

L'ACCESSIBILITÉ

Vers une société plus inclusive

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap demande aux établissements recevant du public (ERP) de se rendre accessible à tous les types de handicaps avant le 1er janvier 2015.

Ces établissements doivent permettre à tout le monde, sans distinction, de pouvoir accéder, circuler et recevoir les informations qui y sont diffusées.

L'accessibilité ne concerne pas uniquement les personnes en situation de handicap. En effet, les seniors, les personnes avec une valise ou une poussette, les personnes ne parlant pas français ou encore les personnes ayant de manière temporaire un bras dans le plâtre ou des béquilles peuvent aussi rencontrer des difficultés à effectuer certaines actions ou à aller dans certains lieux.

De plus, l'accessibilité **est également à l'origine d'innovations profitables à tous, permettant même un confort d'usage pour tous les utilisateurs.**

Par exemple, les SMS ont été inventés par une équipe de recherche finlandaise pour les malentendants à la fin des années 80 et sont aujourd'hui utilisés par tous.





Les établissements recevant du public (ERP)

L'article R*123-2 du code de la construction et de l'habitation définit un ERP comme étant « tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes sont admises, soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payantes ou non. Sont considérées comme faisant partie du public toutes les personnes admises dans l'établissement à quelque titre que ce soit en plus du personnel».

Le gestionnaire d'un ERP est tenu de répondre à certaines obligations notamment au regard de la sécurité incendie et de l'accessibilité. Dans le cas de l'accessibilité, le gestionnaire d'un ERP doit permettre à tous les clients ou usagers qui le souhaitent de pouvoir entrer et bénéficier de ses prestations, en rendant son local accessible.

Les ERP de 5^e catégorie

Établissements dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas le chiffre minimum fixé par le règlement de sécurité pour chaque type d'exploitation.

Les obligations des ERP de 5^e catégorie

Les ERP de 5^e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP.

En effet, avant le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'agenda d'accessibilité programmé (AD'AP), seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Ainsi depuis le 31 mars 2019, il n'est plus possible de déposer d'agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP). Ce dispositif permettait aux gestionnaires d'un ERP de déclarer, chiffrer et programmer les travaux à réaliser pour mettre en conformité leurs établissements.

Les différentes familles de handicaps

Pour qu'un ERP soit accessible, il doit s'adapter à tous les types de handicaps en répondant aux prescriptions d'accessibilité du code de la construction et de l'habitation. Il existe :

- le handicap moteur
- les handicaps sensoriels : auditifs et visuels
- les handicaps mentaux, cognitifs et psychiques

Au-delà de l'établissement en lui-même, l'accessibilité et la qualité de l'accueil de tous les publics passent par une attitude et un comportement adéquats des professionnels. Pour vous aider, vous trouverez au verso de ce document, les bonnes pratiques à adopter lorsque vous rencontrez des personnes en situation de handicap.



LES BONNES PRATIQUES POUR UN ACCUEIL INCLUSIF



HANDICAP AUDITIF

- Si votre interlocuteur tend l'oreille ou pointe celle-ci du doigt en secouant la tête, vous vous adressez certainement à une personne déficiente auditive.
- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de lui parler.
- Ne mettez pas la main devant la bouche et évitez les contre-jours.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours. Pour orienter une personne déficiente auditive, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre.
- Parlez face à la personne sans exagérer l'articulation, sans crier, en utilisant des phrases courtes et un vocabulaire simple. Vous pouvez également lui proposer de quoi écrire.
- Veillez à afficher de manière visuelle, lisible, et bien contrastée, les prestations et leur prix.

Vous pouvez apprendre quelques mots en Langue des Signes Française.



