

Livret public d'accessibilité

Caractéristiques d'accessibilité de notre établissement.



Planifiez votre séjour en toute sérénité

Nos installations ont été conçues pour favoriser l'autonomie, la sécurité et le bien-être de nos visiteurs, dans le respect des normes d'accessibilité en vigueur. Nous restons attentifs à l'amélioration continue de nos services afin de vous offrir une expérience d'accueil inclusive et de qualité.

Disponible en version papier (à l'accueil du gîte) et/ou numérique (site internet, e-mail).

mis à jour le 14/01/2025



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue

.....

→ 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 : Mélanie STOPIN : 06 23 07 19 52 - Eric STOPIN : 06 44 98 34 71
Mail : giteaville37@gmail.com - Site internet : www.giteaville37.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 84126262900014

Adresse : Gîte de groupe d'Avrillé-les-Ponceaux - 3 rue des tilleuls 37340 Avrillé-les-Ponceaux

SOMMAIRE

1. Présentation de l'établissement	page 7
o Description générale du gîte	page 7
o Coordonnées	page 7
o Marques, labels et agréments	page 7
2. Informations pratiques	page 8
o Comment accéder au gîte	page 8
o Modalités de réservation et d'information	page 9
o Commission de sécurité	page 9
3. Accessibilité par type de handicap	page 11
o Handicap moteur	page 11
o Handicap visuel	page 11
o Handicap auditif	page 11
o Handicap mental	page 11
4. Les chambres et les espaces communs	page 12
o Les chambres et les équipements sanitaires	page 12
o Les espaces communs	page 13
o Plan du gîte	page 14
5. Engagements et services complémentaires	page 16
o Engagements en matière d'accessibilité	page 16
o Pièces administratives	page 17
o Bien accueillir les personnes handicapées	page 28



Présentation de l'établissement



Description générale du gîte

Le Gite de Groupe d'Avrillé-les-Ponceaux est une structure d'hébergement collectif située en Indre-et-Loire, dans le triangle Tours/Saumur/Le Mans, et à proximité des châteaux de La Loire.

Nous accueillons jusqu'à 39 personnes dans un cadre calme et verdoyant, idéal pour les réunions familiales, les séminaires les sorties scolaires ou les séjours de détente. Il offre un cadre chaleureux aux abords du Parc Naturel Régional Loire Anjou Touraine.

Au total : 9 chambres, 9 douches, 10 lavabos, 8 WC, 3 pièces à vivre.

Location : Semaine / Week-end / Nuitée

Formule : Gestion libre

Ouverture : toute l'année



Coordonnées

Gite de groupe d'Avrillé-les-Ponceaux
3 rue des tilleuls 37340 Avrillé-les-Ponceaux
Mélanie STOPIN : 06 23 07 19 52
Eric STOPIN : 06 44 98 34 71
Mail : giteavrille37@gmail.com
Site internet : www.giteavrille37.fr

Marques, labels et agréments



Gîtes de France
2 épis
n°37G22851



Meublé de Tourisme **



Accueil Vélo



Education Nationale
n°370315



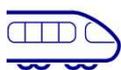
Jeunesse et Sports
n°370130002



Tourisme et Handicap
auditif
visuel
moteur
physique

Informations pratiques

Accès au gîte



Venir en train

La gare accessible la plus proche est située à 15 km (gare de Langeais).

Réseau SNCF : <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/preparez-votre-voyage/accessibilite/>

Guide mobilité réduite SNCF : <https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2024-04/resume-voyager-en-situation-de-handicap-ou-de-mobilite-reduite.pdf>



Venir en bus

Il est recommandé de prendre contact avec le réseau Remi pour un transport public adapté

www.remi-centrevaldeloire.fr

<https://www.remicentrevaldeloire.fr/services/accessibilite>



Venir en avion

Aéroport Tours Val de Loire

<https://www.tours.aeroport.fr/personnes-a-mobilite-reduite>



Venir en voiture

A 30 min à l'ouest de Tours A 30 min à l'est de Saumur par la D952
Par l'A85 Sortie 7 direction Langeais Sortie 5 direction Bourgueil Par
l'A 28 sortie 27 Direction Château-la-Vallière

Une place PMR est située à moins de 3 mètres, face à l'entrée du gîte.



Modalités de réservation et d'information :

Toutes informations relatives à notre gîte sont disponibles sur notre site internet www.giteavrille37.fr

Nous pouvons également échanger ensemble sur vos besoins spécifiques.



