

Registre public d'accessibilité

Antenne de CAGNES SUR MER





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue chez : **BGE Côte d'Azur, antenne de CAGNES SUR MER**
Organisme d'aide à la création d'entreprise

- 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 : contact@bge-cotedazur.fr _ Tél : 04.93.89.45.65



Notre référent handicap : Mme Isabelle Normand isabelle.normand@bge-cotedazur.fr

Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 314 451 832 000 39

Adresse : 157 Avenue de Nice – 06800 Cagnes sur Mer

1. Pourquoi un « registre public d'accessibilité » ?

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité avant 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. Fiche informative de synthèse

1 - Présentation de l'établissement :

Nom de l'établissement : **BGE Côte d'Azur**

Type de l'établissement : **ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

Catégorie de l'établissement : **5.. Type : R (organisme de formation)**

Adresse : **157 avenue de Nice – 06800 Cagnes sur Mer**

☎ : **04.93.89.45.65** @ : contact@bge-cotedazur.fr

3. L'accessibilité dans nos sites

1 - Information sur l'accessibilité des prestations :

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour le site de **Cagnes sur mer**, l'ensemble des prestations proposées se réalisent au rez-de-chaussée .

Les bureaux de rendez-vous individuel, l'espace formation et les sanitaires sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Nos conseillers sont en capacité de recevoir les personnes en situation de handicap :

- Ils bénéficient de toute l'offre BGE
- Un point sur l'équipement spécifique nécessaire au projet est systématiquement fait.
- Des dossiers d'aide auprès de l'AGEFIPH sont élaborés sur mesure.

Pour toute situation de handicap autre que celle du handicap moteur, contactez-nous au 04.93.89.45.65 pour répondre aux besoins spécifiques en rapport avec votre situation. En effet, certaines prestations ne sont accessibles qu'accompagnées d'une tierce personne (traducteur en langue des signes par exemple).

3 - Equipements d'accessibilité mis en place :

Le site de **Cagnes sur Mer** est accessible en rez-de-chaussée aux personnes à mobilité réduite et ne nécessite pas d'équipement d'accessibilité .

4 - Sensibilisation du personnel :

« En lien avec la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et les obligations de la certification QUALIOP1, tout organisme de formation doit répondre à des critères qualité relatifs à la prise en compte des besoins des personnes handicapées, notamment par la nomination d'un Référent Handicap.

Sensibilisé et formé sur le sujet du Handicap, le Référent Handicap a vocation à accueillir les personnes en situation de handicap, et accompagner le parcours du stagiaire à chaque étape de sa formation en :

- Mettant en œuvre des adaptations individuelles ou collectives d'accueil, de durée, d'outils et de modalités de validation de la formation...
- Rendant accessibles les supports de cours et le matériel pédagogique par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.
- Se basant sur les informations fournies par la personne en situation de handicap.

Pour contacter votre Référent Handicap :

Mail : isabelle.normand@bge-cotedazur.fr

Téléphone : 04.93.89.45.65

4. BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES

La plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées » ci-après offre une synthèse des différents types de handicap et du comportement à adopter pour pouvoir offrir un accueil adapté. Cette synthèse est disponible sur :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

Une version plus détaillée est disponible sur le site du ministère de la transition écologique et solidaire :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf

Vous trouverez également sur ce même site un « Memento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides » qui est très bien réalisé avec moult précisions sur les types de handicap, des références et adresses utiles selon le type de handicap...

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/DMA-petit%20memento%20sur%20le%20handicap%20.pdf>

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + Les déplacements ;
- + Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- + La largeur des couloirs et des portes ;
- + La station debout et les attentes prolongées ;
- + Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologie.gouv.fr



MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

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 ?

- 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 ?

- 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, COCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Registre public d'accessibilité

Antenne de CANNES LA BOCCA





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue chez : **BGE Côte d'Azur, antenne de Cannes la Bocca**
Organisme d'aide à la création d'entreprise

- 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 : contact@bge-cotedazur.fr _ Tél : 04.93.89.45.65

Notre référent handicap : Mme Isabelle Normand isabelle.normand@bge-cotedazur.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 314 451 832 000 39

Adresse : 11 avenue Maurice Chevalier chez CREA CANNES – 06150 Cannes la Bocca

1. Pourquoi un « registre public d'accessibilité » ?

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité avant 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. Fiche informative de synthèse

1 - Présentation de l'établissement :

Nom de l'établissement : **BGE Côte d'Azur**

Type de l'établissement : **ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

