



# Mieux accueillir les personnes handicapées



## Guide

DESTINÉ AU CHEF D'ÉTABLISSEMENT PUBLIC OU PRIVÉ ET DES COMMERÇANTS POUR ASSURER L'INFORMATION ET LA FORMATION DES PERSONNELS EN CONTACT AVEC LES PERSONNES À MOBILITÉS RÉDUITES OU PORTEUR DE HANDICAPS VISIBLES OU INVISIBLES



# Sommaire

Généralités	3	Déficience mentale, cognitive ou psychique	10
Déficience motrice	4	Les personnes vieillissantes ou seniors	12
Déficience visuelle	6	Obligations réglementaires	14
Déficience auditive	8		

## 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 janvier 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**

# Généralités

**Les personnes en situation de handicap doivent être traitées de la même manière que toute autre personne.**

**Elle 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, **adressez-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).

# Déficience motrice

La déficience motrice est le plus souvent associé 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

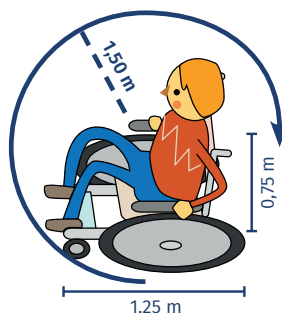
# Vos +

- Assurez-vous que **les espaces de circulation sont suffisamment larges**, dégagés et libres de tout obstacle
- En cas de guidage d'un fauteuil, **évités les mouvements brusques et annoncez les manoeuvres**
- 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 déstabiliser

# Du confort pour tous

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

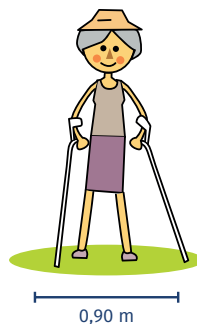
## GESTION DE L'ESPACE



### Les usagers en Fauteuil Roulant (UFR)

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

Demi tour fauteuil :  
1,50m de diamètre



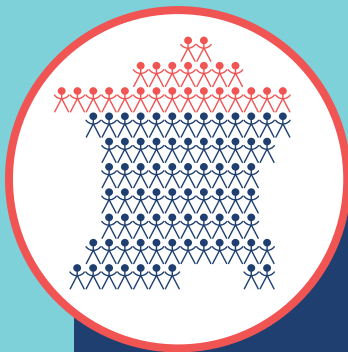
### Mobilité réduite

Largeur nécessaire pour une personne avec deux cannes  
0,9m

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.



**EN FRANCE**

on estime

 **70 000**  
aveugles

 **1,7 M**  
malvoyants



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 correctif est comprise entre 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.

## ON DISTINGUE 3 TYPES D'ATTEINTES 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.

## 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 vos 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 !**
- **Avisez 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** («10m 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)

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

# Déficience auditive

La surdité ou la déficience auditive est définie comme un affaiblissement ou une abolition du sens de l'ouïe, soit une altération plus ou moins importante 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.

## DÉCIBELS :

Le handicap auditif est invisible. L'appareillage n'est pas toujours possible. Les prothèses auditives ne permettent pas toujours une récupération auditive suffisante pour pouvoir comprendre aisément les messages verbaux.

Le recours à la lecture sur les lèvres devient alors indispensable pour la compréhension de la parole.

Les prothèses auditives sont très souvent dotées d'un système BIM (Boucles Induction Magnétique), ce qui permet aux malentendants d'y recevoir directement le son en actionnant la position T et de ne pas être gênés par les bruits d'ambiance. Ceci nécessite l'installation de BIM dans les ERP.



## Les -

- **Expression verbale limitée** des personnes sourdes signant
- **Compréhension perturbée** des messages oraux
- **Troubles de l'équilibre**
- **Environnement sonore bruyant gênant**

## Vos +

- **Mise en place des moyens d'écriture** (tablette tactile, SMS, smartphone : application de transcription instantanée, carnet papier...)
- **Mise en place de boucle magnétique**, avec signalétique
- **Connaissance de base de la Langue des Signes Française (LSF)** et de la lecture sur les lèvres
- Veillez à une **ambiance sonore de qualité** et évitez les réverbérations acoustiques
- **Installez des zones physiquement délimitées** (par des panneaux ou paravents) pour limiter les bruit parasites
- **Parlez avec la personne en face-à-face** s'assurer qu'elle vous regarde, ne pas être à contre-jour, parler distinctement
- **Respecter le tour de parole**
- **Utilisez une gestuelle naturelle** de communication
- **Parler simplement**, au besoin reformuler de façon différente

## Du confort pour tous

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



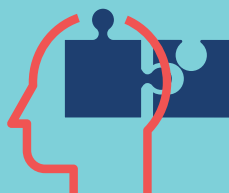
Il existe des boucles magnétiques de comptoir, compactes et portables qui de plus sont munies d'un combiné pour faciliter la communication avec toutes les personnes malentendantes qu'elles soient ou non appareillées.

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

# Les handicaps mentaux & psychiques

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

## ON DISTINGUE 3 TYPES DE HANDICAP INTELLECTUEL



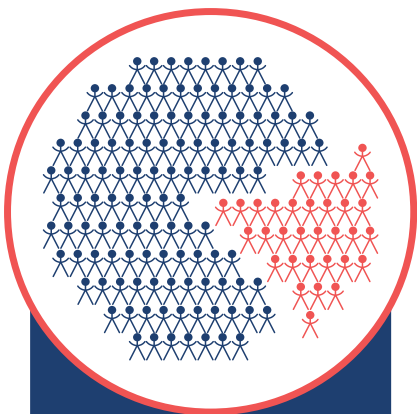
**Déficience mentale**  
Les capacités de compréhension et d'apprentissage sont sensiblement réduites, ces troubles peuvent apparaître à la naissance ou après un accident. Ils ne peuvent pas être soignés, mais compensés par un environnement aménagé et un accompagnement humain.  
(Exemples : Trisomie 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 oeuvre**, les troubles sont plus ou moins graves. Peut être soignée.  
(Exemples : schizophrénie, trouble bipolaire, troubles obsessionnels compulsifs, traumatismes crâniens...)