Commission Sécurité

Avis favorable de la commission de sécurité.

Dernière visite le 01/04/2021 (validité 5 ans).

Accessibilité par type de handicap

Handicap moteur

L'ensemble du gîte est accessible de plain-pied et permet une circulation fluide en fauteuil roulant.

La chambre n°9 est la chambre adaptée PMR. Elle est composée d'un lit double avec espace de manœuvre ainsi qu'une salle de bain ergonomique et d'une issue de secours.

Handicap visuel

Le gîte dispose d'une signalétique en braille sur les portes des chambres, des électroménagers avec touches en relief, ainsi que des contrastes visuels renforcés (ex : interrupteurs)

Les espaces communs sont conçus pour faciliter la circulation et des indications tactiles signalent les marches ou seuils.

Le salon dispose d'un téléviseur avec télécommande spécifique.

Les chambres n°1 à n°7 sont adaptées, ainsi que la n°9.

Handicap auditif

Les informations clés sont affichées clairement, le téléviseur offre des sous-titres, et des dispositifs combinant alarmes sonores et lumineuses assurent l'accessibilité.

La chambre 3 est spécifiquement adaptée.

Handicap mental

Les espaces sont pensés pour limiter le stress, avec des chambres numérotées par couleur et un aménagement apaisant.

Toutes nos chambres sont adaptées.

Les chambres et les espaces communs :

Les chambres et les équipements sanitaires

Etage 1	Chambre n°1	6 couchages	3 lits simples 3 lits superposés	
	Chambre n°2	3 couchages	1 lit superposé 1 lit en 140	
	Chambre n°3	6 couchages	2 lits superposés 2 lits simples 1 lit en 160	
	Chambre n°4	3 couchages	1 lit superposé 1 lit en 140	
	Chambre n°5	5 couchages	1 lit superposé 2 lits en 140	
	Chambre n°6	3 couchages	1 lit simple 1 lit en 140	
	Chambre n°7	6 couchages	2 lits superposés 1 lit en 160 2 lits simples	
	Couloir			
Demi-étage	Chambre n°8	5 couchages	3 lits simples 1 lit en 160	
Rez-de-chaussée	Chambre n°9	2 couchages	1 lit en 160	

