

Comment accueillir une personne en situation de handicap dans votre ERP



*Comprendre les handicaps
pour mieux aider votre public*



HandiNorme

L'accessibilité des ERP

Sommaire

Pourquoi ce guide sur l'accueil des personnes en situation de handicap ?	4
1 À qui s'adresse-t-il ?	4
2 Pourquoi faut-il se former à l'accueil des personnes en situation de handicap ?	4
3 Comment se rendre compte qu'une personne est en situation de handicap ?	6
4 Pour commencer : les gestes essentiels	7
Le handicap moteur	8
1 Qu'est-ce que le handicap moteur ?	8
2 Les bons gestes	8
Les handicaps mentaux	10
1 Qu'est-ce qu'un handicap mental ?	10
2 Les bons gestes	10
Les handicaps psychiques et cognitifs	12
1 Les caractéristiques des handicaps psychiques et cognitifs	12
2 Les bons gestes	12
Le handicap visuel	14
1 Qu'est-ce que le handicap visuel ?	14
2 Les bons gestes	14
Le handicap auditif	16
1 Qu'est-ce que la déficience auditive ?	16
2 Quelles solutions ?	18
3 Les bons gestes	18
Aller plus loin	19
À propos de nous	20

Pourquoi ce guide sur l'accueil des personnes en situation de handicap ?

1 À qui s'adresse-t-il ?

Handinorme propose ce guide à l'ensemble **des professionnels ou personnes amenés à accueillir des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite** au sein de leur établissement, ou même dans leur vie quotidienne.

Vous êtes **responsable d'un établissement recevant du public**, ou **vous travaillez au sein d'un ERP** ? Quelle que soit sa taille, ce guide vous sera utile pour accueillir l'ensemble de votre public avec le même professionnalisme et la même efficacité.

En tant que citoyen, vous êtes aussi amenés à côtoyer des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite : il vous est utile d'en apprendre plus sur leur handicap pour mieux les comprendre et participer à leur inclusion dans la société.

2 Pourquoi faut-il se former à l'accueil des personnes en situation de handicap ?

Si votre ERP a une capacité d'accueil supérieure à **200 personnes**, il est **obligatoire que votre personnel en contact direct avec les usagers et les clients soit formé à l'accueil des personnes en situation de handicap**, selon l'ordonnance du 26 septembre 2014 ratifiée par la loi du 5 août 2015 (*article L. 4142-3-1 du Code du travail*). Cette formation doit être mise en œuvre par l'**employeur**.

En France, **12 millions de personnes sont touchées par le handicap**, soit 1 personne sur 5. Dans **80 % des cas, ce handicap est invisible**. 85 % des personnes handicapées le sont de-



venues après l'âge de 1 an. Le handicap « acquis » est donc la situation la plus répandue. Une partie de votre public est touchée par un handicap, ou le sera à l'avenir : il s'agit de lui fournir un service équivalent à celui que vous apportez aux personnes valides qui fréquentent votre établissement.

La loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées instaure un **droit à la compensation des conséquences de son handicap** pour les personnes handicapées. Pour lui donner ce droit à la compensation, il faut répondre aux besoins de la personne, quelle que soit leur nature, de la scolarité à l'insertion professionnelle en passant par l'aménagement de l'offre de service.

Connaître les bons gestes pour accueillir une personne en situation de handicap au sein de votre établissement recevant du public permet de répondre aux attentes de l'ensemble de votre public ou de votre clientèle et ainsi de les **fidéliser** plus efficacement.

Nombreuses sont les personnes qui se retrouvent au cours de leur vie, pour une période plus ou moins longue, dans une situation où leur mobilité est ré-

Qu'est-ce qu'un handicap ?

Un handicap est une limitation d'activité en raison d'une altération d'une ou plusieurs fonctions. Cette limitation d'activité implique **une restriction de participation à la vie en société** : les personnes en situation de handicap peuvent rencontrer des obstacles culturels, matériels ou sociaux lorsqu'elles évoluent parmi les autres individus. **Le handicap découle donc de la société**, qui instaure une inégalité entre les personnes.

