

La Ville de Cholet aux côtés des établissements recevant du public

Cher établissement "handi-bienveillant",

La loi du 11/02/2005 retient le principe d'une accessibilité généralisée, universelle, en créant une dynamique nouvelle prônant l'accès **"à tous"** et "à tout", dépassant ainsi la seule dimension d'aménagements techniques.

En tant qu'établissement, bien au-delà de cet aspect purement réglementaire, vous vous souciez de satisfaire vos usagers et êtes particulièrement vigilants à accueillir et à accompagner les personnes les plus en difficultés dans leurs démarches.

Les personnes handicapées doivent pouvoir accéder à votre établissement afin de vivre de façon autonome et de jouir ainsi pleinement de leurs droits de citoyens.

Aussi, vous avez souhaité être labellisé "handi-bienveillant" afin d'afficher votre engagement à apporter à toute personne handicapée des garanties sur les conditions et la qualité de son accueil.

À vos côtés dans cette démarche volontariste, la Ville de Cholet souhaite vous épauler en vous proposant des outils pédagogiques adaptés.

Le guide que nous vous proposons ici, sans être exhaustif, vous informe sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap et vous donne quelques préconisations qui favoriseront un accueil de qualité.

L'objectif de ce document est de faciliter les échanges et de permettre une meilleure communication entre vous et vos publics en situation de handicap.

Vous y trouverez quelques préconisations simples à adopter qui viendront s'ajouter à la disponibilité, la patience et l'empathie dont vous faites naturellement preuve et qui demeurent les conditions indispensables à un accueil "handi-bienveillant"!

Heureux de pouvoir partager avec vous notre volonté de faire évoluer les consciences et de changer le regard porté sur le handicap,

Nous vous souhaitons une bonne lecture,

Le GTPPH*

* le Groupe de Travail pour la Promotion de la Personne Handicapée de la Ville de Cholet réunit des élus et des associations - ADAPEI 49, APAHRC, APF, Association APHASIQUES choletaise, HANDITOU, UNAFAM, Voir Ensemble.



ÊTRE RECONNU ÉTABLISSEMENT "HANDI BIENVEILLANT"

UNE VOLONTÉ DU GTPPH DE LA VILLE DE CHOLET

Institué par la Ville de Cholet, le dispositif de labellisation "Handi-Bienveillant "a été initié par le Groupe de Travail pour la Promotion de la Personne Handicapée (GTPPH). Celui-ci est composé d'élus municipaux, en charge du handicap, et de représentants d'associations de personnes en situation de handicap.

L'objectif de ce groupe de travail est de sensibiliser la population, en organisant des événements, à la diversité des handicaps et de lutter contre la méconnaissance, source de préjugés et d'exclusion.

Les élus délégués au Commerce et les associations de commerçants de Cholet ont été associés au projet.

Initialement proposé aux commerçants choletais, ce dispositif de labellisation est désormais étendu à tous les établissements recevant du public.

LES CONTRAINTES RÉGLEMENTAIRES

Depuis le 1er janvier 2015, tous les établissements ouverts au public, doivent, en dehors d'une souscription à un Ad'Ap, se conformer aux normes d'accessibilité préconisées par la Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des personnes, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

L'objectif de cette loi est de tendre vers une accessibilité universelle

Ainsi, votre établissement doit être accessible à toute personne présentant un handicap : physique, sensoriel, mental, psychique, cognitif.

Le label que nous proposons ne se substitue pas à vos obligations légales. Sous peine de sanctions, vous avez dû procéder à des aménagements de votre établissement, afin de vous conformer à la réglementation en vigueur.

UNE DÉMARCHE VOLONTARISTE

Au-delà de l'aspect purement réglementaire et contraignant, les mesures d'accessibilité peuvent être l'occasion d'affirmer votre proximité avec les usagers.

Être labellisé Handi-Bienveillant, c'est vouloir afficher **son engagement** à garantir une qualité d'accueil pour tous, y compris avec les personnes en situation de handicap.

La Ville de Cholet souhaite ainsi valoriser les établissements qui, en contact direct avec un public en situation de handicap, prennent en compte ses besoins et les difficultés qu'elle peut rencontrer.

UN LABEL* POUR ÊTRE IDENTIFIÉ



Adopter un comportement "Handi-Bienveillant", c'est avant tout une affaire de bon sens. Il suffit de mettre en œuvre quelques simples bonnes pratiques.