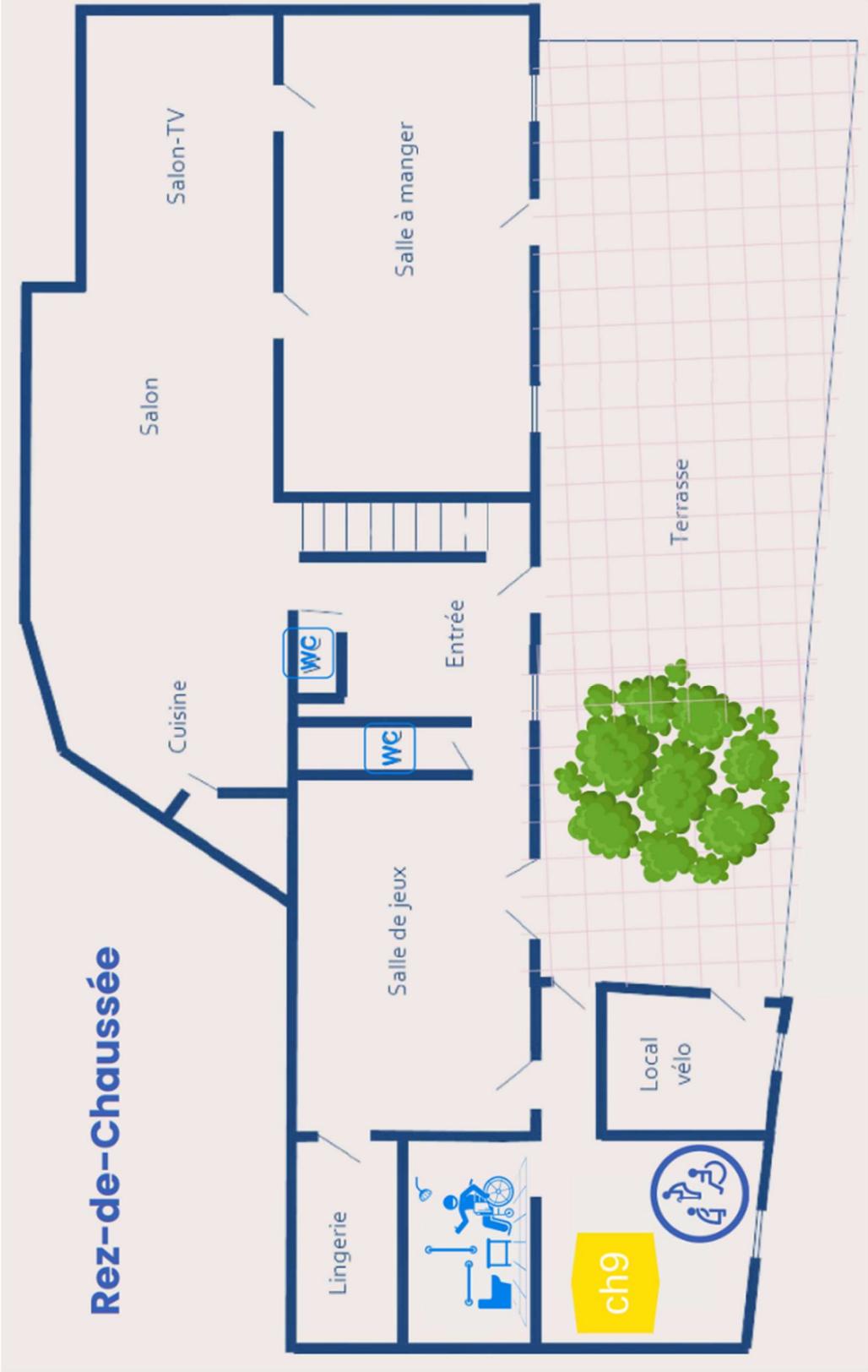
Les espaces communs

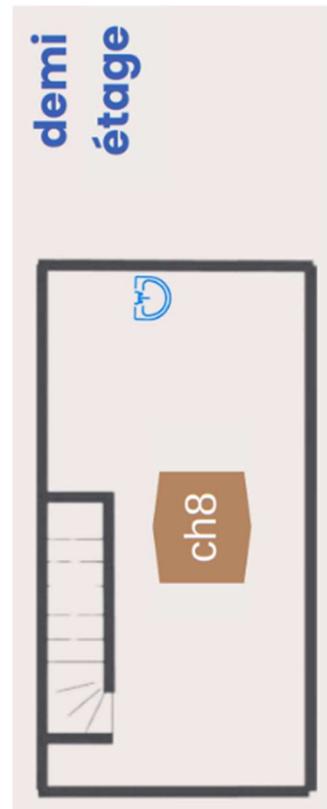
Rez-de-Chaussée	Entrée	Alarme lumineuse et sonore	  
	Salle de jeux	Mobilier amovible Jeux divers Tableau blanc	
	Cuisine	Gestion libre Electroménager touches en relief	
	Salon	TV avec sous titres et télécommande adaptée	
	Salle à manger	Mobilier amovible pour une circulation plus fluide	
	Buanderie	Accessible pour tou.te.s	
Extérieur	Terrasse	100m2 Clôturée Aucune marche	

Notre centrale d'alarme, les extincteurs, et le tableau électrique font l'objet d'une maintenance consignée dans le registre de sécurité.

Le reste des équipements est entretenus régulièrement entre chaque groupe de clients.

Plan du gîte





Engagements et services complémentaires

Engagements en matière d'accessibilité

Nous garantissons à tous nos visiteurs :

- Un accueil de qualité agréable et courtois
- Une communication claire et bienveillante
- Un service respectueux et professionnel

Nous sommes sensibilisés à l'accueil des personnes handicapées, afin de répondre efficacement à leurs besoins.

Nous entretenons régulièrement nos équipements pour qu'ils restent fonctionnels et adaptés.

À votre arrivée, nous vous remettons le guide de l'Office de Tourisme détaillant les activités accessibles à proximité, comme des sentiers balisés ou des restaurants adaptés.

Nous sommes disponibles pour répondre aux questions ou préoccupations avant et pendant le séjour (par e-mail, téléphone, SMS).

Nous encourageons nos visiteurs à partager leurs suggestions après leur séjour. Cela nous permet d'identifier de nouveaux axes d'amélioration et d'enrichir encore l'expérience que nous proposons.