La notion de handicap regroupe plusieurs formes de déficiences :

- Le handicap moteur
- Le handicap visuel
- Le handicap auditif
- Les handicaps mentaux
- Les handicaps psychiques et cognitifs



La loi du 11 février 2005

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées impose aux bâtiments construits ou rénovés accueillant des établissements recevant du public ou des locaux d'habitation d'être **accessibles aux personnes en situation de handicap**. Cette loi est applicable depuis le 1^{er} janvier 2007 et de nombreuses autres dispositions se sont ajoutées à ce cadre législatif cette dernière dizaine d'années.

L'arrêté du 20 avril 2017 introduit notamment la notion de solutions **d'effet équivalent**, ce qui **assouplit les règles d'accessibilité des ERP neufs**. Cela signifie qu'un bâtiment neuf n'est plus tenu de respecter toutes les règles d'accessibilité si des solutions alternatives sont mises en place et justifiées. Cet arrêté introduit également la suppression des règles d'accessibilité dans les étages non accessibles.

La personne doit pouvoir accéder aux bâtiments concernés par cette législation et évoluer de manière continue, **sans rupture dans la chaîne de déplacement**, à travers l'aménagement des voiries et l'accès aux gares ou aux transports en commun. Elle doit également pouvoir utiliser les équipements, se repérer, communiquer et **bénéficier de l'ensemble des prestations disponibles dans le bâtiment**.

La réglementation applicable est différente selon si le bâtiment est un logement neuf ou existant, un ERP (établissement recevant du public) neuf ou existant, mais aussi selon le type d'ERP. Vous pourrez retrouver de nombreux **guides sur l'accessibilité** sur Handinorme ou sur le site [Réglementation Accessibilité Bâtiment](#) du gouvernement.

Depuis le 30 septembre 2017, il est obligatoire pour tous les ERP neufs ou existants d'équiper leur bâtiment d'un **registre public d'accessibilité**. Il s'agit d'un document qui contient l'intégralité des dispositions prises par l'établissement en matière d'accessibilité aux personnes handicapées.



duite. **Les personnes à mobilité réduite** englobent les personnes en situation de handicap mais également les personnes âgées, les femmes enceintes voire même les personnes voyageant avec des bagages lourds. Rendre accessible votre établissement facilite donc la vie d'une grande part de votre public.

Adopter les bons réflexes, c'est permettre l'accueil de tous au sein de votre structure !

3 Comment se rendre compte qu'une personne est en situation de handicap ?

L'accessibilité des établissements recevant du public ne s'arrête pas à l'équipement des locaux mais concerne aussi l'accueil des personnes en situation de handicap : elles doivent non seulement pouvoir accé-

der au bâtiment, mais également y être **accueillies sans discrimination** et y évoluer en **autonomie**. Pour aider au mieux une personne en situation de handicap, il faut avoir conscience de son type de handicap et des difficultés qu'elle peut rencontrer en évoluant au sein de votre établissement.

Le handicap peut être visible ou invisible, mais aussi de diverses natures : physique, psychique, mental, cognitif, visuel ou auditif. **20 %** de la population française se trouve en situation de handicap, et ce dernier est **invisible à 80 %**. Concernant les handicaps invisibles, il peut notamment s'agir de déficiences auditives ou visuelles, handicaps mentaux légers, handicaps psychiques, insuffisances respiratoires ou cardiaques... Pour mieux assurer l'accueil des personnes handicapées, il est nécessaire

de connaître les différents types de handicap pour les repérer plus facilement chez une personne.

4 Pour commencer : les gestes essentiels

Le handicap recouvre de nombreuses situations très diverses. Les connaître et être informé des difficultés que peut rencontrer votre public pour accéder à votre établissement est essentiel pour réagir de manière adaptée et aider véritablement la personne sans la blesser.