Ces principes d'accueil serviront également à d'autres populations ayant des difficultés similaires de compréhension ou d'orientation dans la cité (personnes âgées, parents avec poussettes, personnes étrangères,...)

En apposant un symbole sur vos devantures, vous êtes identifiés "Handi-Bienveillants" par les personnes en situation de handicap qui pourront repérer les établissements où elles trouveront des aides humaines ciblées afin de les y accueillir, renseigner et conseiller avec bienveillance.

L'accessibilité universelle peut alors devenir une opportunité et vous permettre d'élargir votre public.

La liste des commerces Handi-Bienveillants sera mise en ligne sur le site de la Ville de Cholet et l'opération fera l'objet d'une communication spécifique.

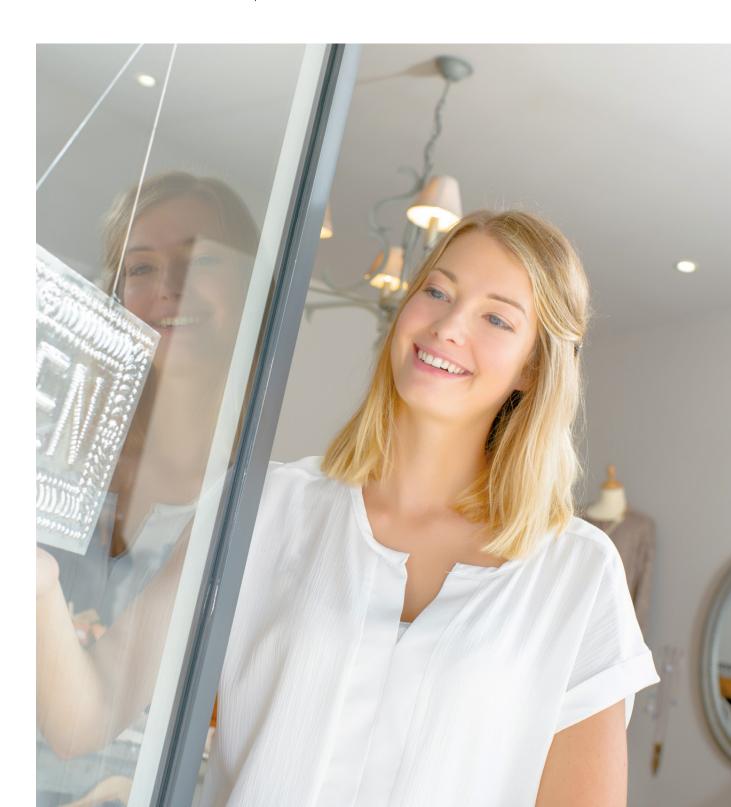
^{*} Le label a été développé par la Ville de Cholet pour favoriser l'adoption de bonnes pratiques par les établissement recevant du public, mais il n'a pas de valeur juridique.

PROCÉDURE À SUIVRE

Une fois votre demande d'adhésion transmise au GTPPH et acceptée, vous serez invités à signer la Charte de l'"Handi Bienveillance" qui vous engage à favoriser l'accessibilité de votre établissement et qui y sera affichée en magasin et rédigée en "facile à lire, facile à comprendre".*

Preuve de votre engagement, vous recevrez le label "handi Bienveillant" sous la forme d'un autocollant que vous apposerez sur votre devanture.

Le GTPPH se réserve toutefois le droit de susprendre la labellisation, si l'accueil ou le comportement de l'établissement ne répond plus aux attentes "handi-bienveillantes". * Le "facile à lire, facile à comprendre" (FALC) est une version simplifiée d'un texte qui permet l'accès à la compréhension des personnes avec un handicap mental mais peut bénéficier au plus grand nombre!



DIVERSITÉ DES SITUATIONS DE HANDICAP

LE HANDICAP VISUEL 👁 🖚

Le handicap visuel regroupe les cécités, les déficiences de l'acuité visuelle, ainsi que les troubles de la vision (champ visuel, couleur, poursuite oculaire).

La cécité est l'absence totale de possibilités visuelles, c'est-à-dire de ne pas, ou ne plus, avoir de potentiel visuel. En ce qui concerne la mal voyance, les situations sont multiples. Dans beaucoup de cas, souvent tout est aperçu par la personne, mais rien n'est vraiment distingué par elle. Les personnes qui ont un champ visuel rétréci ont beaucoup de difficultés, voire de l'impossibilité pour distinguer ce qui n'est pas exactement dans le champ de vision, notamment centrale. Beaucoup cependant peuvent accomplir certaines tâches demandant de la précision, comme la lecture. À l'inverse, il y a des personnes qui n'ont pas de vision centrale.