Pièces administratives

- Commission sécurité
- Attestation Tourisme et Handicap

Chinon, le 01/04/2021

SDIS/Service Prévention
IP/PVE/D-2021-000991
CSA27
Affaire suivie par :
Lieutenant PERRIER Romain

**PROCÈS-VERBAL DE RÉUNION
DE LA COMMISSION DE SÉCURITÉ**

**Numéro d'ordre : CHV21044
Numéro E.R.P. : E-013-00002-000**

1 OBJET : VISITE PERIODIQUE D'UN ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

(articles R.123-14 et R.123-48 du code de la construction et de l'habitation)

- 1.1 Date de la visite
jeudi 01 avril 2021
- 1.2 Établissement
Gite d'étape et de groupe
3 RUE DES TILLEULS
AVRILLE-LES-PONCEAUX
- 1.3 Date de la dernière visite
12/12/2016 Avis : Favorable

2 RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Ce projet est soumis aux dispositions du code de la construction et de l'habitation, articles R. 123-1 à R. 123-55 ainsi qu'au règlement de sécurité afférent approuvé par l'arrêté du 25 juin 1980 modifié et par l'arrêté du 22 juin 1990 modifié.

2.1 Classement :

Type : **ON**

Catégorie : **5^{ème}**

Effectif : (39 couchages)

- 39 personnes au titre du public ;

- effectif non précisé au titre du personnel.

2.2 Historique des demandes de dérogations au règlement de sécurité :

Cet établissement ne fait pas l'objet de dérogation au règlement de sécurité.

Secrétariat : S.D.I.S.
La Haute Limougière - Route de Saint-Roch
37230 FONDETTES
Téléphone : 02 47 49 69 46
Télécopie : 02 47 49 69 49

4.2 Contrôle des prescriptions anciennes :

Visite périodique du 12/12/2016 :

- Exécutées : 2, 3, 4, 5, 6, 8
- Non exécutées : 1
- Rapportées : 7

4.3 Essais effectués :

- Essais réalisés sous coupure générale électrique :
 - o Éclairage de sécurité,
 - o Déclenchement d'alarme sur détection automatique d'incendie située dans la chambre 8,
 - o Ouverture des portes de sortie de secours.

4.4 Anomalies constatées lors des essais :

Aucune anomalie constatée le jour de la visite.

4.5 Observations :

La commission de sécurité a constaté l'existence d'une nouvelle chambre (chambre 8), suite au changement de gérants. Cette chambre dispose d'une porte d'accès au niveau des chambres 6 et 7. Une volée de marches donne accès aux 5 couchages de cette chambre. Les exploitants doivent déposer un dossier de régularisation suite à cette modification. Cette chambre 8 dispose d'un détecteur automatique d'incendie relié au système de sécurité incendie (SSI).

Par ailleurs, l'exploitant indique que la capacité de certaines chambres existantes a été diminuée. L'établissement passe ainsi de 37 couchages à 39 couchages.

L'établissement est doté d'un système de sécurité incendie de catégorie A.

5 ANALYSE DES RISQUES DE L'ÉTABLISSEMENT

5.1 Risques d'apparition d'un incendie

Aucun risque particulier constaté le jour de la visite.

5.2 Risques d'aggravation d'un éventuel incendie

Un éventuel incendie serait aggravé en raison des éléments suivants :

- absence de contrôle des appareils de cuisson et de la hotte,
- mauvais réglage des ferme-portes des chambres,
- présence de stockage (couvertures) dans la circulation entre les chambres 2 et 3.

5.3 Risques de gêne à l'évacuation y compris pour les personnes en situation de handicap

Des risques de gêne à l'évacuation sont accentués par :

- l'absence de blocs d'éclairage de sécurité au droit de la porte de sortie de la salle à manger,
- l'absence de blocs d'éclairage pour habitation (BAEH),
- l'absence de consignes de sécurité dans les chambres.

5.4 Risques de gêne à l'intervention des secours

Aucun risque particulier constaté le jour de la visite.

6 AVIS DE LA COMMISSION

Vu l'analyse de risques réalisée par la commission, celle-ci émet un avis :

FAVORABLE

6.1 Dispositions administratives obligatoires pour le suivi du dossier :

- 1°) - Faire vérifier par des techniciens compétents ou organismes agréés et selon les périodicités mentionnées dans le règlement de sécurité, l'ensemble des installations techniques (article R.123-43 du code de la construction et de l'habitation).
- 2°) - Tenir à jour le registre de sécurité, où seront notamment consignées les conclusions des vérifications techniques (article R.123-51 du code de la construction et de l'habitation).
- 3°) - Transmettre au secrétariat de la commission de sécurité, sous couvert du maire, un dossier concernant les éventuels travaux, aménagements ou transformations envisagés même à titre temporaire (article L.111-8 du code de la construction et de l'habitation).