Catégorie de l'établissement : **5.. Type : R (organisme de formation)**

Adresse : **11 avenue Maurice Chevalier chez CREA CANNES – 06150 Cannes la Bocca**

☎ : **04.93.89.45.65** @ : contact@bge-cotedazur.fr

3. L'accessibilité dans nos sites

1 - Information sur l'accessibilité des prestations :

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour le site de **Cannes la Bocca**, toutes les prestations proposées se réalisent au 1^{er} étage avec ascenseur : les bureaux de rendez-vous individuels, la salle de formation et les sanitaires sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Nos conseillers sont tous en capacité de recevoir les personnes en situation de handicap :

- Ils bénéficient de toute l'offre BGE
- Un point sur l'équipement spécifique nécessaire au projet est systématiquement fait
- Des dossiers d'aide auprès de l'AGEFIPH sont élaborés sur mesure

Pour toute situation de handicap autre que celle du handicap moteur, contactez-nous au 04.93.89.45.65 pour répondre aux besoins spécifiques en rapport avec votre situation. En effet, certaines prestations ne sont accessibles qu'accompagnées d'une tierce personne (traducteur en langue des signes par exemple).

3 - Equipements d'accessibilité :

Le site de **Cannes la Bocca**, situé au 1^{er} étage, est accessible aux personnes à mobilité réduite grâce à un ascenseur.

4 - Sensibilisation du personnel :

« En lien avec la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et les obligations de la certification QUALIOPI, tout organisme de formation doit répondre à des critères qualité relatifs à la prise en compte des besoins des personnes handicapées, notamment par la nomination d'un Référent Handicap.

Sensibilisé et formé sur le sujet du Handicap, le Référent Handicap a vocation à accueillir les personnes en situation de handicap, et accompagner le parcours du stagiaire à chaque étape de sa formation en :

- Mettant en œuvre des adaptations individuelles ou collectives d'accueil, de durée, d'outils et de modalités de validation de la formation...
- Rendant accessibles les supports de cours et le matériel pédagogique par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.
- Se basant sur les informations fournies par la personne en situation de handicap.

Pour contacter votre Référent Handicap :

Mail : isabelle.normand@bge-cotedazur.fr

Téléphone : 04.93.89.45.65

4. BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES

La plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées » ci-après offre une synthèse des différents types de handicap et du comportement à adopter pour pouvoir offrir un accueil adapté. Cette synthèse est disponible sur :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

Une version plus détaillée est disponible sur le site du ministère de la transition écologique et solidaire :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf

Vous trouverez également sur ce même site un « Memento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides » qui est très bien réalisé avec moult précisions sur les types de handicap, des références et adresses utiles selon le type de handicap...

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/DMA-petit%20memento%20sur%20le%20handicap%20.pdf>

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 ?

- 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 ?

- 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 ?

- 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>

Registre public d'accessibilité

Antenne de CANNES





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue chez : **BGE Côte d'Azur, antenne de CANNES**
Organisme d'aide à la création d'entreprise

- 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 : contact@bge-cotedazur.fr _ Tél : 04.93.89.45.65

Notre référent handicap : Mme Isabelle Normand isabelle.normand@bge-cotedazur.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 314 451 832 000 39

Adresse : 5 rue Montaigne – 06400 CANNES

1. Pourquoi un « registre public d'accessibilité » ?

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité avant 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. Fiche informative de synthèse

1 - Présentation de l'établissement :

Nom de l'établissement : **BGE Côte d'Azur**

Type de l'établissement : **ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

Catégorie de l'établissement : **5.. Type : R (organisme de formation)**

Adresse : **5 rue Montaigne – 06400 Cannes**

☎ : **04.93.89.45.65** @ : contact@bge-cotedazur.fr

3. L'accessibilité dans nos sites

1 - Information sur l'accessibilité des prestations :

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour le site de **Cannes**, les prestations proposées se réalisent au rez-de-chaussée ainsi qu' au 1^{er} étage :

Un des bureaux de rendez-vous individuel se situe au RDC pour pouvoir accueillir les personnes à mobilité réduite . L'espace formation et les sanitaires sont également accessibles au RDC.

Nos conseillers sont tous en capacité de recevoir les personnes en situation de handicap :

- Ils bénéficient de toute l'offre BGE
- Un point sur l'équipement spécifique nécessaire au projet est systématiquement fait.
- Des dossiers d'aide auprès de l'AGEFIPH sont élaborés sur mesure.

Pour toute situation de handicap autre que celle du handicap moteur, contactez-nous au 04.93.89.45.65 pour répondre aux besoins spécifiques en rapport avec votre situation. En effet, certaines prestations ne sont accessibles qu'accompagnées d'une tierce personne (traducteur en langue des signes par exemple).

