

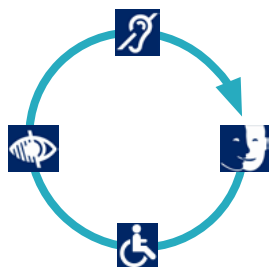
Registre public d'accessibilité

Sélestat Haut-Koenigsbourg Tourisme





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A l'OFFICE DE TOURISME DE
SELESTAT HAUT-KOENIGSBOURG TOURISME

→ 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 : ANNE-CAROLINE POSTIF : 03 88 58 87 22 postif@selestat-haut-koenigsbourg.com



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☐ sur le site internet

N° SIRET : 79863810200029

Adresse : 2 PLACE DU DOCTEUR KUBLER 67600 SELESTAT



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. Pas de visite guidées ou activités adaptées.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ oui ☐ non



2.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ oui ☐ non



3.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ oui ☐ non

Annexe 3 : liste des pièces à joindre

- ☐ Établissement nouvellement construit : l'attestation d'achèvement des travaux
- ☒ Établissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité
- ☐ Établissement sous agenda d'accessibilité programmée : le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement
- ☐ Établissement sous agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période : le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda
- ☐ Établissement sous agenda d'accessibilité programmée achevé : l'attestation d'achèvement
- ☐ Les arrêtés préfectoraux éventuels accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
- ☐ Établissement sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public : la notice d'accessibilité
- ☒ Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction
- ☐ ERP de 1^{ère} à 4^e catégorie : une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.

Annexe 4 : fiche de suivi de l'entretien des équipements

Exemple d'équipements nécessitant entretien et maintenance :

- groom
- porte automatique ;
- ascenseur ou élévateur ;
- boucle à induction magnétique ;
- balise sonore ;
- signalétique sur écran ;
- tourniquet ;
- tapis roulant ou escalier mécanique.

[illegible]



Marcel BAUER

Maire

Vice-président
du Conseil Départemental
du Bas-Rhin

AT n°067 462 17 M 0080
AUTORISATION de TRAVAUX
MAISON DU PARVIS
Place du Docteur Kubler
67600 SELESTAT

LE MAIRE DE LA VILLE DE SELESTAT AU NOM DE L'ETAT

Vu le code général des collectivités territoriales et des communes,
Vu le code du travail,
Vu le code de la construction et de l'habitation,
Vu le règlement sanitaire départemental,
Vu l'avis favorable de la Sous Commission Départementale de l'Accessibilité (SCDA) du 18/01/2018,
Vu l'arrêté préfectoral du 18/01/2018 accordant la demande de dérogation du 18/01/2018,

arrête :

Article 1 : La réalisation des travaux est autorisée.

P.J. : PV SCDA

Fait à Sélestat, le **01 MARS 2018**

Le Maire

Marcel BAUER

Copie transmise à :

- Sous Préfecture de l'Arrondissement de Sélestat-Erstein
- Gendarmerie Nationale
- Sécurité Publique
- Christian ROHMER

VILLE DE SELESTAT	
ENREGISTRE	
003688	08 FEV 2018
ADJOINT SERVICE	



PRÉFET DU BAS-RHIN

Direction pour attribution	DAC V	Suivi
Direction(s) pour information		
Elus		

Direction départementale des
territoires

**COMMISSION CONSULTATIVE DÉPARTEMENTALE
DE SÉCURITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ**

DDT 67/SH/AIE

SCDA

Réunion du jeudi 18 janvier 2018

**AVIS DE LA CCDSA RELATIF A L'ACCESSIBILITE AUX
PERSONNES HANDICAPEES**

Procès verbal de la réunion

Textes de référence

Code de la construction et de l'habitation, notamment les articles L. 111-7 à L. 111-8-4 et les articles R. 111-18 à R. 111-19-47 :

Arrêté du 8 décembre 2014 :

Arrêté du 15 décembre 2014 :

Arrêté du 27 avril 2015 :

Arrêté du 1 août 2006 (dépôt pour instruction avant le 30 juin 2017):

Arrêté du 20 avril 2017 (dépôt pour instruction après le 1 juillet 2017) :

DOSSIER N° AT 067 462 17 M 0080

N° de l'Ad'ap de rattachement : AA 067 462 15 C 0030

Commune : SELESTAT

Demandeur : Mairie de Sélestat représenté(e) par M BAUER

Adresse du demandeur : 9 place d'Armes 67600 SELESTAT

Nom établissement : AIE 29885 PP Maison du Parvis

Adresse des travaux : Place du docteur Maurice Kubler 67600 SELESTAT

Type : W Administrations, banques, bureaux / Catégorie ERP : 5

Nature des travaux :

Travaux de mise en conformité totale aux règles d'accessibilité

Mise en accessibilité de la maison du parvis place du docteur Maurice Kubler à Sélestat.

