Sauvages sur un plateau

Registre public d'accessibilité

Tables des matières :

1) Fiche informative de synthèse
2) Explications sur le contenu de la fiche informative
   a) Prestations de l'établissement
   b) Niveau d'accessibilité
   c) Sensibilisation du personnel
3) Pièces administratives
4) Plaquette "Bien accueillir les personnes handicapées"

Accessibilité de l'établissement

Bienvenue à Sauvages sur un plateau

restauration, salon de thé, réunions, ateliers, bibliothèque

→ 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. ☐

Contact : Violaine 06 27 28 55 62 / contact@bandedesauvages.org

Consultation du registre public d'accessibilité :

☒ à l'accueil ☒ sur le site internet

N° SIRET : 795 231 968 00020 (en cours de changement)

Adresse : 4, place du commerce / 14 000 Caen

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017

2) Explications sur le contenu de la fiche informative

a) Activités dans l'établissement

"Sauvages sur un plateau" est un restaurant associatif géré collectivement par l'association Bande de Sauvages. Les usagers ont accès aux activités suivantes :

restauration	du mardi au vendredi midi (12-14h)
salon de thé et jeux vidéos	mardi (9h-12h) et mercredi (14h-18h)
ateliers et événements autour de la cuisine, de l'alimentation ou du restaurant	voir programme papier disponible sur place ou programme numérique
réunions d'organisation	1 mercredi sur 2 à 18h + selon les besoin
bibliothèque	chaque fois que le restaurant est ouvert

b) Niveau d'accessibilité

Ces activités sont accessibles aux personnes handicapées quel que soit leur handicap. Une dérogation d'accessibilité nous a été délivrée pour les sanitaires car il n'y a pas de lave-mains dans la cabine de toilettes pour handicapés mais le lavabo dans le sas est accessible à tous.

Le restaurant ne possède aucun équipement d'accessibilité nécessitant une maintenance particulière.

c) Sensibilisation du personnel

Les personnes, salariées ou bénévoles, en poste "salle" lorsque le restaurant est ouvert peuvent informer ou apporter une aide à toute personne. Toutes sont sensibilisées à l'accueil des personnes handicapées par la lecture de la plaquette dédiée.

Autres actions de sensibilisation :

09-10/2017	Participation du Centre Ressource de l'Ouïe et de la Parole à l'aménagement du local

NOTICE ACCESSIBILITE

PRINCIPALES DISPOSITIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE PRESENT PROJET

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE DEMANDEUR ET L'ETABLISSEMENT

DEMANDEUR *(bénéficiaire de l'autorisation)*

Dénomination ou raison sociale : BANDE DE SAUVAGES

NOM, Prénoms :

Pour les personnes morales, nom du représentant légal ou statutaire)

Adresse : 36 rue St Manvieu

Code postal 14000 Commune CAEN

Téléphone fixe Téléphone portable 0627285562

Mail contact @ bandedesauvages.org

ETABLISSEMENT

NOM de l'établissement : Sauvages sur un plateau

Adresse : 4 place du Commerce

Code postal 14000 Commune CAEN

ACTIVITE avant travaux : restauration avant travaux : restauration

IDENTITE du futur exploitant: Profession libérale ☐OUI ☐ NON

TYPE(S) et CATEGORIE de l'établissement *(selon R123-19 du CCH - voir fiche sécurité)* : ERP 5ème catégorie (type N)

RENSEIGNEMENTS NECESSAIRES A LA BONNE COMPREHENSION DU DOSSIER

1. DESCRIPTIF DES TRAVAUX ENVISAGES

..... Aménagement du local (disposition de meubles et peut-être un peu de peinture).

2. CHEMINEMENTS EXTERIEURS

☒ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☐ SO *Sans objet*

Caractéristiques minimales à respecter pour le cheminement usuel *(largeur, pente, espaces de manœuvre de portes, de demi-tour, de repos, d'usage, ...)*

....Le restaurant ouvre sur un trottoir plat de 1m de large : le cheminement est donc horizontal et sans ressaut, il est large d'au moins 1,40 m et sans obstacles. Des espaces de manœuvre de porte et de demi-tour sont donnés à l'usage.