6.2 Conformément à l'article 40 du décret n° 95-260 modifié, la commission propose la réalisation des prescriptions techniques suivantes :

- 1°) - Déposer un dossier de régularisation concernant la nouvelle chambre créée (chambre 8) (articles L 111-8 et R 123-22 du code de la construction et de l'habitation).
- 2°) - Faire contrôler, annuellement, les installations de cuisson et la hotte, par un technicien compétent (articles PO 1 et PO 8).
- 3°) - Régler les ferme-portes des chambres, afin de s'assurer d'une fermeture complète de ces portes (article PO 4).
- 4°) - Supprimer le stockage (couvertures) présent dans la circulation (article PE 9).
- 5°) - Installer un bloc d'éclairage au droit de l'issue de secours dans la salle à manger (article PE 34).
- 6°) - Afficher dans chaque chambre des consignes de sécurité (article PE 33§2).
- 7°) - Afficher à l'entrée de l'établissement l'avis relatif au contrôle de la sécurité (cerfa 203230) (articles PE 37 et GE 5).

Ancienne prescription non réalisée :

- 8°)- Mettre en place des blocs d'éclairages de sécurité pour habitation en complément des blocs d'éclairages de sécurité actuels. Les blocs autonomes d'éclairage de sécurité devront être mis automatiquement à l'état de repos dès l'absence de tension en provenance de la source normale, leur passage automatique à l'état de fonctionnement étant alors subordonné au début du déclenchement du processus d'alarme (articles PE 24 et PE 36).

Prescription permanente :

- 9°)- S'assurer qu'un membre du personnel ou un responsable au moins, soit présent en permanence lorsque l'établissement est ouvert au public. Le responsable doit être nommément désigné et informé de la caractéristique du signal sonore d'alarme (article PE 27).

La Présidente de séance,



Pascale DUPORT



Direction générale des entreprises
6 rue Louise Weiss 75703 Paris
Cedex 13
tourismeethandicap.dge@finances.gouv.fr
Affaire suivie par : Pôle STTO - T&H
Sous-direction du tourisme
Téléphone : 0144970519
Courriel :
tourismeethandicap.dge@finances.gouv.fr

DECISION D'ATTRIBUTION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE TOURISME & HANDICAP

Suite à la Commission territoriale du 16/01/2020, le droit d'usage de la marque Tourisme & Handicap est attribué à Gîte de groupe d'Avrillé-les-Ponceaux pour une durée de 5 ans, selon la déclinaison suivante :

- Handicap auditif**
- Handicap mental**
- Handicap moteur**
- Handicap visuel**

La Direction générale des entreprises ainsi que les membres de la Commission territoriale vous félicitent pour cette labellisation.

Le droit d'usage est valable pour une durée de 5 ans à compter de la date de la présente notification.

Si vous souhaitez contester cette décision, il vous appartient de saisir le secrétariat de la Commission territoriale, sous le présent timbre, d'un recours gracieux dans un délai de 2 mois.

Nous vous rappelons par ailleurs que vous pouvez louer une plaque « Tourisme & Handicap » auprès de :

L'Association Tourisme et Handicaps
55 avenue Marceau - 75016 Paris - Tél : 01 44 11 10 41
tourisme.handicaps@club-internet.fr / ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr

13/02/2020



Fiche de synthèse

Type de candidature : Initiale

Pictogrammes souhaités :	<input type="checkbox"/> Auditif	<input type="checkbox"/> Mental	<input type="checkbox"/> Moteur	<input type="checkbox"/> Visuel
---------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Date de l'évaluation : 06/01/2020

1. Informations générales

Coordonnées	
Etablissement	Gîte de groupe d'Avrillé-les-Ponceaux
Nom/fonction du signataire de l'acte d'engagement et du correspondant :	STOPIN Eric, propriétaire
Nom et date de naissance du représentant légal :	STOPIN Eric 23/01/1967
Marque Qualité Tourisme™ :	Non
Classement et nombre d'étoiles :	Meublé de tourisme - 2
Coordonnées grand public	
Adresse :	37340 3 Rue des Tilleuls 37340 AVRILLE-LES-PONCEAUX
Tél :	06449 83471
Courriel (obligatoire) :	giteavrille37@gmail.com
Site internet :	http:// ou https://
Date de visite :	06/01/2020
ERP :	ERP5
Activité - catégorie :	<ul style="list-style-type: none">◦ Hébergement collectif - Hébergement◦ Meublé de tourisme - Hébergement