Pour commencer, voici quelques conseils généraux, applicables à toutes les situations où vous souhaitez rendre service à une personne en situation de handicap :

- Faites preuve de **patience**, d'**écoute** et de **disponibilité**. Une personne en situation de handicap doit pouvoir bénéficier des mêmes services que l'ensemble de votre public.
- **Soyez naturel**, ne dévisagez pas la personne : faites-lui comprendre qu'elle est la bienvenue au sein de votre établissement et qu'elle peut vous faire confiance.
- **N'infantilisez pas** la personne : vous voyez-la et ne vous adressez pas uniquement à son accompagnateur, comme si elle n'était pas présente.
- **N'imposez jamais votre aide**.

Suite à la lecture de ce guide, vous posséderez les connaissances essentielles pour accueillir avec sérénité les personnes en situation de handicap au sein de votre établissement. Vous aussi, comme Handinorme, engagez-vous pour l'accès à tout pour tous !

Le handicap moteur



i

1 Qu'est-ce que le handicap moteur ?

En France, 2,4 millions de personnes souffrent de handicap moteur, soit 13 % des personnes en situation de handicap.

Aussi appelé handicap physique, il s'agit d'une **limitation plus ou moins importante de la motricité d'une personne**, c'est-à-dire de sa capacité à se mouvoir. Les personnes présentant un handicap moteur peuvent être affectées de façon temporaire ou sur une longue durée.

Ce type de handicap est en général **visible**. Il concerne lui aussi de nombreuses réalités : paralysie des membres, infirmités motrices cérébrales, personnes à mobilité réduite... Les personnes atteintes de handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant, manuel ou électrique, se déplacer à l'aide de cannes, d'un déambulateur ou n'utiliser aucun de ces équipements. Elles peuvent notamment rencontrer **des difficultés lors de déplacements, d'attente en station debout ou d'utilisation d'appareils**.

Le handicap moteur peut également avoir un impact sur la santé mentale d'un individu : un sentiment de rejet

par la société peut causer chez lui une **grande souffrance psychologique**. Certaines personnes peuvent également avoir des problèmes d'élocution lorsqu'elles sont victimes d'un handicap moteur cérébral ou d'un traumatisme.

2 Les bons gestes

- Assurez-vous que les espaces sont dégagés de tout obstacle et assez larges pour permettre à la personne de passer.
- Informez-la du niveau d'accessibilité de votre bâtiment pour qu'elle décide de solliciter ou non votre aide.
- Si vous poussez le fauteuil d'une personne handicapée, annoncez les manœuvres et évitez les mouvements brusques. Ne vous appuyez pas sur son fauteuil.
- Si vous guidez une personne, respectez son rythme de marche.
- Vous pouvez mettre un siège à disposition de la personne handicapée moteur.



2,4 millions de personnes souffrent de handicap moteur en France.

À quelle catégorie d'ERP appartenez-vous ?

Pour les personnes présentant un handicap moteur, l'accessibilité de votre établissement est essentielle afin de leur permettre d'être autonomes dans leurs démarches. La loi du 11 février 2005 impose aux ERP (établissements recevant du public) d'être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Il existe 5 catégories d'ERP, selon leur capacité d'accueil :

- **Catégorie 1** - plus de 1500 personnes
- **Catégorie 2** - 701 à 1500 personnes
- **Catégorie 3** - 301 à 700 personnes
- **Catégorie 4** - 300 personnes et moins, à l'exception des établissements compris dans la 5^e catégorie
- **Catégorie 5** - établissements dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas les chiffres fixés par la réglementation de sécurité

Pour les catégories 1 à 4, les effectifs comptent le personnel et le public. Pour la cinquième catégorie, seul le public compte.