Pour ces différentes situations, il s'agit souvent d'un **handicap invisible**. Par exemple, les personnes qui ont perdu la vue à l'âge adulte ont souvent conservé une gestuelle naturelle. Certaines peuvent même donner l'impression de suivre du regard sans rien distinguer.

Les personnes qui ont un handicap visuel peuvent, selon le cas, avoir des **incapacités totales ou partielles pour lire et écrire**. Elles peuvent avoir un **champ visuel réduit**, être gênées par un faible éclairement, avoir des mauvaises perceptions de couleurs. Se trouver en difficulté pour se repérer,

À noter!

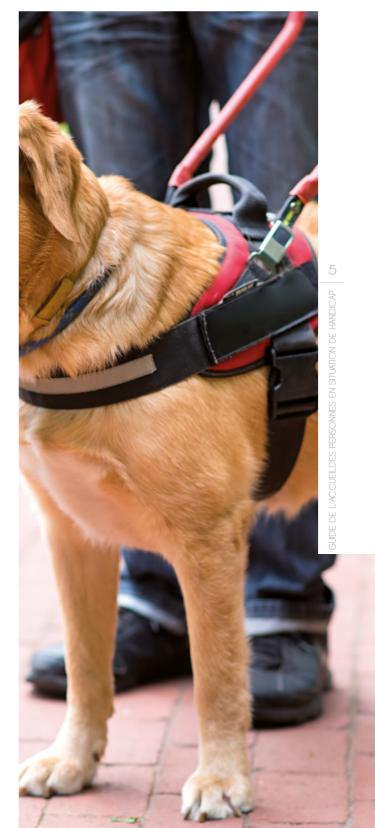
L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans les établissements recevant du public.

Autorisation et gratuité

d'accès du Chien Guide et son maître

Loi n°7-588 du 30 juillet 1987, Article 88, modifiée par la Loi n°2005-102 du 11 février 2005, Article 54 :

L'accès aux transports, aux lieux ouverts au public, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative est autorisé aux chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles ou de la carte de priorité pour personne handicapée prévue à L. 241-3-1 du même code ou la personne chargée de leur éducation pendant toute leur période de formation. Il est donc maintenant établi que le chien en éducation ou éduqué pourra accéder à tous les lieux publics en compagnie soit de la personne chargée de son éducation soit de son maître quelle que soit la carte qu'il détient (invalidité ou priorité).





LE HANDICAP AUDITIF 2

Le handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale. Il s'agit souvent d'un **handicap** invisible.

Parmi les personnes qui ont un handicap auditif, on distingue les personnes malentendantes et les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes à l'âge adulte.

La nature du handicap conditionne le mode de communication de la personne : les personnes sourdes de naissance utilisent, en particulier, la "langue des signes française, (LSF)" qu'elles ont apprise au cours de leur scolarité. La LSF est une langue à part entière ; les personnes devenues sourdes ou malentendantes ont communiqué normalement jusqu'au moment de la perte de leur audition, bien souvent au cours de l'âge adulte. Certaines utilisent des appareils auditifs pour compenser leur handicap; il y a aussi les personnes qui ont des troubles de l'audition, comme acouphènes (bruit subjectif entendu par une personne) ou hyperacousie (sensibilité extrême de l'ouïe). Ces personnes peuvent avoir des problèmes de stress, de concentration et de fatigue, en particulier dans les environnements bruyants.

Beaucoup de situations sont difficiles pour les personnes atteintes d'un handicap auditif, comme les guichets multiples, les endroits sonores en raison de la réverbération, les lieux de passage très fréquentés, les annonces par haut-parleur, les situations imprévues..

LES HANDICAPS MENTAUX [1] ET COGNITIFS

Ils se caractérisent essentiellement par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision. Le handicap mental peut être accompagné d'une déficience motrice, sensorielle ou psychique plus ou moins sévère. La trisomie, l'autisme, le poly handicap sont des exemples de handicaps mentaux. Le poly handicap représente l'association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde qui entraîne une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception et d'expression. Les personnes handicapées mentales peuvent avoir des difficultés à se situer dans le temps et dans l'espace ainsi que de mémorisation.