Repérage, guidage *(contraste visuel, signalisation, ...)*

.....

Sécurité d'usage *(hauteur sous obstacles, repérage vide sous escaliers, éveil de vigilance en haut des escaliers,....)*

...Sol du trottoir non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue.

Qualité d'éclairage *(minimum 20 lux)*

....L'éclairage communal semble correct.

3. STATIONNEMENT

☐ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☒ SO *Sans objet*

Nombre *(2% des places pour le public, situées à proximité de l'entrée, du hall d'accueil, de l'ascenseur, ...)*

...pas de parking privé pour ce commerce. 4 places en zone bleue existent dans la rue. Sur le parking de la place du commerce, la place PMR se trouve à une quinzaine de mètres de notre première porte d'entrée.

Caractéristiques minimales à respecter *(Dimension, signalisation verticale et marquage au sol)*

.....

Raccordement avec cheminement horizontal sur une longueur de 1,40m minimum

.....Le trottoir qui mène aux places de parking permet un cheminement horizontal sur une longueur de 1,40 m minimum.

Valeur d'éclairement prévue *(50 lux en tout point des circulations piétonnes, 20 lux en tout autre point)*

..... L'éclairage communal semble correct.

4. ACCES AUX BATIMENTS

☒ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☐ SO *Sans objet*

Descriptif le cas échéant du dispositif de contrôle d'accès *(digicodes, visiophones ....)*

.....

Entrées principales facilement repérables *(éléments architecturaux, matériaux différents, ...)*

...Entrées situées dans des renforcements légers.

Caractéristiques à respecter *(seuil, largeur de portes, conditions de filtrage,....)*

...L'accès au restaurant se fait de plain-pied. Les doubles portes d'entrée mesurent chacune 2,22 m de large (1 seule est généralement ouverte laissant un passage utile de 1,04m). La barre qui permet de tirer la porte d'entrée s'étend sur toute la hauteur de la porte.

Positionnement des systèmes de communication et des dispositifs de commande *(interphone, poignées,...)*

.....

5. ACCUEIL DU PUBLIC

☒ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☐ SO *Sans objet*

Caractéristique des mobiliers *(guichets, banques d'accueil, caisses de paiement, comptoirs ....)*

..Le comptoir est haut d'1m15 avec un espace plus bas à 80 cm. La communication visuelle est possible entre le personnel et des usagers en position assise en tout point du comptoir grâce à un surélèvement du côté du personnel.

Mobilier adapté pour les personnes circulant en fauteuil roulant et facilement repérable

....Le morceau du comptoir haut de 80 cm mesure 130 cm de large et possède un vide en partie inférieure qui permet à une personne en fauteuil de s'avancer et de rédiger un chèque par exemple.

Si accueil sonorisé prévoir induction magnétique et pictogramme correspondant

..... /

Qualité d'éclairage *(minimum 200 lux,...)*

...Le comptoir fait l'objet d'une qualité d'éclairage renforcée.

6. CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES

☒ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☐ SO *Sans objet*

Éléments structurants repérables par les déficients visuels

..Le comptoir (accueil, caisse) est long de 8,4m et contraste avec le reste du mobilier. L'espace salon de thé est meublé de fauteuils et canapés, l'espace pour la restauration de tables et chaises.

Caractéristiques minimales à respecter *(largeur des circulations, largeur des portes, espaces de manœuvre de portes, ...)*

...Des espaces de manœuvre de 2,22 m sur 1,70 m (portes à pousser) ou 2,20 m (portes à tirer) existent devant chaque portes d'entrée. La porte qui mène aux sanitaires mesure 92cm avec les espaces de manœuvre correspondants pour tirer ou pousser la porte. Le cheminement à l'intérieur du restaurant est large d'au moins 1m40 et permet le retournement.

Qualité d'éclairage *(minimum 100 lux,....)*

...En journée, l'intérieur est très lumineux car toute la façade est vitrée. Quand la nuit tombe, de nombreux spots lumineux prennent le relais.

7. CIRCULATIONS VERTICALES

ESCALIERS

☐ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☒ SO *Sans objet*

Contraste visuel et tactile en haut des escaliers, qualité d'éclairage *(minimum 150 lux,...)*

.....