Les handicaps mentaux

1 Qu'est-ce qu'un handicap mental ?

Le handicap mental découle d'une déficience intellectuelle, c'est-à-dire une capacité d'apprentissage plus limitée que la moyenne et des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, conceptualisation, communication ou décision. Les handicaps mentaux sont donc **multiples**. Certaines personnes vont présenter des difficultés à se situer dans l'espace, dans le temps ou à mémoriser des informations. D'autres ont des difficultés pour la lecture ou l'écriture, pour le calcul et le raisonnement logique, l'attention, l'utilisation d'appareils...

Le handicap mental est parfois **accompagné d'une déficience motrice, sensorielle ou psychique**. Le **polyhandicap** est ainsi constitué de l'association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde, ce qui cause une forte restriction de l'autonomie, de la

perception et de l'expression chez les personnes qui en sont victimes.

2 Les bons gestes

Les troubles mentaux peuvent constituer des **handicaps invisibles** : il n'est pas toujours facile de les repérer physiquement. Certains comportements peuvent toutefois attirer l'attention sur la difficulté de la personne, comme une réaction surprenante ou inadaptée, un stress visible, etc.

Pour accueillir une personne atteinte de déficience mentale :

- Faites preuve de patience, d'écoute et de disponibilité. Souriez pour rassurer votre interlocuteur.
- Employez des phrases simples.
- L'utilisation de gestes, d'images ou de pictogrammes peut aider la personne à vous comprendre.
- N'imposez pas votre aide et n'infantilisez pas votre interlocuteur.



En France, **1,5 million** de personnes sont touchées par un handicap mental.



Le français facile à lire et à comprendre (FALC)

Les règles du français facile à lire et à comprendre ou FALC sont destinées à rendre des informations accessibles aux personnes présentant un handicap intellectuel, mais sont également utiles aux personnes dont le français n'est pas la langue maternelle ou qui connaissent des difficultés de lecture, ou encore aux enfants.

Ces règles permettent une meilleure inclusion des personnes en situation de handicap dans la société en les aidant à effectuer toutes les activités qu'elles souhaitent. Il est conseillé d'impliquer des personnes handicapées intellectuelles dans la réalisation de vos documents en français facile à lire et à comprendre.

Il est notamment conseillé :

- D'utiliser des mots faciles à comprendre, connus par la majorité. Pour faire mention de la même chose, utilisez toujours le même mot.
- De recourir à des exemples simples.
- De ne pas utiliser de métaphores, de mots dans une langue étrangère, de sigles.
- De faire des phrases courtes, s'adressant directement aux destinataires du message.
- De faire des phrases actives et positives.

Le guide des règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre regroupe toutes les règles du FALC selon le support utilisé.



Les handicaps psychiques et cognitifs

1 Les caractéristiques des handicaps psychiques et cognitifs

Le handicap psychique est associé à une **pathologie psychiatrique** : il s'agit des conséquences d'une maladie qui se traduit par une altération de la pensée ou de l'humeur, et qui influe sur le comportement, la communication, le fonctionnement cognitif ou la vie relationnelle de la personne qui en est victime. Le handicap psychique doit être distingué du handicap mental : contrairement à ce dernier, il n'implique pas de déficience intellectuelle.

Les troubles considérés comme des handicaps psychiques sont notamment la bipolarité, la schizophrénie, la dépression, les addictions, les phobies, les troubles anxieux majeurs... Les problèmes de santé mentale représentent actuellement l'une des causes les plus importantes d'absence au travail. La dépression se classe aujourd'hui au deuxième rang des maladies dans le monde et l'OMS estime qu'au niveau mondial, **une personne sur quatre** connaîtra des difficultés de cet ordre au cours de sa vie. Le handicap psychique peut entraîner des difficultés au sein de la

vie sociale de l'individu, dans ses relations avec les autres.

Le handicap cognitif est causé par un **dysfonctionnement des fonctions cognitives**. Il peut par exemple s'agir d'un trouble de l'attention, de la mémoire, de l'adaptation au changement, du langage ou encore d'un trouble de la perception (gnosies) ou des gestes (praxies). Il n'implique pas non plus de déficience intellectuelle.

