



# Accessibilité de l'établissement



## Bienvenue chez Servagroupe



→ 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 : Mme Najia DAMOUR - 02.96.50.99.12

## Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : .....

Adresse : 20 Bis Rue du VENTOUÉ MAROUÉ – 22 400 ARMOR LAMBALLE

# Registre Public d'Accessibilité



## Table des matières

1. Pourquoi un registre d'accessibilité ? .....	3
2. Présentation de l'établissement .....	3
2.1. Généralités .....	3
2.2. Plans d'accès .....	4
3. Prestations proposées par l'établissement.....	5
3.1. Prestation de formation continue des salariés permanents SERVAGROUPE .....	5
3.2. Prestation de formation continue autre public .....	5
3.3. Travail temporaire.....	5
3.4. Gestion administrative de l'entreprise SERVAGROUPE .....	5
4. Information sur l'accessibilité des prestations.....	6
5. Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité.....	6
6. Formation du personnel .....	6
ANNEXES.....	7

## 1. Pourquoi un registre d'accessibilité ?

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus<sup>1</sup> de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité depuis le 30 septembre 2017.

Ce registre a pour objectif d'informer le public sur le degré d'accessibilité de l'ERP et de ses prestations.

Il doit également permettre de faire connaître mais aussi de valoriser les actions mises en œuvre en faveur de l'accueil de tous les publics.

## 2. Présentation de l'établissement

### 2.1. Généralités

<b>Nom commercial</b>	SERVAGROUPE
<b>Type</b>	Travail temporaire, Organisme de formation
<b>Catégorie ERP</b>	ERP 5 <sup>ème</sup> catégorie (R et W)
<b>Directrice Générale</b>	Mme Elsa LE GOUX
✉ Adresse	20 Bis Rue du VENTOUÉ MAROUE – 22 400 ARMOR LAMBALLE
☎ Téléphone	02.96.50.99.12
@ Courriel	elsalegoux@servagroupe.fr
<b>Référente Handicap</b>	Mme Najia DAMOUR
✉ Adresse	20 Bis Rue du VENTOUÉ MAROUE – 22 400 ARMOR LAMBALLE
☎ Téléphone	02.96.50.99.12
@ Courriel	najiadamour@servagroupe.fr

L'établissement regroupe :

- Le siège social de l'entreprise Servagroupe, Eva R ;
- La filiale Servagroupe dédiée à la formation, Agro Formation ;
- L'agence de travail temporaire SEI ;
- L'agence de travail temporaire Armor Intérim Lamballe ;
- L'agence de travail temporaire Agro Interim Lamballe ;
- La filiale Servagroupe dédiée au conseil, Agro Consulting.

