

REGISTRE

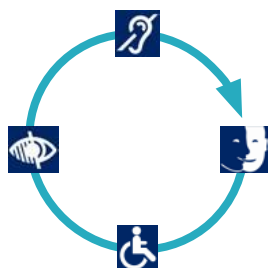
ACCESSIBILITE

Antenne Nice République





Accessibilité De l'établissement



Bienvenue chez **BGE Côte d'Azur, Antenne Nice République**
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 référent handicap :

Anne-Laure VIDAL annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr

Tél : 04.93.14.50.05



Consultation du registre public d'accessibilité :



☐ à l'accueil



☒ sur le site internet

POURQUOI UN « REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE » ?

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.

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

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 : 1, avenue de la République, 06300 NICE

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

L'ACCESSIBILITE DANS NOS SITES

Information sur l'accessibilité des prestations :

L'accueil des personnes en situation de handicap

Pour le site de Nice République, les prestations sont proposées sur deux niveaux. En l'absence d'ascenseur, l'accueil des personnes en situation de handicap se fait uniquement au rez-de-chaussée, le conseiller se déplaçant pour l'accueillir et le mener dans un espace adapté.

Les bureaux de rendez-vous individuel, l'espace 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).

Equipements d'accessibilité mis en place :

Le site de Nice République, est accessible aux personnes à mobilité réduite uniquement sur le rez-de-chaussée.

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 : annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr

Téléphone : 04.93.14.50.05

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/publications/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

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

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/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, CDO, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEL.

Conception - Réalisation : MTEC-MCT/SG/SPSS/ATI 2/Benoît Cudolou

REGISTRE

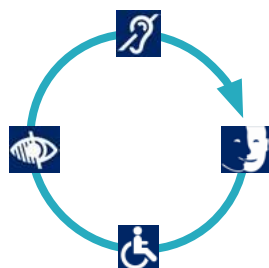
ACCESSIBILITE

Antenne Nice Ouest / Hub de l'innovation





Accessibilité De l'établissement



Bienvenue chez **BGE Côte d'Azur, Antenne Hub de l'innovation**
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 référent handicap :

Anne-Laure VIDAL annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr

Tél : 04.93.14.50.05



Consultation du registre public d'accessibilité :



☐ à l'accueil



☒ sur le site internet

POURQUOI UN « REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE » ?

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.

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

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 : 61-63 avenue Simone Viel, 06200 NICE

Tel : 04.93.89.45.65 @ : contact@bge-cotedazur.fr

L'ACCESSIBILITE DANS NOS SITES

Information sur l'accessibilité des prestations :

L'accueil des personnes en situation de handicap

Pour le site de Nice Hub de l'innovation, toutes les prestations proposées se réalisent au 2^e étage avec ascenseur.

Les bureaux de rendez-vous individuel, l'espace 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).

Equipements d'accessibilité mis en place :

Le site de Nice Hub de l'innovation, est accessible aux personnes à mobilité réduite grâce à un ascenseur.

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 : annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr

Téléphone : 04.93.14.50.05

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/publications/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

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

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/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, CDO, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEL.

Conception - Réalisation : MTEC-MCT/SG/SPSS/ATI 2/Benoît Cudolou

REGISTRE

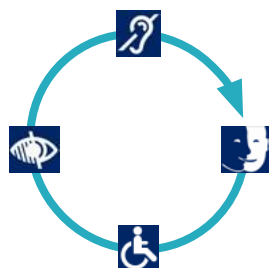
ACCESSIBILITE

Antenne CAGNES-SUR-MER





Accessibilité De l'établissement



Bienvenue chez **BGE Côte d'Azur, Antenne 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 référent handicap :

Anne-Laure VIDAL annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr

Tél : 04.93.14.50.05



Consultation du registre public d'accessibilité :



☐ à l'accueil



☒ sur le site internet

POURQUOI UN « REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE » ?

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.

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

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

L'ACCESSIBILITE DANS NOS SITES

Information sur l'accessibilité des prestations :

L'accueil des personnes en situation de handicap

Pour le site de Cagnes-sur-mer, toutes les prestations proposées se réalisent au rez-de-chaussée.

Les bureaux de rendez-vous individuel, 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).

Equipements d'accessibilité mis en place :

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

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 : annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr

Téléphone : 04.93.14.50.05

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/publications/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

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

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/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, CDD, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEL.

Conception - Réalisation : MTEC-MCT/SG/SPSS/ATI 2/Benoît Cudolou

REGISTRE

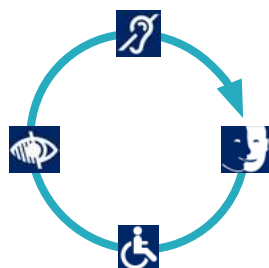
ACCESSIBILITE

Antenne CANNES LA BOCCA





Accessibilité De l'établissement



Bienvenue chez **BGE Côte d'Azur, Antenne 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 référent handicap :

Anne-Laure VIDAL annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr

Tél : 04.93.14.50.05



Consultation du registre public d'accessibilité :



☐ à l'accueil



☒ sur le site internet

POURQUOI UN « REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE » ?

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.

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

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

L'ACCESSIBILITE DANS NOS SITES

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 individuel, l'espace 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).

Equipements d'accessibilité mis en place :

Le site de CANNES LA BOCCA, est accessible aux personnes à mobilité réduite grâce à un ascenseur.

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 : annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr

Téléphone : 04.93.14.50.05

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/publications/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

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

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/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, CDO, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEL.

Conception - Réalisation : MTEC-MCT/SG/SPSS/ATI 2/Benoît Cudolou

REGISTRE

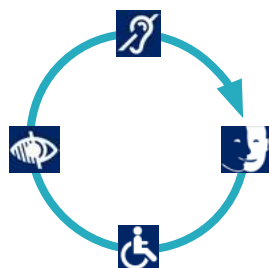
ACCESSIBILITE

Antenne CANNES





Accessibilité De l'établissement



Bienvenue chez **BGE Côte d'Azur, Antenne 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 référent handicap :

Anne-Laure VIDAL annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr

Tél : 04.93.14.50.05



Consultation du registre public d'accessibilité :



☐ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 314 451 832 00054

Adresse : 5 rue Montaigne, 06400 CANNES

POURQUOI UN « REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE » ?

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.

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

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

L'ACCESSIBILITE DANS NOS SITES

Information sur l'accessibilité des prestations :

L'accueil des personnes en situation de handicap

Pour le site de CANNES, toutes les prestations proposées se réalisent au rez-de-chaussée et au 1er étage. Deux des bureaux de rendez-vous individuel se situent 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).

Equipements d'accessibilité mis en place :

Le site de Cannes est accessible en rez-de-chaussée aux personnes à mobilité réduite grâce à deux 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'une marche à l'entrée et de deux marches pour se rendre aux toilettes.

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 : annelaure.vidal@bge-cotedazur.fr
Téléphone : 04.93.14.50.05

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/publications/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf

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

<https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/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, CDO, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEL.

Conception - Réalisation : MTEC-MCT/SG/SPSS/ATI 2/Benoît Cudolou