Caractéristiques minimales à respecter *(largeur des escaliers, hauteur des marches et giron, mains courantes contrastée, ...)*

.....

ASCENCEURS

☐ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☒ SO *Sans objet*

*L'installation d'ascenseur est **obligatoire** dès lors qu'il y a un accueil en étages de plus de 50 personnes (100 pour type R) ou prestations différentes de celles offertes au niveau accessible*

Respect des normes *(dimensionnement, éclairage, appui, indications liées au mouvement de la cabine, annonce des étages desservis,...)*

.....

Possibilité d'élévateurs à usage permanent par voie dérogatoire

.....

restaurant de plain-pied

8. TAPIS ROULANTS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES ☐ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☒ SO *Sans objet*

Le Tapis roulants ne peuvent remplacer un ascenseur obligatoire et doivent être doublés par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur

.....

restaurant de plain-pied

9. NATURE ET COULEUR DES MATERIAUX DE REVETEMENTS ET QUALITE ACOUSTIQUE ☒R ☐NR ☐SO

Les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle, dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions

Le carelage est beige clair et le bar, les murs et les tours de fenêtre sont gris et noirs. Beaucoup d'éléments de décoration sont très colorés. Ces contrastes favorisent une bonne perception de l'environnement.

Traitement acoustique des espaces d'accueil, d'attente du public et de restauration *(matériaux, niveaux de performance visés en termes d'isolement acoustique et d'absorption des sons - aire d'absorption des revêtements et éléments absorbants > 25 % surface au sol de ces locaux, ...)* La qualité acoustique est bonne du fait, en particulier de la présence de meubles en bois.

10. PORTES, PORTIQUES ET SAS ☒ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☐ SO *Sans objet*

Dimensionnement des portes battantes, des portes automatiques, des portillons *(largeur des portes, positionnement des poignées, résistance des fermes-portes, repérage des parties vitrées, ...)*

Les portes extérieures sont vitrées mais barrées de noir en leur milieu donc repérables. Ce sont des portes à deux vantaux chacun de 1,11 m avec des espaces de manoeuvre de chaque côté. La porte principale (entrée et sortie) s'ouvre en tirant sur un grande barre facilement préhensible à n'importe quelle hauteur. La deuxième porte n'ayant pas de barre, elle est surtout utilisée pour sortir (en poussant) ou alors reste ouverte.

11. LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE ☒R ☐ NR ☐ SO

Description des appareils distributeurs, des dispositifs d'information et de communication *(signalétique, écrans, panneaux à messages défilants, bornes d'information, dispositifs de sonorisation,....)*

Des panneaux affichés aux murs informent sur le fonctionement et les activités de l'association et les menus et tarifs du restaurant.

Hauteur et emplacement des équipements et dispositifs de commande destinés au public *(dispositifs d'ouverture de portes, interrupteurs, commandes d'arrêt d'urgence, (Nécessité d'un repérage aisé des équipements et dispositifs de commandes - contraste visuel, signalisation ....)* Le seul espace où il faut allumer la lumière (les sanitaires) est équipé d'une lumière automatique. Pas de dispositif particulier pour les portes ou de commandes d'arrêt d'urgence.

Caractéristiques minimales *(vide nécessaire en partie inférieure des guichets, mobiliers à usage de lecture, d'écriture ou d'utilisation d'un clavier,....)* L'évier et le morceau de comptoir qui peut permettre éventuellement d'écrire des chèques offrent des vides en partie inférieure qui laissent la possibilité à des personnes en fauteuil de s'avancer et de les utiliser.

Information sonore doublée par une information visuelle

..... Pas d'information sonore, panneaux et explication et accueil humain.

12. SANITAIRES

☐ R *Réglementaire* ☒ NR *Non réglementaire* ☐ SO *Sans objet*

Localisation et caractéristiques minimales *(Espace latéral libre à côté de la cuvette, espace de manœuvre, positionnement de la cuvette, de la barre d'appui (hauteur), des accessoires tels que miroir, distributeur de savon, sèche-mains ...)*

...La surface à côté des toilettes mesure 1m22 sur 1m40 en dehors du débattement de porte (espace d'usage). La surface d'assise est à 48 cm du sol abattant inclus. Une barre d'appui latérale est fixée solidement à 0,80m du sol. L'espace de manœuvre d'un diamètre d'1,50 m est situé en extérieur devant la porte.