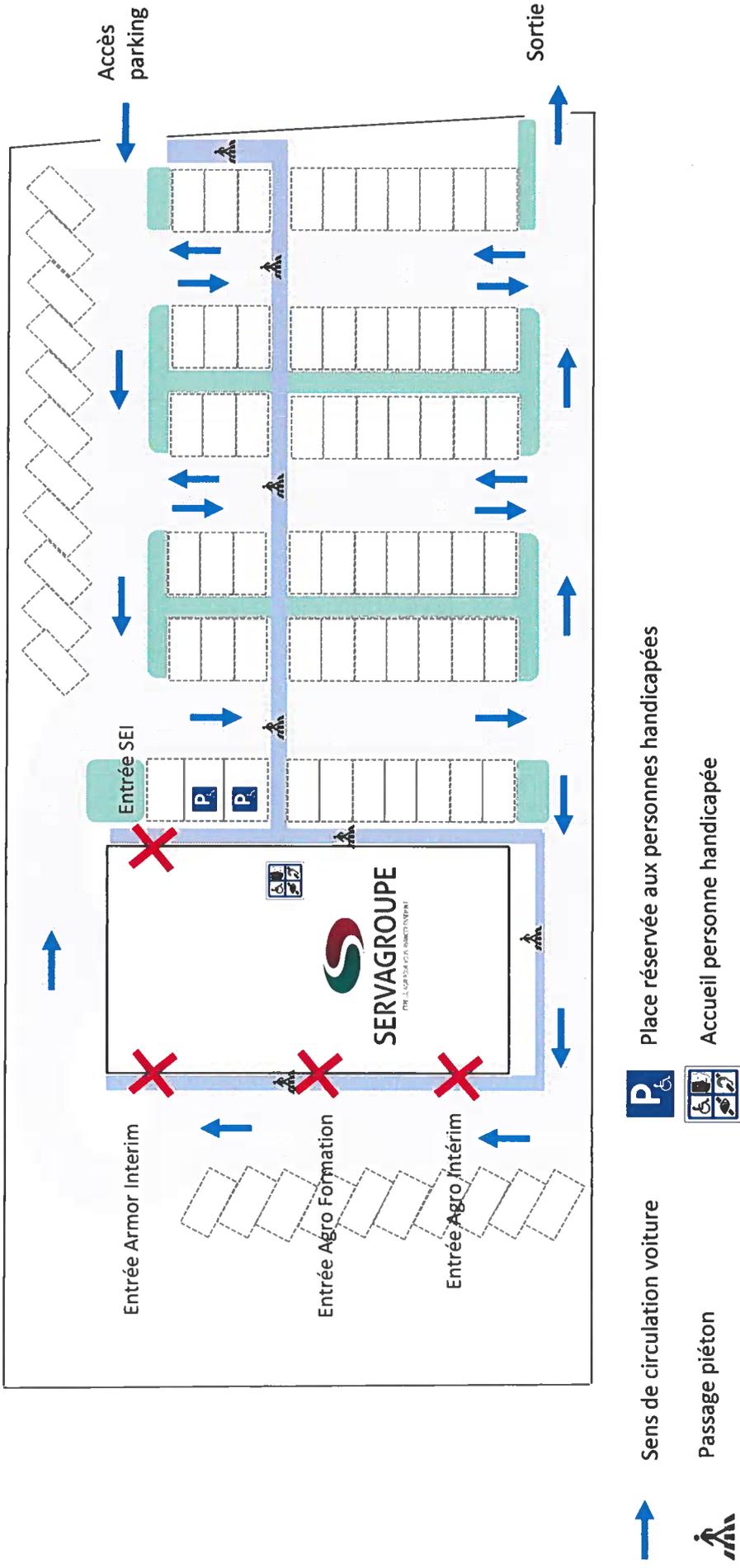
Le bâtiment est composé de 4 niveaux :

- Sous-sol : archives, garages, locaux maintenance. Le sous-sol n'est pas accessible au personnel non permanent de l'entreprise hormis le prestataire de nettoyage.
- Rez-de-chaussé : Accueil des visiteurs, agence SEI, agence Armor Interim Lamballe, agence Agro Interim Lamballe, Agro Formation. Toutes les entités disposent toutes d'une entrée indépendante.
- Premier étage : services support Eva R, salle de pause,
- Deuxième étage : Direction générale, salle de pause et salles de formation.

Les plans du bâtiment sont accessibles en Annexe 1.

<sup>1</sup> Décret n°2017-431 du 28 Mars 2017 et arrêté du 19 Avril 2017

2.2. Plans d'accès



Le plan de l'intérieur des locaux est disponible en Annexe 1

### 3. Prestations proposées par l'établissement

#### *3.1. Prestation de formation continue des salariés permanents SERVAGROUPE*

L'entité AGRO FORMATION dispense des formations continues aux salariés permanents de l'entreprise mère, Servagroupe. Ces formations ont lieu principalement au siège social de l'entreprise (20 bis rue du Ventoué - 22 400 ARMOR LAMBALLE) dans les salles de formation du 2<sup>ème</sup> étage accessibles par ascenseur. L'accessibilité des formations aux personnes handicapées nécessitent une étude au cas par cas via AGRO FORMATION et la Référente handicap.

#### *3.2. Prestation de formation continue autre public*

L'entité AGRO FORMATION dispense des formations continues aux salariés d'entreprises extérieures à Servagroupe. Ces formations ont lieu principalement au siège social de l'entreprise (20 bis rue du Ventoué - 22 400 ARMOR LAMBALLE) dans les salles de formation du 2<sup>ème</sup> étage accessibles par ascenseur. L'accessibilité des formations aux personnes handicapées nécessitent une étude au cas par cas via AGRO FORMATION et la Référente handicap.

L'entité AGRO FORMATION dispense des formations certifiantes aux métiers de l'agro-alimentaire, du BTP, du tertiaire et sanitaires et sociales. Ces formations ont lieu en partie au siège social de l'entreprise (20 bis rue du Ventoué - 22 400 ARMOR LAMBALLE) dans les salles de formation du 2<sup>ème</sup> étage accessibles par ascenseur. Certains modules nécessitent l'acquisition du geste professionnel qui ne peut se faire qu'en mise en situation (plateau technique ou ligne école). Le type d'activités abordées ainsi que l'accessibilité des entreprises d'accueil nécessitent une étude au cas par cas de l'accessibilité aux personnes handicapées via AGRO FORMATION et la Référente handicap.

