



- \* Des facilités pour les personnes non francophones



CERTAINES PERSONNES ONT DES PROBLÈMES DE COMMUNICATION, CELA NE VEUT PAS DIRE QU'ELLES ONT DES PROBLÈMES DE COMPRÉHENSION.



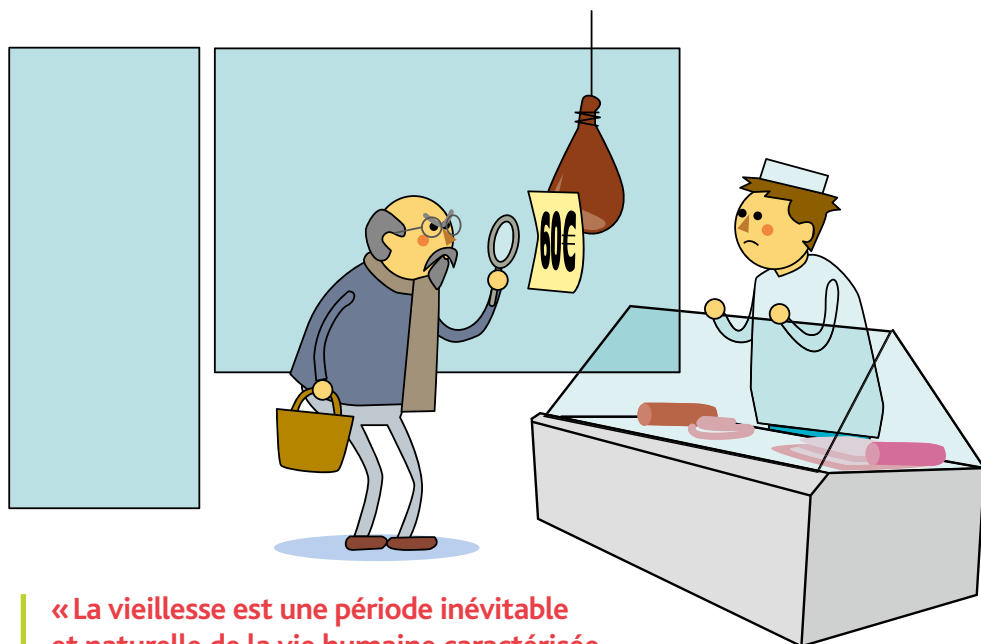
**650 000  
à 700 000**

**personnes se trouvent  
en situation de  
HANDICAP MENTAL,  
ce qui représente  
environ**

**20 %  
des personnes  
handicapées**



## LES PERSONNES VIEILLISSANTES OU SENIORS



« La vieillesse est une période inévitable et naturelle de la vie humaine caractérisée par une baisse des fonctions physiques, la perte du rôle social joué comme adulte, des changements dans l'apparence physique et un acheminement graduel vers une diminution des capacités »

\* (B. R. Mishara, R. G. Riegel, *Le vieillissement*, Presses Universitaires de France, Paris, 1984).

Une personne est généralement considérée comme sénior à partir de 50 ans (60 ans selon l'OMS). **En 2050, une personne sur trois sera un sénior** (d'après l'Insee).

Ce public de plus en plus nombreux peut présenter simultanément plusieurs des troubles précédents.

Il convient d'identifier le plus incapacitant pour assurer un accueil et un service de qualité.

Les seniors sont touchés par **la perte de l'acuité visuelle, la baisse de l'audition, les troubles de l'équilibre et de la marche, les troubles de la mémoire et les difficultés de concentration...**

## LES



- \* Les déplacements
- \* Les obstacles : marches et escaliers, les pentes, ressauts...
- \* La station debout et les attentes prolongées
- \* Les indications écrites
- \* S'orienter

## VOS



- \* Prenez en charge le client
- \* Parlez clairement et lentement
- \* Demandez comment aider
- \* Donnez confiance
- \* Présentez les lieux
- \* Faites attention de **ne pas buter dans les aides orthopédiques** (cane, déambulateur...)

## DU CONFORT POUR TOUS



- \* Un personnel **attentif au bien-être** de chacun
- \* Un **accueil de qualité et agréable pour tous**



### PENSEZ À UN AFFICHAGE LISIBLE

Quelques valeurs indicatives  
(Norme AFNOR BPX 35-073 2007)

DISTANCE DE LECTURE	1 m	2 m	5 m
TAILLE RECOMMANDÉE DES LETTRES	3 cm	6 cm	15 cm
TAILLE RECOMMANDÉE DES LOGOS ET PICTOGRAMMES	5 cm	10 cm	25 cm



## EN CONCLUSION

Rendre son commerce accessible aux personnes en situation de handicap est **une obligation réglementaire, mais également une opportunité**. Cela apporte un cadre plus agréable pour l'ensemble de la clientèle. Personnes âgées, femmes enceintes ou accompagnées de jeunes enfants sont toujours satisfaits de trouver un commerce accueillant et confortable.

De même, le comportement du personnel joue pour beaucoup dans l'appréciation de la qualité de service proposé dans votre établissement.



**LE RESPECT DES QUELQUES BONNES PRATIQUES PRÉSENTÉES DANS CE GUIDE PARTICIPE AU CONFORT ET À LA FIDÉLISATION DES CLIENTS.**

### RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

- \* Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
  - \* Article L4142-3-1 du Code du Travail
- \* 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

Une publication de :



Avec le soutien de :