**650 000  
à 700 000**

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

**20**  
des personnes  
handicapées

Certaines personnes ont des  
problèmes de communication, cela  
ne veut pas dire qu'elles ont des  
problèmes de compréhension

## 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**

# Les personnes seniors ou vieillissantes

«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 senior à partir de 50 ans (60 ans selon l'OMS). **En 2050, une personne sur trois sera senior** (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**
- Demander **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 de quelques bonnes pratiques présentées dans ce guide participe au confort et à la fidélisation des clients, des commerces et une bonne image des collectivités recevant du public.

# 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.



## 1 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 aises 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 où faire des pauses
- Éclairage, contraste des couleurs
- Banque d'accueil adaptée
- Une signalétique adaptée
- Un point d'accueil doit être mis en oeuvre et visible depuis l'entrée
- Alarmes visuelles et sonores

**L'Ad'AP, Agenda d'Accessibilité Programmée** permettait de préparer la mise en accessibilité de son établissement sur une durée de 3 ans. Depuis le 31 mars 2019, il n'est plus possible de déposer d'Ad'AP. Le dispositif se poursuit cependant avec la mise en œuvre des travaux de mise en conformité aux règles d'accessibilité à travers l'instruction des autorisations de travaux et le suivi des agendas de plus de trois ans.

*Information aux adresses :* <https://www.ecologie.gouv.fr/ladap-agenda-daccessibilite-programmee>  
<https://www.vendee.gouv.fr/Actions-de-l-Etat/Urbanisme-construction-habitat-et-amenagement-du-territoire/Accessibilite-et-securite-des-ERP/Etablissements-recevant-du-public-ERP/Accessibilite-dans-les-etablissements-recevant-du-public-E.R.P/Accessibilite-demarches-a-effectuer-pour-les-etablissements-existants>

A noter, depuis le 2 novembre 2023 et jusqu'au 31 décembre 2028, le fonds territorial **d'accessibilité** (FTA) permettra à l'Etat de subventionner à hauteur de 50% les dépenses de travaux et d'équipements de **mise en conformité des commerces et des établissements de proximité**.

*Information à l'adresse :* <https://handicap.gouv.fr/ouverture-du-fonds-accessibilite-pour-accompagner-les-commerces-et-les-etablissements-de-proximite>



Pour rappel, depuis le 30 septembre 2017, chaque ERP doit élaborer et mettre à disposition du public un registre public d'accessibilité. L'arrêté du 19 avril 2017 fixe le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité créé par le décret du 28 mars 2017. Le registre a pour objectif d'informer le public sur le degré d'accessibilité de l'établissement et de ses prestations. Le registre est mis à disposition des usagers, clients ou patients de l'Etablissement Recevant du Public (ERP). Il doit être consultable sur place au principal point d'accueil accessible de l'ERP, que ce soit sous format papier (classeur, porte-document, etc.) ou sous format dématérialisé, à travers la mise à disposition d'une tablette par exemple.

*Information à l'adresse : <http://www.vendee.gouv.fr/actualite-le-registre-public-d-accessibilite-a2776.html>.*

## 2. FORMATION DU PERSONNEL

**Le registre public d'accessibilité informera sur ce qui est prévu par l'exploitant en matière de sensibilisation et/ou de formation à l'accueil des personnes en situation de handicap ainsi qu'à l'utilisation des équipements d'accessibilité (exemples : groom, porte automatique, rampe d'accès, ascenseur ou élévateur, boucle à induction magnétique, balise sonore, signalétique sur écran, tourniquet, tapis roulant ou escalier mécanique).**

**Concernant les ERP dont la capacité d'accueil est supérieure à 200 personnes et donc soumis à une obligation de formation :**

- le type d'action de formation mise en place annuellement, que ce soit au moment de la prise de poste ou en cours d'emploi peut être fait en présentiel ou à distance, en groupe ou individuellement. L'attestation est signée par l'employeur et accompagnée des justificatifs de formation.

**Concernant les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie, le plus souvent les petits commerces de centre-ville :**

- la sensibilisation à minima des personnels en contact avec le public peut être mise en œuvre via la connaissance de la présente plaquette d'aide à l'accueil de personnes en situation de handicap « Mieux accueillir les personnes handicapées » ou toutes autres actions de sensibilisation réalisées par les associations partenaires de l'office HAV 85 sur la ville des Herbiers et la communauté de communes du Pays des Herbiers.



## Associations adhérentes

**Mélusine Sports adaptés** • **Valentin Haüy AVH** • **Rétina France**  
**Fédération des Malades Handicapés FMH**  
**FNATH Accidentés de la Vie** • **Association Fibromyalgie Vendée**  
**Atout-coeur** • **ARDDS Malentendants**

## PARTENAIRES DE L'OFFICE HAV 85



## Office des handicapés et accidentés de la vie 85

Pôle Solidarité  
5 rue de la Guerche  
85500 Les Herbiers  
Tél. 06 09 96 90 75  
Mail : officehav85@orange.fr