Hébergements collectifs	Nombre total de lits : 31	Nombre total de lits accessibles : 1
-------------------------	---------------------------	--------------------------------------

Présentation générale de la structure :

Notre Gîte de groupe et d'étape, bordant le Parc naturel régional Loire-Anjou-Touraine, est idéalement situé pour visiter les Châteaux de la Loire, les vignobles. Nous sommes situés à 40 min de Tours et 15 min de Langeais. Notre gîte est une ancienne maison de bourg du XIXème siècle qui a été entièrement restauré. Il peut accueillir 39 personnes et est idéal pour les cyclistes, les randonneurs, les groupes d'amis, les fêtes de famille.... Le rez de chaussée du gîte est accessible à tous les types de handicap : pièces de vie, 1 chambre et sa salle d'eau. La salle des fêtes du village se trouve à 50 mètres. Possibilité traiteur pour les groupes à partir de 20 personnes.

2. Evaluation

	Handicap Auditif
--	-------------------------

Avis de la Commission territoriale	<input checked="" type="checkbox"/> Favorable	<input type="checkbox"/> Défavorable
------------------------------------	--	---

	Handicap Mental	
Les critères prérequis sont respectés sauf :	HEBERGEMENT	
	3.2.5 La télécommande doit disposer de grosses touches de couleurs contrastées	
	Compensation : télécommande simplifiée.	
Avis de la Commission territoriale	<input checked="" type="checkbox"/> Favorable	<input type="checkbox"/> Défavorable

	Handicap Moteur	
Les critères prérequis sont respectés sauf :	CARACTERISTIQUES GENERALES ERP	
	2.8 La main courante de l'escalier intérieur doit commencer avant la première marche et s'arrêter au-delà de la dernière marche sur la longueur d'un giron de marche.	
	Compensation : la chambre proposée aux personnes déficientes visuelles se trouve au rez-de-chaussée.	
	2.8 Le prolongement de la main courante de l'escalier intérieur ne doit pas créer de risque pour les usagers empruntant les circulations adjacentes.	
	Compensation : la chambre proposée aux personnes déficientes visuelles se trouve au rez-de-chaussée.	
Avis de la Commission territoriale	<input checked="" type="checkbox"/> Favorable	<input type="checkbox"/> Défavorable

	Handicap Visuel	
Les critères	CARACTERISTIQUES GENERALES ERP	
	2.2 Lorsqu'un cheminement accessible croise un itinéraire emprunté par des véhicules, il doit comporter un élément permettant l'éveil de la vigilance des piétons au droit de ce croisement.	
	Les abords du gîte appartiennent à la commune. Une demande à la mairie pour des bandes de vigilance a été demandée.	
	2.8 Tous les nez des marches doivent être de couleur contrastée sur au moins 3 cm, et non glissants.	
	Compensation : la chambre proposée aux personnes déficientes visuelles se trouve au rez-de-chaussée.	

prerequis sont respectés sauf :	2.8 La main courante de l'escalier intérieur doit commencer avant la première marche et s'arrêter au-delà de la dernière marche sur la longueur d'un giron de marche. Compensation : la chambre proposée aux personnes déficientes visuelles se trouve au rez-de-chaussée.
	2.8 Le prolongement de la main courante de l'escalier intérieur ne doit pas créer de risque pour les usagers empruntant les circulations adjacentes. Compensation : la chambre proposée aux personnes déficientes visuelles se trouve au rez-de-chaussée.
	2.8 La première et la dernière contremarches de l'escalier intérieur doivent être de couleur contrastée par rapport aux autres contremarches. Compensation : la chambre proposée aux personnes déficientes visuelles se trouve au rez-de-chaussée.
Les critères prérequis sont respectés sauf :	HEBERGEMENT
	3.2.5 La télécommande doit disposer de grosses touches de couleurs contrastées Compensation : télécommande simplifiée.
Avis de la Commission territoriale	<input checked="" type="checkbox"/> Favorable
	<input type="checkbox"/> Défavorable

Nom des évaluateurs et amendements suite aux justificatifs reçus
Valérie NOBILLEAU - ADT Touraine Alain GUILLOT - Association AVH

La Direction générale des entreprises ainsi que les membres de la Commission territoriale vous félicitent pour cette labellisation.

3. Décision de la Commission territoriale

Décision de la Commission territoriale émise le : 16/01/2020

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

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

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

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

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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



MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

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

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 :

APAHI, CDCF, CFPsAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception - Réalisation : MITS-MIC/SG/SPSS/ANIZ/Benoit Cudréou