Obligation d'un lave-mains à l'intérieur des sanitaires adaptés

... Pas de lave-mains à l'intérieur de la cabine mais lavabo dans les sanitaires (avec vide en partie inférieure) à 82 cm de hauteur.

13. ACCES ET SORTIES

☒ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☐ SO *Sans objet*

Les sorties correspondantes à un usage normal du bâtiment doivent être **repérables de tout point et sans confusion** avec les sorties de secours

.....Les sorties se font par les deux mêmes portes d'entrée. Elles seront signalées dans le restaurant par un panneau "sortie".

14. ECLAIRAGE

☒ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☐ SO *Sans objet*

Renforcement de la qualité sur les parties de cheminement pouvant être source de perte d'équilibre, les dispositifs d'accès, la signalétique

...Les cheminements sont tous bien éclairés, de même que les quelques panneaux de signalétique. L'éclairage de la salle de restaurant est composé de 38 gros spots et 9 plus petits sont au-dessus du comptoir. Puissance d'un spot = 300 lux.

Extinction progressive de l'éclairage temporisé

... Pas d'autre éclairage temporisé que celui dans les sanitaires qui se rallume au moindre mouvement détecté dans les cabines ou dans l'espace avec le lavabo.

Luminosité non éblouissante pour les usagers. Absence de reflets sur la signalétique

..... Lumières en hauteur (local très haut de plafond) donc pas éblouissant. Signalétique non réfléchissante car matériaux = bois, craie, peinture mat...

ETABLISSEMENTS PARTICULIERS

15. ETABLISSEMENTS OU INSTALLATIONS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

☒ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☐ SO *Sans objet*

Nombre de places accessibles, taux par rapport au nombre total, localisation, cheminement permettant d'y accéder depuis l'entrée

.....Entre 15 et 20 places accessibles à tous (selon la disposition des petites tables que l'on peut déplacer) sur un total de 50 places dans l'espace "restaurant" avec des tables entre 70 et 73 cm de haut. Possibilité d'ajouter un fauteuil roulant au milieu des fauteuils et canapés de l'espace salon de thé et plateaux disponibles si besoin de poser quelque chose. Cheminements larges d'au moins 1,40 m pour atteindre ces places.

16. ETABLISSEMENTS AVEC LOCAUX D'HEBERGEMENT

☐ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☒ SO *Sans objet*

Nombre et caractéristiques des chambres, salles d'eau, cabinets d'aisance accessibles, taux de ces chambres et locaux par rapport au nombre total, localisation, répartition par catégorie

.....

17. ETABLISSEMENTS OU INSTALLATIONS COMPORTANT DES CABINES D'ESSAYAGE, D'HABILLAGE OU DE DESHABILLAGE, DES DOUCHES

☐ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☒ SO *Sans objet*

Nombre et caractéristiques des cabines et douches accessibles

.....

18. ETABLISSEMENTS OU INSTALLATIONS COMPORTANT DES CAISSES DE PAIEMENT DISPOSEES EN BATTERIE

☐ R *Réglementaire* ☐ NR *Non réglementaire* ☒ SO *Sans objet*

Nombre et localisation des caisses accessibles

.....

Date et signature du demandeur

...

DEMANDE EVENTUELLE DE DEROGATION

MISE EN GARDE

L'octroi d'une dérogation ne dispense pas le demandeur de respecter l'ensemble des règles non dérogées

REGLES A DEROGER

	OBJET	PRECISEZ
☐	1. STATIONNEMENT	.....
☐	2. ENTREE / ACCES DU BATIMENT	.....
☐	3. ACCUEIL	.....
☐	4. CIRCULATIONS	.....
☒	5. SANITAIRES	Pas de lave-mains dans les toilettes, lavabo hors cabine
☐	6. INSTALLATIONS PARTICULIERES	.....