Demande de dérogation : oui, 1 point(s) dérogatoire(s)

Point dérogatoire 1 (Impossibilité technique) : Demande de dérogation aux articles suivants de l'arrêté du 8 décembre 2014: Art 2 et 4: l'accès au bâtiment se fait par une parvis d'accès avec des pentes allant de 5.5 à 9.7%. Impossibilité technique demandée, la rampe est intégrée dans la cour des Prélats. Mise en place d'une sonnette pour obtenir l'aide appropriée, une signalisation sera mise en place.

Membres permanents de la commission présents :

M NICOLIER Christian, Président de la Commission
Mme STAAD Germaine, Représentant d'association de personnes handicapées
Mme GAMBET Cécile, Autre membre
M REICH Pierre, Représentant d'association de personnes handicapées

Absents excusés :

M WOLFF Jean-Claude, Représentant d'association de personnes handicapées
M MARECHAL Michel, Représentant d'association de personnes handicapées
M SCHMITZ Francis, Représentant d'association de personnes handicapées
M MEYER Alphonse, Représentant d'association de personnes handicapées
M OBERLE Michel, Représentant d'association de personnes handicapées
M SENDEL Roger, Autre membre
M JAHN Bruno, Autre membre
Mme DROMMER Maria, Autre membre

MOTIVATION

- sur l'autorisation : Favorable

- sur la dérogation : Favorable

AVIS DE LA COMMISSION

La commission émet un **avis favorable** à la réalisation de ce projet. Cet avis est assorti des prescriptions et recommandations énumérées ci-dessus.

A STRASBOURG, le jeudi 18 janvier 2018

Pour le **Préfet**

Le président de la **commission**

M NICOLIER Christian



PRÉFET DU BAS-RHIN

DOSSIER N° AT 067 462 17 M 0080

N° urbanisme :

Commune : SELESTAT

Demandeur : Mairie de Sélestat représenté(e) par M BAUER

Adresse du demandeur : 9 place d'Armes 67600 SELESTAT

Nom établissement : AIE 29885 PP Maison du Parvis

Adresse des travaux : Place du docteur Maurice Kubler 67600 SELESTAT

Références cadastrales :

Type / catégorie ERP : W Administrations, banques, bureaux / 5

Nature des travaux :

Travaux de mise en conformité totale aux règles d'accessibilité

Mise en accessibilité de la maison du parvis place du docteur Maurice Kubler à Sélestat.

Demande de dérogation : oui, 1 point(s) dérogatoire(s)

Point dérogatoire 1 (Impossibilité technique) : Demande de dérogation aux articles suivants de l'arrêté du 8 décembre 2014: Art 2 et 4: l'accès au bâtiment se fait par un parvis d'accès avec des pentes allant de 5.5 à 9.7%. la rampe est intégrée dans la cour des Prélats. Mise en place d'une sonnette pour obtenir l'aide appropriée, une signalisation sera mise en place.

le Préfet,

VU la demande de dérogation référencée ci-dessus,

VU le code de la construction et de l'habitation, notamment les articles L. 111-7 à L. 111-8-4 et les articles R. 111-18 à R. 111-19-47 ;

VU l'arrêté du 8 décembre 2014 ;

VU l'arrêté du 15 décembre 2014 ;

VU l'arrêté du 27 avril 2015 ;

VU l'arrêté du 1 août 2006 (dépôt pour instruction avant le 30 juin 2017);

VU l'arrêté du 20 avril 2017 (dépôt pour instruction après le 1 juillet 2017) ;

VU l'avis formulé le jeudi 18 janvier 2018 par la SCDA

Considérant

La contrainte technique liée à la configuration du parvis d'accès à l'établissement ;

L'impossibilité technique de réaliser un cheminement conforme aux normes d'accessibilité ;

ARRETE

Article 1

la dérogation est **accordée**

Article 2

Le directeur départemental des territoires et le maire de la commune du projet sont chargés, chacun en ce qui les concerne de l'application du présent arrêté.