#### *3.3. Travail temporaire*

Les entités Agro Intérim, Armor Interim et SEI délèguent des salariés intérimaires dans différents secteurs d'activités.

L'agence SEI est spécialisée dans l'accompagnement et l'insertion des personnes les plus éloignées de l'emploi (ETTI).

#### *3.4. Gestion administrative de l'entreprise SERVAGROUPE*

Le site abrite le siège social de l'entreprise Servagroupe, EVA R. Il regroupe les services Direction, Comptabilité, gestion Administrative et Financière, Ressources Humaines et Qualité/Sécurité.

Si la nature du poste occupé le permet, les missions du salarié handicapé peuvent être aménagées en fonction du handicap.

Les espaces de travail sont aménagés de façon individuelle ou collective. Chaque salarié dispose de son bureau attitré qui peut être aménagé en fonction du handicap. Chaque étage est accessible par ascenseur et chaque espace de travail est accessible à tous types d'handicap.

#### 4. Information sur l'accessibilité des prestations

Type de Prestation					Commentaires
Formation continue des salariés permanents SERVAGROUPE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Accessible selon la formation proposée. Se rapprocher de la Référente Handicap.
Formation continue autre public	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Accessible selon la formation proposée. Se rapprocher de la Référente Handicap.
Travail temporaire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Accessible selon la nature et le degré d'handicap. Se rapprocher de la Référente handicap
Gestion administrative de l'entreprise SERVAGROUPE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Accessible selon la nature et le degré d'handicap. Se rapprocher de la Référente handicap

#### 5. Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité

L'ensemble du bâtiment a fait l'objet d'un contrôle sur l'accessibilité aux personnes handicapées (Annexe 3).

Pour accéder au site Servagroupe, les personnes en situation de handicap ont à leur disposition :

- Deux places de parking aménagées pour le handicap
- Un ascenseur pour accéder aux étages
- Des sanitaires aménagés à tous les étages
- Chaque niveau est compatible avec l'utilisation d'un fauteuil (absence de marche, largeur des couloirs et des portes adaptée)

L'ascenseur, les systèmes électriques et gaz, font l'objet de contrôles périodiques permanents. Ces contrôles sont consultables dans le registre de sécurité disponible à l'accueil du bâtiment.

#### 6. Formation du personnel

Du personnel dédié a été sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées selon les recommandations de la Délégation ministérielle à l'accessibilité (annexe 04). La liste du personnel concerné est consultable en Annexe 5.

## ANNEXES

Annexe 1 : Plans des étages

Annexe 2 : Etablissement nouvellement construit : attestation d'achèvement des travaux

Annexe 3 : Etablissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : attestation d'accessibilité

Annexe 4 : Plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées »

Annexe 5 : Sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées - Emargement

# Annexe 1

## Plans des étages



**Premier Etage**



**2ème étage**



## Annexe 2

Etablissement nouvellement  
construit : attestation  
d'achèvement des travaux



# Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux



N° 13408\*04

- Vous déclarez l'achèvement partiel ou total des travaux de construction ou d'aménagement.
- Vous déclarez que les travaux de construction ou d'aménagement sont conformes à l'autorisation et respectent les règles générales de construction.
- Vous déclarez que le changement de destination ou la division de terrain a été effectué et est conforme au permis ou à la déclaration préalable.

La présente déclaration a été reçue à la mairie

le

Cachet de la mairie et signature du receveur

## 1 - Désignation du permis ou de la déclaration préalable

 Permis de construire ⇨ N° P C 0 2 2 0 9 3 1 5 F 0 0 8 0

 Permis d'aménager ⇨ N° \_\_\_\_\_
S'agit-il d'un aménagement pour lequel l'aménageur a été autorisé à différer les travaux de finition des voiries?  Oui  Non

Si oui, date de finition des voiries fixée au : \_\_\_\_\_

 Déclaration préalable ⇨ N° \_\_\_\_\_

## 2 - Identité du déclarant (Le déclarant est le titulaire de l'autorisation)

Vous êtes un particulier

Madame  Monsieur 

Nom :

Prénom :

Vous êtes une personne morale

Dénomination : SCI PAMARA

Raison sociale :

N° SIRET : 8 1 0 5 6 3 6 3 5 0 0 0 1 2 Type de société (SA, SCI,...) : SCI

Représentant de la personne morale : Madame  Monsieur 

Nom : RAULT

Prénom : Pascal

## 3 - Coordonnées du déclarant (Ne remplir qu'en cas de changement des coordonnées du titulaire de l'autorisation ou du déclarant. Vous pouvez également remplir la fiche complémentaire en cas de changement des coordonnées du déclarant ou du titulaire du permis.)