JUSTIFICATIONS DE CHAQUE DEMANDE DE DEROGATION

	Impossibilité Technique	Impossibilité Financière	Bâtiment de France	Rupture chaîne des déplacements	
1. STATIONNEMENT	☐	☐	☐	☐	.....
2. ENTREE / ACCES BATIMENT	☐	☐	☐	☐	.....
3. ACCUEIL	☐	☐	☐	☐	.....
4. CIRCULATIONS	☐	☐	☐	☐	.....
5. SANITAIRES	☐	☒	☐	☐	.....
6. INSTALLATIONS PARTICULIERES	☐	☐	☐	☐	.....

MESURES DE SUBSTITUTION PROPOSEES

- ... gel désinfectant sans eau disponible et accessible.
- ..... Lavabo hors cabine.
- .....
- .....

Date et signature du demandeur

...

30/10/2017

30/10/2017

Notice accessibilité / 4 place du commerce à Caen

Demande de dérogation : sanitaires

Règle à déroger

Aujourd'hui, nous dérogeons à la règle suivante de l'article 12 de l'arrêté du 1er août 2006 précisant les dispositions relatives aux sanitaires :

> *Un cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées [...]* ***comporte un lave-mains dont le plan supérieur est situé à une hauteur maximale de 0,85 m ;***

Justification

Une cabine d'aisance est bien aménagée pour les personnes handicapées dans nos sanitaires mais celle-ci ne comporte pas de lave-mains. L'installation d'un lave-mains profond de 30 cm, large de 60 cm et possédant une hauteur libre de 70 cm pour permettre le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant n'est pas possible sans empiéter sur l'espace d'usage de la cabine.
Pour maintenir cet espace d'usage à côté d'un lave-mains accessible et pratique, il faudrait élargir les sanitaires. Réaliser de tels travaux dans ce local que nous louons représente un investissement lourd en temps et en argent qui semble disproportionné au regard de l'amélioration prévue.

Mesures de substitution proposées

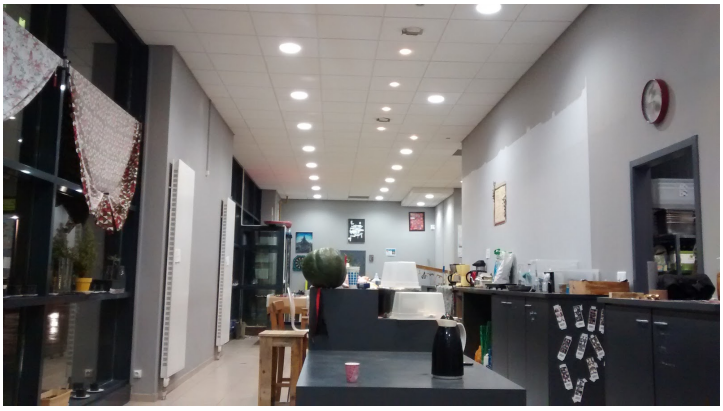
Nous mettons à disposition dans le cabinet d'aisances un distributeur de gel désinfectant constitué de gel d'aloe vera et d'huiles essentielles qui permet de se laver les mains sans eau. Hors de la cabine, le lavabo permet de se laver les mains avec de l'eau.