A Strasbourg le 18 Janvier 2018

**Pour Le Préfet
et par délégation
Le Chef du Service Habitat**


Brigitte OFFNER

Voies de recours :

Le présent arrêté pourra faire l'objet d'un recours gracieux ou hiérarchique dans les deux mois qui suivent la date de sa notification. Le demandeur pourra également saisir le tribunal administratif territorialement compétent d'un recours contentieux dans le même délai.

PRÉFET DU BAS-RHIN

Direction départementale des
territoires

**COMMISSION CONSULTATIVE DÉPARTEMENTALE
DE SÉCURITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ**

DDT 67/SH/AQB

SCDA

Réunion du jeudi 17 juillet 2025

**AVIS DE LA CCDSA RELATIF A L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

Procès verbal de la réunion

Textes de référence

VU le code de la construction et de l'habitation, notamment les articles L. 122-3, L.122-6, L. 181-2 et L. 161-1 à L. 165-7 et les articles R. 122-5 à R. 122-21, R. 122-30, R. 122-31, R. 122-35 et R. 162-1 à R. 165-21 ;

VU l'arrêté du 15 décembre 2014 fixant les modèles des formulaires des demandes d'autorisation et d'approbation prévues aux articles L. 111-7-5, L. 111-8 et L. 122-1 du code de la construction et de l'habitation ;

VU l'arrêté du 8 décembre 2014 modifié fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 164-1 à R. 164-4 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public ;

VU l'arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement ;

DOSSIER N° AT 067 073 25 A 2705

N° urbanisme : PC 067 073 22 R 0032 01

Commune : CHATENOIS

Demandeur : SERVICE INSTRUCTEUR ATIP OBERNAI / Commune de Châtenois représenté(e) par M ADONETH Luc

Adresse du demandeur : 81 rue du maréchal Foch 67730 CHATENOIS

Nom établissement : AQB 42705 (38502) PL AVIS'AU ATIP OBERNAI maison du patrimoine et du tourisme

Adresse des travaux : 100 rue du maréchal Foch 67730 CHATENOIS

Type : R Etablissements d'enseignement, colonies de vacances / Catégorie ERP : 5

Nature des travaux :

réhabilitation

extension

Aménagement d'une maison du patrimoine et du tourisme dans une villa "Schcibling" :
extension au niveau -1, création de sanitaires publiques, réaménagement paysager du jardin, mise en place d'un ascenseur.

Futur bâtiment :

- espace d'exposition au niveau - 1
- office du tourisme au niveau 0
- espace pédagogique au niveau 1

Modificatifs N°1 : uniquement incendie

Demande de dérogation : non

Membres permanents de la commission présents :

Mme MARECHAL Céline, Présidente de la Commission

M OBERLE Michel, Représentant d'association de personnes handicapées

Mme GAMBET Cécile, Autre membre

M REICH Pierre, Représentant d'association de personnes handicapées

Mme KUENTZ Aline, Autre membre

M MOSER Stéphane, Autre membre

M DISCHERT Pascal, Représentant d'association de personnes handicapées

Absents excusés :

MOTIVATION

- sur l'autorisation : Favorable

AVIS DE LA COMMISSION

La commission émet un **avis favorable** à la réalisation de ce projet.

A STRASBOURG, le jeudi 17 juillet 2025

Pour le Préfet
La présidente de commission


Mme MARECHAL Céline

Informations générales – Bureau d'accueil de Sélestat
Sélestat Haut-Koenigsbourg Tourisme
2 Place du Docteur Kubler – 67600 Sélestat - 03 88 58 87 20

Se stationner à proximité :

Les places de stationnement, adaptées, signalées et repérables les plus proches sont situées :

- Impasse du Babil. A 230m de l'Office de tourisme. Courts tronçons en pavés, à 2 reprises.
- Au ' Parking de la Bibliothèque'. A 350 m de l'Office de tourisme. Revêtement en goudron

Les détenteurs de la carte PMR qui stipule « stationnement » peuvent se garer gratuitement sur n'importe quelle place de parking en ville.

Il n'y a pas de bande de guidage entre les places de parking et l'office de tourisme. Le cheminement est large.