3 - Equipements d'accessibilité mis en place :

Le site de **Cannes** est accessible en rez-de-chaussée aux personnes à mobilité réduite grâce à 2 rampes d'accès amovibles situées à l'entrée du local et au RDC pour accéder aux toilettes.

Ces rampes d'accès permettent de palier à l'existence d'1 marche à l'entrée et de 2 marches pour se rendre aux toilettes.

4 - Sensibilisation du personnel :

« En lien avec la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et les obligations de la certification QUALIOP1, tout organisme de formation doit répondre à des critères qualité relatifs à la prise en compte des besoins des personnes handicapées, notamment par la nomination d'un Référent Handicap.

Sensibilisé et formé sur le sujet du Handicap, le Référent Handicap a vocation à accueillir les personnes en situation de handicap, et accompagner le parcours du stagiaire à chaque étape de sa formation en :

- Mettant en œuvre des adaptations individuelles ou collectives d'accueil, de durée, d'outils et de modalités de validation de la formation...
- Rendant accessibles les supports de cours et le matériel pédagogique par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.
- Se basant sur les informations fournies par la personne en situation de handicap.

Pour contacter votre Référent Handicap :

Mail : isabelle.normand@bge-cotedazur.fr

Téléphone : 04.93.89.45.65

4. BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES

La plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées » ci-après offre une synthèse des différents types de handicap et du comportement à adopter pour pouvoir offrir un accueil adapté.

Cette synthèse est disponible sur :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

Une version plus détaillée est disponible sur le site du ministère de la transition écologique et solidaire :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf

Vous trouverez également sur ce même site un « Memento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides » qui est très bien réalisé avec moult précisions sur les types de handicap, des références et adresses utiles selon le type de handicap...

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/DMA-petit%20memento%20sur%20le%20handicap%20.pdf>

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 ?

- 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 ?

- 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 ?

- 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>

Registre public d'accessibilité

Antenne de NICE ICARDO





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue chez : **BGE Côte d'Azur, antenne de Nice Icardo**
Organisme d'aide à la création d'entreprise

- 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 : contact@bge-cotedazur.fr _ Tél : 04.93.89.45.65



Notre référent handicap : Mme Isabelle Normand isabelle.normand@bge-cotedazur.fr

Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 314 451 832 000 39

Adresse : 10 avenue Pierre Isnard - Immeuble ICARDO – 06200 Nice

1. Pourquoi un « registre public d'accessibilité » ?

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité avant 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. Fiche informative de synthèse

1 - Présentation de l'établissement :

Nom de l'établissement : **BGE Côte d'Azur**

Type de l'établissement : **ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

Catégorie de l'établissement : **5.. Type : R (organisme de formation)**

Adresse : **10, avenue Pierre Isnard – 06200 Nice**.....

☎ : **04.93.89.45.65** @ : contact@bge-cotedazur.fr

3. L'accessibilité dans nos sites

1 - Information sur l'accessibilité des prestations :

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour le site de **Nice ICARDO**, toutes les prestations proposées se réalisent au 1^{er} étage avec ascenseur : Hall d'accueil, bureau de rendez-vous individuels, salles de formation . Des sanitaires PMR se trouvent au 2^{ème} étage.

Nos conseillers sont tous en capacité de recevoir les personnes en situation de handicap :

- Ils bénéficient de toute l'offre BGE
- Un point sur l'équipement spécifique nécessaire au projet est systématiquement fait
- Des dossiers d'aide auprès de l'AGEFIPH sont élaborés sur mesure

Pour toute situation de handicap autre que celle du handicap moteur, contactez-nous au 04.93.89.45.65 pour répondre aux besoins spécifiques en rapport avec votre situation. En effet, certaines prestations ne sont accessibles qu'accompagnées d'une tierce personne (traducteur en langue des signes par exemple).

3 - Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité :

Le site de **Nice ICARDO**, situé au 1^{er} étage, est accessible aux personnes à mobilité réduite grâce à un ascenseur.

4 - Sensibilisation du personnel :

« En lien avec la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et les obligations de la certification QUALIOPI, tout organisme de formation doit répondre à des critères qualité relatifs à la prise en compte des besoins des personnes handicapées, notamment par la nomination d'un Référent Handicap.