Le demandeur
Association Bande de Sauvages

Accessibilité

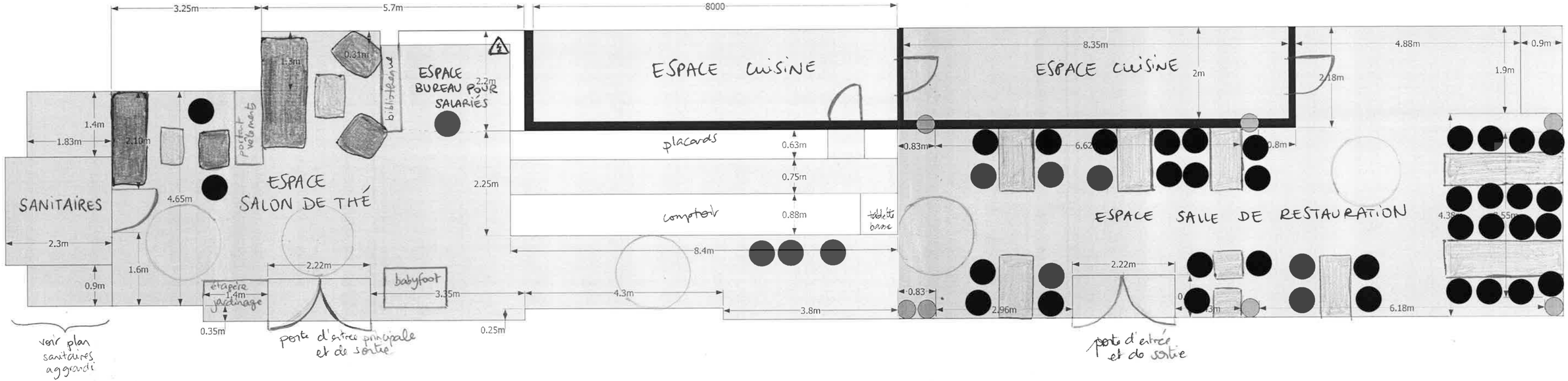
Cheminements extérieurs larges
Différence de niveau = 0 pour entrer dans le restaurant
Deux portes qui permettent d'entrer et sortir

Eclairage efficace mais non éblouissant car en hauteur



PLAN ACCESSIBILITÉ

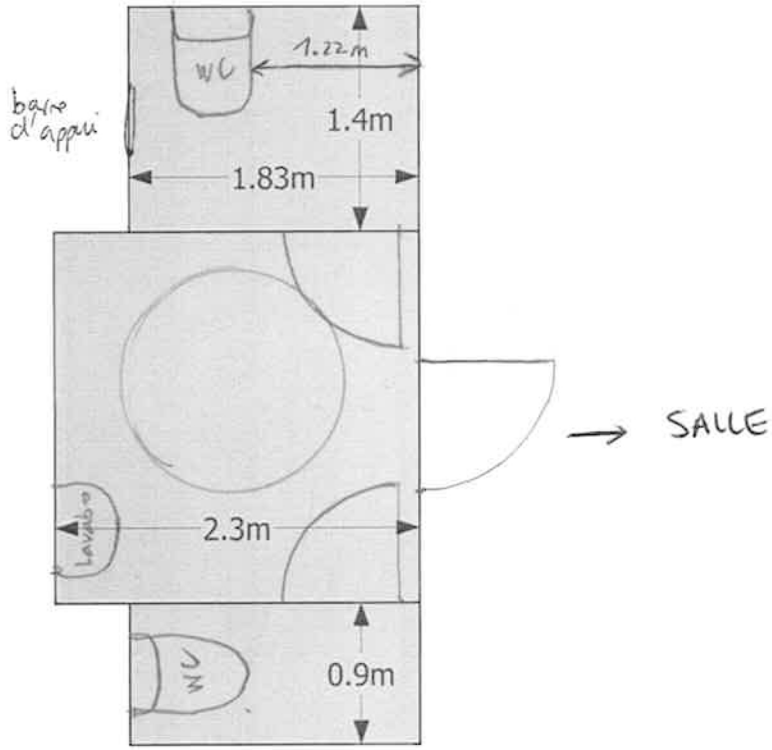
établissement de plain-pied ouvrant sur un trottoir plat et large.



Légende

- compteur électrique
- chaises
- tables
- fauteuils
- espace de retournement

PLAN SANITAIRES



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ville de

CAEN NORMANDIE

Le Maire

Caen, le **14 NOVEMBRE 2017**

BANDE DE SAUVAGES
Monsieur Martin DROUET
36, Rue Saint Manvieu
14000 CAEN

Objet : **LES SAUVAGES SUR UN PLATEAU** - 4, Place du Commerce à Caen
AT n° 014.118.17A0248 reçue le 14/11/2017

Pièce jointe : Récépissé de demande d'Autorisation de Travaux référencée

Monsieur,

Le 14 novembre 2017, vous avez adressé en Mairie, une demande d'autorisation de travaux pour l'établissement cité en l'objet.