2 Les bons gestes

Les personnes victimes d'un handicap psychique ou cognitif ont souvent des difficultés dans leurs relations avec les autres : l'accueil dans un établissement recevant du public de ces personnes repose donc sur le **contact relationnel**.

- Soyez attentif, à l'écoute de la personne et souriant.
- Ne faites pas preuve d'agressivité si la personne a un comportement surprenant : elle pourrait se replier sur elle-même.
- Fournissez des informations claires à la personne.
- Réduisez au maximum le temps d'attente.
- En cas de crise, restez calme et focalisez l'attention de la personne sur un élément familier ou sur un détail de l'environnement qui l'entoure.



Une personne sur quatre souffrira d'un trouble mental au cours de sa vie selon l'OMS.

Le design au service de l'accessibilité

La ville de Toulouse a mis en place une **signalétique adaptée pour son métro** afin de permettre aux personnes ayant des difficultés à se repérer dans l'espace, à mémoriser des trajets ou à lire et sélectionner l'information d'effectuer leurs déplacements plus facilement au sein de la ville.

Avec le dispositif « **Mon métro d'image en image** », chaque station de métro est associée à un symbole simple, qui fait référence à l'histoire locale : personnage célèbre, anecdote sur le lieu ou référence à la langue occitane.

Les dessins ont été réalisés en partenariat avec les sections Design graphique du lycée des Arènes. Les élèves sont ainsi devenus de véritables acteurs de l'accessibilité de leur ville.



Le handicap visuel



1 Qu'est-ce que le handicap visuel ?

1,7 million de personnes souffrent de déficience visuelle en France. Parmi elles, 207 000 sont aveugles et 932 000 sont malvoyantes.

Le handicap visuel regroupe :

- **La cécité**, c'est-à-dire l'absence totale de possibilités visuelles, qui désigne le fait de ne pas ou ne plus avoir de potentiel visuel. L'acuité visuelle corrigée des aveugles est inférieure ou égale à 1/20.
- **Les déficiences de l'acuité visuelle et les troubles de la vision** (champ visuel, couleur, poursuite oculaire), qui sont multiples. Les manifestations de la malvoyance peuvent être très différentes : rétrécissement du champ de vision, vision floue, absence de relief ou de couleur... Après correction, l'acuité visuelle des personnes malvoyantes est située entre 4/10 et 1/10.

La déficience visuelle peut entraîner des difficultés dans plusieurs domaines liés à au sens de la vue, comme par exemple :

- Les activités de la vie quotidienne (vision à moyenne distance)
- Les déplacements (vision de loin)
- La lecture et l'écriture (vision de près)
- La communication (vision de près

- et à moyenne distance)
- Ou toute autre activité demandant le maintien prolongé de l'attention visuelle.

Dans certains cas, le handicap visuel est **invisible** : des personnes peuvent notamment donner l'impression de suivre du regard ou même avoir une gestuelle naturelle alors qu'elles ne distinguent pas les personnes et les objets autour d'elles.

2 Les bons gestes

- Présentez-vous oralement à la personne malvoyante et demandez-lui si elle a besoin d'aide.
- Si vous souhaitez l'aider à se déplacer, proposez-lui votre bras mais ne le saisissez jamais par surprise.
- Si la personne est équipée d'une canne de guidage ou accompagnée d'un chien, positionnez-vous de l'autre côté.
- Annoncez tous les changements de direction en utilisant des termes précis.
- Si la personne est accompagnée d'un chien guide d'aveugle, vous devez l'accepter dans votre établissement. Ne le sifflez pas et ne le caressez que si le propriétaire a donné son accord : il ne faut pas le déranger lorsqu'il travaille.



1,7 million de personnes souffrent de déficience visuelle en France.

Les chiens guides d'aveugles

Un chien guide d'aveugle accompagne un déficient visuel pour faciliter sa vie quotidienne et ses déplacements. Il est formé dans une école spécialisée puis placé en famille d'accueil. Le chien est ensuite confié gratuitement à une personne aveugle.