Accès à l'Office de Tourisme :

- Le sol est lisse, non glissant, non meuble, sans obstacle.
- L'entrée est de plein pied.
- Il n'y a pas de dispositif d'appel pour entrer. La première porte d'entrée est toujours ouverte quand l'Office de tourisme est ouvert. Ouverture à 90° et zone d'usage respectée.
- A l'intérieur de l'Office de Tourisme : Le sol est lisse, non glissant, non meuble, sans obstacle, sans rupture de niveau. La tolérance de pente est respectée. Pas d'obstacles à hauteur de visage.

Accueil du public :

- L'équipe des conseillers en séjour de Sélestat Haut-Koenigsbourg tourisme est formée pour accueillir des personnes en situation de handicap. Estelle et Caroline peuvent également communiquer en langues des signes.
- Une aide personnalisée, adaptée à la demande est proposée.
- Le guichet d'accueil est accessible, abaissé, non encombré, bien éclairé.
- La documentation est facilement repérable, accessible, en téléchargement sur le site internet.
- Pas de borne tactile d'informations extérieures
- Pas de visites guidées adaptées organisées.

- Une zone d'assise de repos est à disposition.

Sanitaires :

L'Office de tourisme ne dispose pas de sanitaire.

Les toilettes publiques adaptées les plus proches sont situées :

- Au « parking de la Bibliothèque ». A 350 m de l'Office de tourisme.
- Place d'Armes. A 240 m de l'Office de tourisme
- Place du Marché Aux Choux. A 250m de l'Office de Tourisme

Outils à disposition :

Un document Facile à Lire et à Comprendre



Un document en braille, un document en grand caractère, une loupe



Une boucle magnétique



**Informations générales – Maison du Tourisme et du Patrimoine -
Sélestat Haut-Koenigsbourg Tourisme
100, rue du Maréchal Foch – 67730 Châtenois - 03 88 58 87 20
Ouvert d'avril à septembre**

Se stationner à proximité :

La places de stationnement, adaptées, signalées et repérables la plus proches est située :

- Devant l'école primaire Kraft, à 50m de l'Office de tourisme. Revêtement en goudron, lisse, pas d'obstacle à hauteur des yeux. Passage piéton pour accéder à l'entrée de l'Office de Tourisme.
- Au ' Parking de l'Espace Les Tisserands à 150 de l'Office de tourisme. Revêtement en goudron, lisse, pas d'obstacle à hauteur des yeux. Passage piéton pour accéder à l'entrée de l'Office de Tourisme.

Les détenteurs de la carte PMR qui stipule « stationnement » peuvent se garer gratuitement sur n'importe quelle place de parking en ville. En zone bleue, le dépassement horaire est toléré, (dans la limite du raisonnable)

Il n'y a pas de bande de guidage entre les places de parking et l'office de tourisme. Le cheminement est large.

Accès à l'Office de Tourisme :

- Le sol est lisse, non glissant, non meuble, sans obstacle.
- L'entrée est de plein pied. Tolérance de la pente respectée. Accès à l'espace de l'office de tourisme par un ascenseur, niveau '0'.
- Dispositif d'appel pour entrer. Ouverture à 90° et zone d'usage respectée. Accès à l'ascenseur de plein pied, sans obstacle ni rupture de niveau.
- A l'intérieur de l'Office de Tourisme : Le sol est lisse, non glissant, non meuble, sans obstacle, sans rupture de niveau, sans obstacle à hauteur de visage. La tolérance de pente est respectée.

Accueil du public :

- L'équipe des conseillers en séjour de Sélestat Haut-Koenigsbourg tourisme est formée pour accueillir des personnes en situation de handicap.
- Une aide personnalisée, adaptée à la demande est proposée.

- Le guichet d'accueil est accessible, abaissé, non encombré, bien éclairé.
- La documentation est facilement repérable, accessible, en téléchargement sur le site internet.
- Pas de borne tactile d'informations extérieures
- Pas de visites guidées adaptées organisées.
- Une zone d'assise de repos est à disposition.

Sanitaires :

L'Office de tourisme ne dispose pas de sanitaire.

Les toilettes publiques adaptées les plus proches sont situées :

- A proximité immédiate de la Maison du Tourisme et du Patrimoine.
Bande de guidage, revêtement en goudron, contrasté, large.
Tolérances de la pente respectée.