Je vous prie donc de trouver ci-joint le récépissé de dépôt de ce dossier référencé ***AT n° 014.118.17A0248***.

Je vous informe par ailleurs que les commissions d'accessibilité des personnes handicapées et de sécurité incendie ont été chargées d'étudier ce projet avant décision, conformément aux dispositions prévues par le Code de la Construction et de l'habitation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Pour le Maire et par délégation,
Le Directeur des Bâtiments

VILLE DE CAEN (CALVADOS)

Patrice BONAPARTE

Communauté Urbaine Caen la Mer - 16 rue Rosa Parks – CS 52700 - 14027 CAEN CEDEX 9
Direction des Bâtiments – Service des Etablissements Recevant du Public (Bât F4 - 3ème étage)
Affaire suivie par Madame PAINEAU
Téléphone : 02.31.30.44.31 – Courriel : erp@caen.fr - www.caen.fr

(À remplir par la Mairie)

N° de l'autorisation AT 014 118 17 A0248 (LES SAUVAGES SUR UN PLATEAU)

Le cas échéant n° de la demande effectuée au titre du code de l'urbanisme (décrit dans le code de l'urbanisme aux articles A423-1 et suivants) : ☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐☐ ☐☐☐☐☐☐ ☐☐

Identité et adresse du demandeur : BANDE DE SAUVAGES
Monsieur Martin DROUET
36, Rue Saint Manvieu - 14000 CAEN

Date de dépôt de la demande : 14112017

Le projet est autorisé à défaut de réponse dans le délai de quatre mois sous réserve des dispositions exposées ci-dessus

Cachet de la mairie, date et signature :

VILLE DE CAEN (CALVADOS)

Délais et voies de recours : Le délai de recours devant le tribunal administratif compétent est de deux mois à compter de la décision autorisant ou refusant l'autorisation ou, en cas de décision tacite, à compter de la date à laquelle la décision aurait dû être notifiée (dès lors que le dossier avait été complété).

Communauté Urbaine Caen la Mer - 16 rue Rosa Parks – CS 52700 - 14027 CAEN CEDEX 9
Direction des Bâtiments – Service des Etablissements Recevant du Public (Bât F4 - 3ème étage)
Affaire suivie par Madame PAINEAU
Téléphone : 02.31.30.44.31 – Courriel : erp@caen.fr - www.caen.fr

2) Comment les pallier ?

➦ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.

➦ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.

➦ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.

➦ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).

➦ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

✦ Un stress important ;

✦ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;

✦ La communication.

2) Comment les pallier ?

➦ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.

➦ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.

➦ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html

Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MEEM-MLHD/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou

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.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
ET DE L'HABITAT DURABLE
www.logement.gouv.fr

2) Comment les pallier ?

➥ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.

➥ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.

➥ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

✦ La communication orale ;

✦ L'accès aux informations sonores ;

✦ Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

➥ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.

➥ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.

➥ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.

➥ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...

➥ Proposez de quoi écrire.

➥ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

✦ Le repérage des lieux et des entrées ;

✦ Les déplacements et l'identification des obstacles ;

✦ L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

➥ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.

➥ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.

➥ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.

➥ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...

➥ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.

➥ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.

➥ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.

➥ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.

➥ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

✦ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;

✦ Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;

✦ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;

✦ Le repérage dans le temps et l'espace ;

✦ L'utilisation des appareils et automates.

Restaurant de l'association Bande de Sauvages
4 Place du Commerce
14 000 Caen

contact@bandedesauvages.org
www.bandedesauvages.org

SIRET : 795 231 968 00020
APE : 94 99Z
RNA : W142009589

Salariés du restaurant
Lisa BARBIER - 06 86 07 78 78
Violaine BAVENT - 06 27 28 55 60
Matthieu FILOCHE - 06 31 81 02 05

Exploitant
Martin DROUET - 06 87 90 32 98

Co-présidents de l'association
Didier BONNAIRE - 06 51 78 37 06
Christophe CAILLOUX - 06 51 80 94 79
Martin DROUET - 06 87 90 32 98
Aminata DIALLO - 06 83 32 96 49
Pauline GOUDERGUES - 06 19 29 96 66
Loreleï VAUCLIN - 06 88 70 86 40