Adresse : Numéro : 15

Voie : rue du Ventoué

Lieu-dit :

Localité : LAMBALLE

Code postal : 2 2 4 0 0 BP : \_\_\_\_\_ Cedex : \_\_\_\_\_

Téléphone : 0 2 9 6 5 0 9 9 1 0

indiquez l'indicatif pour le pays étranger : \_\_\_\_\_

Si le demandeur habite à l'étranger : Pays :

Division territoriale :

 J'accepte de recevoir par courrier électronique les documents transmis en cours d'instruction par l'administration à l'adresse suivante : \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

J'ai pris bonne note que, dans un tel cas, la date de notification sera celle de la consultation du courrier électronique ou, au plus tard, celle de l'envoi de ce courrier électronique augmentée de huit jours.

## 4 - Achèvement des travaux

Chantier achevé le : 2 3 0 6 2 0 1 7

Changement de destination effectué le : \_\_\_\_\_

 Pour la totalité des travaux

 Pour une tranche des travaux

Veuillez préciser quels sont les aménagements ou constructions achevés :

Surface créée (en m<sup>2</sup>) : 1545.50 m<sup>2</sup>

Nombre de logements terminés :

dont individuels :

dont collectifs :

Répartition du nombre de logements terminés par type de financement

 Logement Locatif Social :  Accession Sociale (hors prêt à taux zéro) :  Prêt à taux zéro :  Autres financements : J'atteste que les travaux sont achevés et qu'ils sont conformes à l'autorisation (permis ou non-opposition à la déclaration préalable)<sup>1</sup>

À LAMBALLE

Le : 17 Juillet 2017

Signature du (ou des) déclarant(s)

**S.C.I. PAMARA**

15, rue du Ventoué

Z.A. du Ventoué - B.P. 50416

22404 LAMBALLE Cedex

Tél. : 02 96 50 99 10

Fax : 02 96 50 99 11

À

Le :

Signature de l'architecte (ou de l'agréé  
en architecture) s'il a dirigé les travaux

Pièces à joindre (cocher les cases jointes à votre déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux) :

- AT.1 - L'attestation constatant que les travaux réalisés respectent les règles d'accessibilité applicables mentionnées à l'art. R. 111-19-27 du code de la construction et de l'habitation [Art. R. 462-3 du code de l'urbanisme] ;
- AT.2 - Dans les cas prévus par les 4° et 5° de l'article R. 111-38 du code de la construction et de l'habitation, la déclaration d'achèvement est accompagnée d'un document établi par un contrôleur technique mentionné à l'article L. 111-23 de ce code, attestant que le maître d'ouvrage a tenu compte de ses avis sur le respect des règles de construction parasismiques et parasycloniques prévues par l'article L. 563-1 du code de l'environnement [Art. R. 462-4 du code de l'urbanisme] ;
- AT.3 - L'attestation de prise en compte de la réglementation thermique prévue par l'article R.111-20-3 du code de la construction et de l'habitation [Art. R.462-4-1 du code de l'urbanisme] ;
- AT.4 - L'attestation de prise en compte de la réglementation acoustique prévue par l'article R.111-4-2 du code de la construction et de l'habitation [Art. R.462-4-3 du code de l'urbanisme].

La déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux est adressée :

- soit par pli recommandé avec demande d'avis de réception postal au maire de la commune ;
- soit déposée contre décharge à la mairie.

À compter de la réception en mairie de la déclaration, l'administration dispose d'un délai de **trois mois** pour contester la conformité des travaux au permis ou à la déclaration préalable. Ce délai est porté à cinq mois si votre projet entre dans l'un des cas prévu à l'article R. 462-7 du code de l'urbanisme<sup>2</sup>.

Dans le délai de 90 jours à compter du moment où les locaux sont utilisables, même s'il reste encore des travaux à réaliser, le propriétaire doit adresser une déclaration par local (maison individuelle, appartement, local commercial, etc.) au centre des impôts ou au centre des impôts fonciers (consulter ces services). Ces obligations déclaratives s'appliquent notamment lorsque le permis ou la déclaration préalable ont pour objet la création de surfaces nouvelles ou le changement de destination et le cas échéant de sous-destination de surfaces existantes. Le défaut de déclaration entraîne la perte des exonérations temporaires de taxe foncière de 2, 10, 15 ou 20 ans (dispositions de l'article 1406 du code général des impôts).