Depuis la loi de 2005, il est obligatoire d'autoriser l'accès aux chiens guides d'aveugles dans les lieux accessibles au public. Il est également obligatoire de les admettre dans les transports sans que cela n'entraîne de surfacturation (train, taxi, bus, etc.).

Dans un train de la SNCF, le port de la muselière n'est pas obligatoire pour les chiens guides d'aveugles à condition que le maître puisse justifier de l'éducation de son chien. Il n'est pas nécessaire d'acheter un titre de transport pour l'animal.



Le handicap auditif

1 Qu'est-ce que la déficience auditive ?

5,2 millions de personnes souffrent de déficience auditive en France : il s'agit du handicap le plus répandu. De nombreuses personnes n'accordent pas d'importance à leurs problèmes auditifs : 1 Français sur 2 ne fait jamais évaluer son audition. En France, 7 millions de personnes vivent dans des zones de bruit excessif.

Le handicap auditif couvre également de nombreuses situations, **de la légère déficience auditive à la surdité totale**. La perte auditive se mesure en décibels, en établissant une moyenne des deux oreilles :

- En cas de **perte de 20 à 70 décibels**, la personne est **malentendante**. La surdité est dite « légère » pour une perte de 25 à 40 décibels et « moyenne » pour une perte de 40 à 70 décibels.
- Pour une **perte supérieure à 70 décibels**, la personne est **sourde** : on parle de surdité « sévère » de -70 à -90 décibels, et de surdité « profonde » au-delà de 90 décibels.

Certaines personnes peuvent également présenter des **troubles de l'audition**, tels qu'une hyperacousie, c'est-à-dire une sensibilité extrême

de l'ouïe, ou des acouphènes, qui sont des sensations auditives anormales qui ne sont pas provoquées par un son extérieur. Elles peuvent rencontrer des problèmes de stress, de concentration ou de fatigue notamment dans les environnements bruyants.

La surdité peut présenter un **caractère évolutif** et peut apparaître à tous les âges de la vie. Le mode de communication d'une personne atteinte d'un handicap auditif dépend le plus souvent du moment de sa vie où est survenue sa surdité :

- Si elle est sourde de naissance, elle utilise généralement **la Langue des signes française ou LSF**. En 2014, on estimait que la LSF était signée par 100 000 personnes en France. La langue des signes n'est pas universelle : chaque pays possède la sienne.
- Les personnes devenues sourdes ou malentendantes au cours de leur vie, et qui ont communiqué par **la parole jusqu'au moment de la perte de leur audition**, utilisent parfois un appareil auditif pour compenser leur handicap.

2 millions de personnes malentendantes ont **moins de 55 ans** : la surdité, contrairement aux idées reçues, n'est donc pas une maladie du troisième âge. On estime à **5 millions** le nombre de personnes atteintes d'un handicap auditif en France.



La déficience auditive touche
5,2 millions
de Français.

i

La boucle à induction magnétique ou boucle auditive

Une boucle à induction magnétique est un système d'aide à l'écoute pour les personnes malentendantes porteuses ou non d'un appareil auditif. Elle permet d'écouter une source sonore distante, mêlée de bruit ambiant ou d'échos et de réverbérations sonores ou encore déformée par des écouteurs ou des haut-parleurs.

Ce type de dispositif est obligatoire pour les guichets d'accueil des établissements recevant du public (ERP) :

- Remplissant une mission de service public, quelle que soit leur catégorie
- De 1^{re} et de 2nde catégories
- De 3^e et 4^e catégories depuis le 1^{er} juillet 2017, suite à l'arrêté du 20 avril 2017

Les boucles auditives doivent être conformes à la **norme NF EN 60118-4**.

L'accueil doit alors être équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction dont la position est signalée par un pictogramme dédié. Les équipements et mobiliers doivent être repérables grâce à un éclairage ou un contraste visuel, et les dispositifs de commande par un contraste visuel ou tactile.