Certaines ont des difficultés à lire, à écrire, à maîtriser le calcul et le raisonnement logique, à retenir les informations, à fixer leur attention et à se concentrer, à utiliser des appareils, des automates... Elles ont besoin d'un accueil et d'un accompagnement adaptés par du personnel formé. Les moyens de communication aussi doivent être rendus accessibles. Les documents préparés en mode "facile à lire, facile à comprendre" ou l'usage de pictogrammes sont autant de moyens qui peuvent faciliter l'accueil des personnes handicapées mentales.







PARKING

Vous n'avez pas de parking attitré ? Indiquez sur votre vitrine où est située la place adaptée la plus proche.



ACCUEIL ET GUICHET

À l'accueil, le comptoir doit pouvoir être utilisé par une personne en position assise donc être surbaissé. Une tablette fixée au comptoir à la bonne hauteur peut permettre de rédiger un chèque ou de déposer des affaires.

Si vous disposez de cabines à l'usage du public (cabine d'essayage, etc.), pensez à installer un loquet de fermeture facilement préhensile.

Des chaises ou des tabourets installés dans votre boutique, y compris dans les cabines d'essayage, permettent aux personnes de s'asseoir si elles ont des difficultés à rester debout. Dans la mesure du possible, laissez un accès prioritaire aux clients pour lesquels l'attente est difficile.



SIGNALÉTIQUE

Votre enseigne doit être lisible. Vous pouvez également prévoir un marquage pour situer l'entrée.

AGENCEMENT

Ne laissez pas de marchandise au sol. Présentez les produits de façon accessible, sur des supports stables. En cas de difficultés pour atteindre un produit, soyez prêt à intervenir.



ÉTIQUETTES

Pour favoriser l'accès à l'information des clients handicapés visuels, mais aussi pour faciliter la lecture de tous, étiquetez vos produits en gros caractères (taille minimum de 16 avec police simple à ligne droite avec des interlignes suffisamment larges) avec un contraste suffisant.



CONSEIL ET INFORMATION PUBLIC

> Public avec une déficience visuelle

Mentionnez-lui votre nom et demander lui le sien : vous pourrez vous adresser à lui directement.

La personne aveugle entend et sent votre présence. Pour la guider vous pouvez lui proposer votre bras, signaler les objets, lui donner des repères spatiaux.

> Public avec un handicap auditif

Ayez le réflexe d'engager la communication par écrit à l'aide d'un bloc papier et d'un stylo toujours laissés à cet effet à proximité du comptoir.

Placez-vous en face de la personne sourde ou malentendante. Elle peut peut-être lire sur les lèvres. Restez face à elle, ne mettez pas votre main devant votre bouche et assurez-vous qu'elle vous comprend.

Inutile de plus articuler, parlez juste plus lentement.

> Public avec un handicap moteur

Les personnes à mobilité réduite n'ont, a priori, pas besoin d'adaptation spécifique pour se faire comprendre ou s'exprimer oralement. Si la personne est en fauteuil roulant, et que l'échange direct dure un certain temps, mieux vaut se mettre à sa hauteur ou s'asseoir. Il peut bien entendu être proposé à la personne en situation de handicap moteur de pousser son fauteuil roulant.

> Public avec un handicap mental

Il a besoin que vous utilisiez un vocabulaire simple, des phrases courtes, que vous parliez distinctement en restant concret, naturel et souriant.



Astuce

Privilégiez des questions nécessitant seulement de répondre par "oui" ou "non".

Certaines personnes peuvent avoir une élocution difficile du fait d'un handicap moteur cérébral ou de séquelles d'un traumatisme crânien, mais leur capacité de compréhension n'est pas altérée pour autant. Parlez leur normalement et laissez leur le temps de vous répondre.

Ne soyez pas déstabilisé par des réactions ou des comportements particuliers. Restez courtois face à un comportement inadapté et expliquez calmement qu'il n'est pas approprié. Si vous ne savez pas quoi faire, demandez simplement à la personne de vous expliquer comment vous pouvez l'aider.

Faites preuve de patience : certaines personnes peuvent avoir besoin d'un peu plus de temps pour vous comprendre, vous répondre, manipuler de la monnaie...



N'oubliez pas

La personne en situation de handicap est un client comme les autres ! À ce titre, le vouvoiement est de rigueur ! Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnant.



ANIMAUX

Permettez aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien guide ou d'un animal d'assistance.

Saluez la personne avant l'animal, et ne le carressez qu'après avoir demandé l'autorisation à son maître.