HANDICAP MOTEUR

- Assurez-vous que les espaces de circulation soient suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle.
- Proposez de l'aide sans l'imposer. Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement pour qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou non.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et des sièges de repos.
- Ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant : vous risquez de déséquilibrer la personne, mais aussi de la mettre mal à l'aise.
- Pour accompagner une personne qui se déplace debout, veillez à ne pas la déstabiliser et à marcher à ses côtés en respectant son rythme.
- Pour échanger avec une personne en fauteuil, il est préférable de vous placer à sa hauteur. Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Si la personne a des difficultés d'élocution, soyez patient et laissez-lui le temps de s'exprimer et de finir ses phrases. N'hésitez pas à faire répéter plutôt que de faire croire que vous avez compris.
- Acceptez les chiens d'assistance dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.



HANDICAP VISUEL

- Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez.
- S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.
- Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.
- Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe à l'endroit où elles vont apposer leur signature.

- Informer la personne déficiente visuelle sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette... (Utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : les porte-manteaux se trouvent à midi et la caisse à 3h). Évitez les termes purement visuels comme « par ici », « par là-bas »... N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel comme par exemple « voir ».
- Prévenez de tout changement dans l'environnement.
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Présentez et décrivez les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.
- Concevez une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16 minimum 4.5mm) ou imagée, et bien contrastée.
- N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous adressez à elle.

Le braille n'est pas toujours la solution,
seul **15% des aveugles** savent
lire le braille





HANDICAP PSYCHIQUE

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et patient, tout en adoptant une attitude rassurante (sans marque de stress ou d'agacement).
- L'interlocuteur peut être stressé sans forcément s'en rendre compte. Dialoguez dans le calme, sans le fixer.
- Ne le contredisez pas, ne faites pas de reproches et rassurez le en cas de problème.
- Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout et laissez-lui un temps de réaction et d'expression.
- Évitez de répéter plusieurs fois la même question.

Que dois-je faire en cas de crise ?

- Restez calme et posé même si l'agitation de la personne est grande, et montrez-vous rassurant.
- Formulez des phrases courtes avec des mots simples.
- Tentez de focaliser son attention sur un élément environnemental (un objet, un animal) ou qui lui est familier (son entourage, son domicile...).
- Avec l'accord de la personne, mettez un tiers dans la relation ou la communication, afin de faire tomber la tension.
- Laissez toujours à la personne la possibilité de partir et de revenir



HANDICAP MENTAL

- Faites preuve de patience, d'écoute et de disponibilité, montrez-vous rassurant, tout en gardant une attitude naturelle. Sourire peut aider à mettre en confiance.
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes, ne faites pas de gestes de crainte ou de mépris.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Parlez normalement avec des phrases simples, sans négation, en utilisant des mots faciles à comprendre.
- Évitez les longs raisonnements, n'infantilisez pas et vouvoyez la personne.
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension, en utilisant un catalogue ou un plan par exemple.
- Proposez votre aide, ne faites pas à la place de la personne. Laissez-la réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- N'abandonnez pas la personne handicapée, sans relais.
- Utilisez une signalétique adaptée et des écrits en « Facile à lire et à comprendre ».
- Aidez la personne dans le comptage de l'argent pour le règlement.
- Refusez les conversations intimes, réorientez la conversation fermement et clairement.
- Acceptez le chien d'assistance dans votre établissement.

Pour aller plus loin

Vous pouvez consulter les liens suivants pour plus d'informations concernant l'accessibilité :

 <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/laccessibilite-des-etablis-sements-recevant-du-public-erp>

 <https://www.lhotellerie-restauration.fr/blogs-des-experts/droit-reglementation/Media/Recueil-actions-simples-a-l-attention-gestionnaires-ERP.pdf>

 <https://bordeauxgironde.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>

Documents/ Sites internet utilisés pour réaliser ce guide :

 <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/laccessibilite-des-etablis-sements-recevant-du-public-erp>

 https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf

Le Conseil Local du Handicap

Le Conseil Local du Handicap est une instance participative qui a pour objectif d'être un lieu d'échanges et de propositions permettant de renforcer l'inclusion de toutes et tous dans la vie du 14^e arrondissement. Créé en 2015, le CLH regroupe les acteurs institutionnels, associatifs et les citoyens qu'ils soient en situation de handicap ou non.

Nous contacter : copil-clh-paris14@googlegroups.com