Si vous êtes un particulier : la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses contenues dans ce formulaire pour les personnes physiques. Elle garantit un droit d'accès aux données nominatives les concernant et la possibilité de rectification. Ces droits peuvent être exercés à la mairie. Les données recueillies seront transmises aux services compétents pour l'instruction de votre demande.

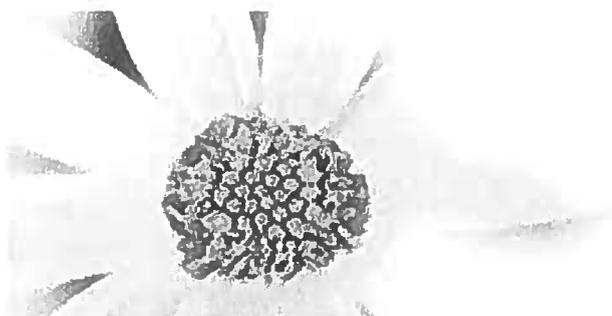
Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre :

<sup>1</sup> La déclaration doit être signée par le bénéficiaire de l'autorisation ou par l'architecte ou l'agréé en architecture, dans le cas où ils ont dirigé les travaux.

<sup>2</sup> Travaux concernant un immeuble inscrit au titre des monuments historiques ; travaux situés dans le périmètre d'un site patrimonial remarquable, des abords des monuments historiques, dans un site classé ou en instance de classement au titre du code de l'environnement, travaux concernant un immeuble de grande hauteur ou recevant du public ; travaux situés dans le cœur d'un parc national ou dans un espace ayant vocation à être classés dans le cœur d'un futur parc national ; travaux situés dans un secteur couvert par un plan de prévention des risques.

## Annexe 3

Etablissement conforme aux  
règles d'accessibilité au 31  
décembre 2014 : attestation  
d'accessibilité



SCI PAMARA  
 Chez SERVAGROUPE  
 15, rue du Ventoué Maroué  
 22400 LAMBALLE

COPIE À : \_\_\_\_\_ N° FAX : \_\_\_\_\_ DIFFUSION : \_\_\_\_\_  
 PLANING M. PEDRINI 02 96 39 81 24 @

COPIE À : \_\_\_\_\_ N° FAX : \_\_\_\_\_ DIFFUSION : \_\_\_\_\_

## ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

### Construction ou création d'établissements recevant du public (ERP) soumis à Permis de Construire

*A joindre par le Maître de l'Ouvrage à l'Autorité Administrative ayant délivré le permis de construire et au maire à 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 à R. 111-19-28 du Code de la Construction et de l'Habitation.*

Je soussigné ERIK DEHOUX de la société APAVE Nord Ouest SAS en qualité de 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° : 15405671  
 En date du : 14/09/2015

La Société : SCI PAMARA  
 Maître de l'Ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde suivante)

### SERVAGROUPE - CONSTRUCTION D'UN BATIMENT DE BUREAUX 22 LAMBALLE

A confié à APAVE Nord Ouest SAS, 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-dessous) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

**Date du dépôt de demande du PC :** A notre connaissance, aucune déclaration de travaux n'a été réalisée à ce jour.

**Date de référence :** 01/03/2016 A défaut de communication du permis de construire, nous avons pris en compte une date de référence pour le choix de la réglementation applicable. Cette date est à confirmer par la Maîtrise d'ouvrage et la Maîtrise d'oeuvre.

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

**Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés :** 1



Agence de Saint-Brieuc  
 24, rue Alain Colas CS 20101  
 22950 TREGUEUX  
 Tél. : 02 96 52 29 29 - Fax : 02 96 52 05 01

Apave - 191 rue de Vaugirard - 75738 Paris Cedex 15 - SA au capital de 222 024 163 - RCS Paris 527 573 141  
 Filiales opérationnelles : Apave Alsacienne SAS - RCS 301 570 446 ; Apave Nord-Ouest SAS - RCS 419 671 425 ;  
 Apave Parisienne SAS - RCS 393 168 273 ; Apave Sudeurope SAS - RCS 518 720 925

**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 existantes ouvertes au public ou créés.

Arrêté du 1er Août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 et R 111-19-3 à R 111-19-6 du CCH relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations existantes ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

**Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du Vérificateur :**

A notre connaissance il n'a pas été accordé de dérogation

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

Etudes d'éclairément  
Plans VRD (en complément de nos vérifications par sondages)

A l'issue de sa visite de vérification réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 22/06/2017 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

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 : 22/06/2017

ORIGINAL SIGNE : ERIK DEHOUX

## Annexe 4

Plaquette « Bien accueillir les  
personnes handicapées »

# 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, CFPsAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.