

# **REGISTRE PUBLIC d'ACCESSIBILITE**

**Chambre de Métiers et de l'Artisanat  
Région Pays de la Loire**

**Chambre de Niveau Départemental de  
la Sarthe**

## INFORMATIONS GENERALES DE L'ETABLISSEMENT

Raison sociale : **Chambre de Métiers et de l'Artisanat Région / Pays de la Loire**  
**Délégation de La Sarthe**

- Adresse : **5 cour Etienne Jules Marey**
- Code postal : **72016**
- Ville : **LE MANS**
  
- Téléphone : **02 43 74 53 53**
- Email : [accueil72@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:accueil72@artisanatpaysdelaloire.fr)
- Site web : : <https://www.artisanatpaysdelaloire.fr/>
  
- Siret : **130 020 688 00110**
- Naf : **9411 Z**
- Activité : **Chambre consulaire**

Nom du représentant de la personne morale : M **Joel FOURNY**

## INFORMATIONS PATRIMONIALES DE L'ETABLISSEMENT

- L'Etablissement fait-il partie de la 5<sup>ème</sup> catégorie : oui  non
- Effectif de l'ERP : Personnel : **35** Public : **65** Total : **100**
- L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) : oui  non
- Existe-t-il un registre de sécurité : oui  non
- Un document tenant lieu d'Agenda d'Accessibilité programmée a été établi :  
oui  non

Si oui à quelle date : .....

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

## pour les Etablissements Recevant du Public (ERP)

Réf. 6624E



Ce registre a pour objectif d'informer le public du degré d'accessibilité de l'établissement recevant du public (ERP) et de ses prestations.

Il précise les dispositions prises pour permettre à tous, et notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu. C'est un outil de communication entre l'ERP et son public.

**Le registre public d'accessibilité doit être consultable par le public au principal point d'accueil accessible de l'établissement.**

Ce registre est conforme aux articles L 111-7-3 et R111-19-60 du Code de la construction et de l'habitation, à l'arrêté du 19 avril 2017, ainsi qu'aux recommandations du Guide d'aide à la constitution du registre d'accessibilité rédigé par la Délégation ministérielle à l'accessibilité

# SOMMAIRE

## 1ère partie

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

## 2ème partie

PIÈCES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES RELATIVES À  
L'ACCESSIBILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT AUX PERSONNES  
HANDICAPÉES  
CONDITIONS D'ACCESSIBILITÉ

# 1<sup>ère</sup> partie

## FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE



# DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES À DESTINATION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

## 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 ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur 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



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.

#### 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,
- 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...
- 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, 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 ;



#### 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).

### 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.

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE CMA PDL

## ATTESTATIONS

La plaquette intitulée « bien accueillir les personnes handicapées » élaborée par le ministre en charge de la construction (conformément à l'arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité) a été remise à l'ensemble du personnel en charge de l'accueil du public. **(Cf annexe 1)**

La signalétique permet à chacun de se repérer dans les différents lieux d'accueil

L'identification du référent TH et les attestations de formation des agents ayant bénéficié de la formation « accueil » intégrant le module relatif à l'accueil du public en situation de handicap, sont disponibles auprès **en annexe 2** du présent document.

## **2<sup>ème</sup> partie**

**PIECES ADMINISTRATIVES ET  
TECHNIQUES  
RELATIVES A L'ACCESSIBILITÉ  
DE L'ÉTABLISSEMENT  
AUX PERSONNES HANDICAPÉES  
  
CONDITIONS D'ACCESSIBILITÉ**

## PIECES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES RELATIVES A L'ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT AUX PERSONNES HANDICAPÉES

**Selon la situation de l'ERP, annexer les documents suivants en annexe 3 :**

- Etablissement nouvellement construit : l'attestation d'achèvement des travaux
- Etablissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité
- Etablissement sous agenda d'accessibilité programmée : le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement
- Etablissement sous agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période : le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda
- Etablissement sous agenda d'accessibilité programmée achevé : l'attestation d'achèvement
- Les arrêtés préfectoraux éventuels accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
- Etablissement sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public : la notice d'accessibilité
- Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction
- ERP de 1<sup>ère</sup> à 4<sup>ème</sup> catégorie : une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs

## CONDITIONS D'ACCESSIBILITE

Afin d'accueillir dans les meilleures conditions l'ensemble de son public, **le Chambre de Métiers et de l'Artisanat de La Sarthe** dispose d'équipements adaptés :

Préciser le mode d'accessibilité (rampe, porte adaptée, guichet adapté, portillon adapté, ...)

Préciser la présence de toilettes adaptées, la présence de visio-phone, audio-phone ...

Préciser la présence d'ascenseur ....

Préciser la présence de place de stationnement, parking adapté, d'un cheminement adapté...

<b>Accès général</b>	<b>Depuis le parking, une bande granuleuse guide jusqu'à l'accueil. Un ascenseur permet accès à tous les niveaux du bâtiment.</b>

## CERTAINES PRESTATIONS NE SONT PAS ACCESSIBLES

### Service 1 :

Ce service sera accessible le :

Ce service ne sera pas accessible (voir autorisation jointe) :

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : oui  non

### Service 2 :

Ce service sera accessible le :

Ce service ne sera pas accessible (voir autorisation jointe) :

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : oui  non

### Service 3 :

Ce service sera accessible le :

Ce service ne sera pas accessible (voir autorisation jointe) :

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : oui  non

## EVENEMENTS ET OBSERVATIONS AYANT UNE INCIDENCE SUR L'ACCESSIBILITE

NON

# ANNEXE 1

**La plaquette intitulée « bien accueillir les personnes handicapées » élaborée par le Ministre en charge de la construction (conformément à l'arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité) a été remise à l'ensemble du personnel en charge de l'accueil du public.**

Lien : [https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/plaquette\\_web\\_bien%20accueillir%20PH.pdf](https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf)



# 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.ecologie-solidaire.gouv.fr](http://www.ecologie-solidaire.gouv.fr)

MINISTÈRE DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES  
[www.cohesion-territoires.gouv.fr](http://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 :  
 APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MIFES-MCI/SG/SPSSI/A112/Benoît Cudelou

# ANNEXE 2

**Les attestations de formation des agents ayant bénéficié de la formation « accueil » intégrant le module relatif à l'accueil du public en situation de handicap**

**Référent Handicap**

**Département Sarthe**

Delphine DONIES

[ddonies@artisanatpaysdelaloire.fr](mailto:ddonies@artisanatpaysdelaloire.fr)

Tel. 02 53 04 84 80

## Attestations formations 2024

### Département Sarthe

(Scanner annuellement les attestations au format JPG puis les coller ici,  
suivant modèle attestation individuelle, à suivre)

## ATTESTATION DE FORMATION

Je, soussignée, Monsieur Joël FOURNY, Président de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région des Pays de la Loire atteste que :

**Madame/ Monsieur**

a participé à la formation : **Nom de la formation** (exemple formation des personnels chargés de l'accueil des personnes en situation de handicap)

organisée le **(date)** pour une durée de **heures**.

Pour faire valoir ce que de droit

Fait à \_\_\_\_\_, le

Joël FOURNY

Président de la Chambre de Métiers

et de l'Artisanat de Région des Pays de la Loire



# ANNEXE 3

L'avis accessibilité suivant le permis de construire des nouveaux locaux de la Chambre de Métiers qui a été accordé.

Retrouvez l'ensemble des informations relatives à l'accessibilité de la Chambre de métiers et de l'Artisanat des Pays de la Loire sur le site <https://www.urmapaysdelaloire.fr/accessibilite-handicap>