Outils à disposition :

Un document Facile à Lire et à Comprendre



Un document en braille, un document en grand caractère, une loupe



Une boucle magnétique





Certificat de réalisation de formation

Représentant légal du dispensateur de formation

- Tourisme & Compétences
82 avenue du Maine - 75014 Paris
N° SIRET : 839 154 861 00018
Code NAF : 8559A
Organisme de formation déclaré sous le n° 11755751375 auprès du préfet de la région d'Île-de-France

Certifie que : **Anne-Caroline POSTIF**

Stagiaire inscrit par et salarié de : **Sélestat Haut-Koenigsbourg Tourisme**

A participé à l'action de formation suivante :

Titre de la formation : Conseiller en séjour Tourisme et Handicap STRASBOURG

Formateur : Annette Masson - ATH

Lieu : STRASBOURG

Dates : Mercredi 26 février 2025, Jeudi 27 février 2025

Nombres d'heures réalisées : 14h

Type d'action : Adaptation, évolution et développement des compétences (art 6313-3 §2 du Code du travail)

Dans le cadre des formations à distance prendre en compte la réalisation des activités pédagogiques et le temps estimé pour les réaliser.

Pour faire valoir ce que de droit, Fait à Paris le Vendredi 07 mars 2025	Cachet et signature Angela NAUD, Chargée de mission Formation professionnelle 
---	---

Sans préjudice des délais imposés par les règles fiscales, comptables ou commerciales, je m'engage à conserver l'ensemble des pièces justificatives qui ont permis d'établir le présent certificat pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de l'année du dernier paiement. En cas de cofinancement des fonds européens la durée de conservation est étendue conformément aux obligations conventionnelles spécifiques

Tourisme & Compétences - 15 avenue Carnot - 75017 PARIS

01 44 11 10 45 – contact@tourisme-competences.net

N° SIRET : 83915486100018 - Code NAF : 8559A

TVA Intracommunautaire : FR24 839 154 861. Organisme assujéti à la TVA

Organisme de formation déclaré sous le n°11755751375 auprès du préfet de la région Ile de France

Certification de validité Qualiopi



Certificat de réalisation

Je, soussignée Caroline JULES, Culture accessible, 10 bis rue de la roche, 69380 Chazay d'Azergues, atteste que **Audrey Mosern** a suivi la formation intitulée « Tourisme et Handicaps » afin d'adapter et de développer ses compétences.

Date(s) de la formation : 2 et 4 février 2021

Lieu : Sélestat

Nombre d'heures : 12 heures

Formateur : Caroline JULES

Objectifs et nature des contenus :

- Vaincre ses a priori, changer son regard
- Se familiariser avec les déficiences
- Savoir comment accueillir et comment se comporter face à une personne handicapée
- Proposer des outils et des animations adaptées

Attestation établie le 6 avril 2021 à Chazay d'Azergues
par Caroline Jules, responsable

Cachet et signature de l'organisme de formation



Sans préjudice des délais imposés par les règles fiscales, comptables ou commerciales, je m'engage à conserver l'ensemble des pièces justificatives qui ont permis d'établir le présent certificat pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de l'année du dernier paiement. En cas de cofinancement des fonds européens la durée de conservation est étendue conformément aux obligations conventionnelles spécifiques.



ATTESTATION DE FORMATION

Annette MASSON Présidente Association Tourisme et Handicaps certifie que :

POSTIF Anne-Caroline
Animatrice du Réseau des Partenaires

a participé à la formation organisée par Association Tourisme & Handicaps
ATH – en tant que salariée de : **Sélestat Haut-Koenigsbourg Tourisme**

Conseillers en séjours Tourisme et Handicap
Des 26 et 27 février 2025
de 9H00 à 17H30 (14 heures) à STRASBOURG

Les objectifs de ce stage :

1. Connaître les 4 principales familles de déficience,
2. Connaître et comprendre les différents critères à mettre en œuvre pour obtenir la marque d'Etat Tourisme et Handicap,
3. Savoir procéder au recensement de l'offre accessible de leur territoire,
4. Savoir organiser leur espace d'accueil,
5. Savoir présenter l'offre adaptée de son territoire (forme : police, contraste...)

Fait à Paris, le 07/03/2025

Annette Masson
Présidente
Association Tourisme et Handicaps

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 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.