Sensibilisé et formé sur le sujet du Handicap, le Référent Handicap a vocation à accueillir les personnes en situation de handicap, et accompagner le parcours du stagiaire à chaque étape de sa formation en :

- Mettant en œuvre des adaptations individuelles ou collectives d'accueil, de durée, d'outils et de modalités de validation de la formation...
- Rendant accessibles les supports de cours et le matériel pédagogique par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.
- Se basant sur les informations fournies par la personne en situation de handicap.

Pour contacter votre Référent Handicap :

Mail : isabelle.normand@bge-cotedazur.fr

Téléphone : 04.93.89.45.65

4. BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES

La plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées » ci-après offre une synthèse des différents types de handicap et du comportement à adopter pour pouvoir offrir un accueil adapté. Cette synthèse est disponible sur :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

Une version plus détaillée est disponible sur le site du ministère de la transition écologique et solidaire :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf

Vous trouverez également sur ce même site un « Memento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides » qui est très bien réalisé avec moult précisions sur les types de handicap, des références et adresses utiles selon le type de handicap...

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/DMA-petit%20memento%20sur%20le%20handicap%20.pdf>

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 ?

- 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 ?

- 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 ?

- 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>

Registre public d'accessibilité

Antenne de NICE PORT





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue chez : **BGE Côte d'Azur, antenne de Nice Port**
Organisme d'aide à la création d'entreprise

- 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 : contact@bge-cotedazur.fr _ Tél : 04.93.89.45.65



Notre référent handicap : Mme Isabelle Normand isabelle.normand@bge-cotedazur.fr

Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 314 451 832 000 39

Adresse : 11 Place Ile de Beauté – 06300 Nice

1. Pourquoi un « registre public d'accessibilité » ?

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité avant 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. Fiche informative de synthèse

1 - Présentation de l'établissement :

Nom de l'établissement : **BGE Côte d'Azur**

Type de l'établissement : **ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

Catégorie de l'établissement : **5.. Type : R (organisme de formation)**

Adresse : **11, Place Ile de Beauté – 06300 Nice**.....

☎ : **04.93.89.45.65** @ : contact@bge-cotedazur.fr

3. L'accessibilité dans nos sites

1 - Information sur l'accessibilité des prestations :

L'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Toutes nos antennes sont équipées d'un accès PMR, à l'exception du site de Nice PORT .
Ce site ne pouvant accueillir les personnes à mobilité réduite, les rendez-vous sont systématiquement réorientés sur l'antenne de Nice ICARDO.

De nouveaux locaux PMR situés à Nice Centre seront ouverts à partir de juin 2024.

Nos conseillers sont tous en capacité de recevoir les personnes en situation de handicap :

- Ils bénéficient de toute l'offre BGE
- Un point sur l'équipement spécifique nécessaire au projet est systématiquement fait
- Des dossiers d'aide auprès de l'AGEFIPH sont élaborés sur mesure

Pour toute situation de handicap autre que celle du handicap moteur, contactez-nous au 04.93.89.45.65 pour répondre aux besoins spécifiques en rapport avec votre situation. En effet, certaines prestations ne sont accessibles qu'accompagnées d'une tierce personne (traducteur en langue des signes par exemple).

3 - Sensibilisation du personnel :

« En lien avec la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel et les obligations de la certification QUALIOPi, tout organisme de formation doit répondre à des critères qualité relatifs à la prise en compte des besoins des personnes handicapées, notamment par la nomination d'un Référent Handicap.

Sensibilisé et formé sur le sujet du Handicap, le Référent Handicap a vocation à accueillir les personnes en situation de handicap, et accompagner le parcours du stagiaire à chaque étape de sa formation en :

- Mettant en œuvre des adaptations individuelles ou collectives d'accueil, de durée, d'outils et de modalités de validation de la formation...
- Rendant accessibles les supports de cours et le matériel pédagogique par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.
- Se basant sur les informations fournies par la personne en situation de handicap.

Pour contacter votre Référent Handicap :

Mail : isabelle.normand@bge-cotedazur.fr

Téléphone : 04.93.89.45.65

4. BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES

La plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées » ci-après offre une synthèse des différents types de handicap et du comportement à adopter pour pouvoir offrir un accueil adapté. Cette synthèse est disponible sur :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

Une version plus détaillée est disponible sur le site du ministère de la transition écologique et solidaire :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf

Vous trouverez également sur ce même site un « Memento sur le handicap à l'attention des personnes présumées valides » qui est très bien réalisé avec moult précisions sur les types de handicap, des références et adresses utiles selon le type de handicap...

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/DMA-petit%20memento%20sur%20le%20handicap%20.pdf>

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 ?

- 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 ?

- 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 ?

- 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, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.