2 Quelles solutions ?

Certains environnements sont particulièrement sources de problèmes pour les personnes atteintes d'un handicap auditif, notamment les lieux où le niveau sonore est élevé : espaces très fréquentés, endroits où l'acoustique est mauvaise, où des annonces sont faites par haut-parleurs, etc.

Il existe plusieurs solutions selon la situation :

- **La Langue des signes française ou LSF**, qui permet de recevoir ou d'émettre tout type de message. Elle est cependant parfois remise en question car elle pourrait marginaliser ses utilisateurs.
- **La Langue française parlée complétée ou LPC**. Il s'agit d'un ensemble de signes manuels qui aide à l'apprentissage et à la compréhension de l'oral en français : il permet de préciser les mots perçus par la personne qui lit sur les lèvres.
- **L'appareil auditif** : le recours à une prothèse peut permettre à de nombreuses personnes malentendantes de récupérer une partie de leurs facultés auditives.
- **La lecture labiale** : les personnes atteintes d'un handicap auditif ont parfois recours à la lecture sur les lèvres pour communiquer avec leurs interlocuteurs, notamment lorsqu'elles n'ont pas la possibilité de signer. La communication est cependant difficile et requiert des efforts.
- **L'écrit** permet également de communiquer lorsque d'autres moyens ne sont pas envisageables.

3 Les bons gestes

- Pour repérer une personne souffrant de déficience auditive, observez comment elle se comporte : si elle tend l'oreille, la montre ou secoue la tête, elle peut vouloir vous signaler qu'elle ne vous entend pas distinctement.
- Parlez bien face à la personne, dans un endroit suffisamment éclairé, en employant des phrases courtes et simples.
- Vous pouvez utiliser le langage corporel ou l'écrit. L'écrit est notamment à privilégier lorsque vous communiquez des chiffres ou des noms propres.
- À éviter : crier ou exagérer l'articulation, mâcher un chewing-gum ou mettre sa main devant sa bouche.

Voici quelques adresses utiles pour vous informer sur l'accessibilité et le handicap en général :

- <http://accessibilite-batiment.fr>
- <http://handicap.gouv.fr/>
- <https://www.handicap.fr/>
- <https://www.handirect.fr/>



Aller plus loin

Vous avez des questions sur la mise en accessibilité de votre établissement ? Vous souhaitez vous informer sur les normes en vigueur, pour respecter le cadre législatif et assurer le meilleur service possible pour votre public ?

Handinorme vous propose de nombreux guides pratiques sur l'accessibilité des établissements recevant du public et des actualités concernant le handicap. Notre équipe d'experts en accessibilité handicap est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

À propos de nous



Handinorme : une entreprise engagée et solidaire

Nous avons la conviction que **chaque acte du quotidien doit être accessible à tous, tout le temps et partout**. Chacun a un rôle à jouer dans la création d'une société plus accessible : en tant que professionnels ou citoyens, nous devons permettre à toutes les personnes en situation de handicap de bénéficier des droits et services dont elles ont besoin.

Notre équipe d'experts poursuit un but essentiel : **l'accessibilité du quotidien aux personnes en situation de handicap**.

Comment ? **En concevant et distribuant des produits pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public : cheminement, signalisation, stationnement, évacuation...**

L'accompagnement et le conseil sont essentiels pour le choix d'un produit correspondant à vos besoins : nous vous guidons pour sélectionner les références les plus adaptées à votre établissement, pour permettre à votre clientèle d'y évoluer en toute autonomie et pour respecter la loi en matière d'accessibilité handicap.

Accessibilité rime avec solidarité ! Une démarche solidaire est la clé d'une entreprise performante et bienveillante : tant dans le choix de nos fournisseurs que dans notre engagement contre les exclusions, nous agissons pour une société plus juste !

« Accessibilité
rime avec solidarité ! »



Retrouvez **+ de 3 500** références
pour votre mise en accessibilité sur
www.handinorme.com