

REGISTRES ACCESSIBILITE

CMA PDL

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

Délégation de la Mayenne

- [CMA Formation : Site Volney 1 - 30 boulevard Volney](#)
- [CMA Formation : Site Volney 2 – 84 boulevard Volney](#)
- [CMA Formation Site Volney 3- 115 boulevard Volney](#)
- [CMA Formation : Site Chanzy – 30 avenue de Chanzy](#)
- [CMA Formation : Site Hôtellerie – 30 avenue de Chanzy](#)

REGISTRE ACCESSIBILITE

CMA PDL

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

**Centre de Formation Professionnel de
La Mayenne**

CMA Formation : site Volney 1

INFORMATIONS GENERALES DE L'ETABLISSEMENT

Raison sociale : **Chambre de Métiers et de l'Artisanat Pays de la Loire
CFP de La Mayenne**

- Adresse : **30 Boulevard Volney**
- Code postal : **53000**
- Ville : **LAVAL**

- Téléphone : 02.43.64.11.00
- Email : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Site web : <https://www.urmapaysdelaloire.fr/urma-mayenne>

- Siret : 130 020 688 00102
- Naf : 8532Z
- Activité : Centre de formation professionnel

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

INFORMATIONS PATRIMONIALES DE L'ETABLISSEMENT

L'Etablissement fait-il partie de la 3^{ème} catégorie : oui non

Effectif de l'ERP : Personnel : 50 Public : 504 Total : 554

L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) : oui non

Un document tenant lieu d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) a été établi :

oui non

Si oui à quelle date :

Existe-t-il un registre de sécurité : oui non

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^{ère} partie

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT



ACCESSIBILITE DU SITE

- Le site et tous les services proposés sont accessibles à tous : oui non
- Le personnel vous informe de l'accessibilité du site et des services : oui non

FORMATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL AUX DIFFERENTES SITUATIONS DE HANDICAP

- Le personnel est sensibilisé
(Le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel est formé
(Le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel sera formé

MATERIEL ADAPTE

- Le matériel est entretenu et réparé : oui non
- Le personnel connaît le matériel : oui non

CONTACT

- Courriel générique : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Téléphone accueil : **02 43 66 11 00**
- Adresse : **30 Bd Volney 53000 LAVAL**
- SIRET : **130 020 688 00102**

LIEU DE CONSULTATION DU REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

- A L'ACCUEIL
- SUR LE SITE INTERNET

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 distraquant : 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^{ème} 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^{ère} à 4^{ème} 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 CFP de la Mayenne, URMA 53**, 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 visiophone, audio-phone ...

Préciser la présence d'ascenseur

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

Accès général	Place de stationnement et cheminement adapté
	Locaux accessible PMR
Bâtiment A	Locaux accessible PMR
Bâtiment B	Locaux accessible PMR
Bâtiment C	Locaux accessible PMR
Bâtiment D	Locaux accessible PMR

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

ANNEXE 1

La plaquette intitulée « bien accueillir les personnes handicapées » élaorée 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

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

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 déchiffrement 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.

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 Mayenne

Mélanie DELAPORTE
mdelaporte@artisanatpaysdelaloire.fr
Tel. 06 49 11 37 38

Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Anita ROBILLARD

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

organisée le **16/12/2022** pour une durée 1h30

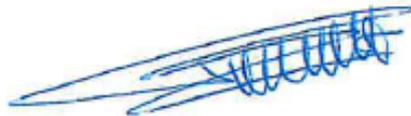
Pour faire valoir ce que de droit

Fait à _____, le

Joël FOURNY

Président de la Chambre de Métiers

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Delphine CHRISTOPHE

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

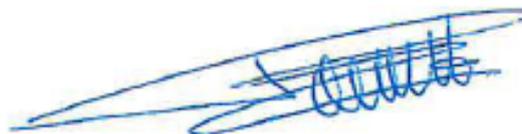
organisée le **16/12/2022** pour une durée 1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Nathalie LOTTIN

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

organisée le **16/12/2022** pour une durée 1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 :

Monsieur David BLIN

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert organisée le **16/12/2022** pour une durée 1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Morgane Bertaux

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

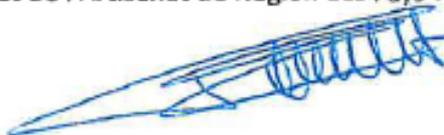
organisée le 17/11/2022 pour une durée d'1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Céline Béasse

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

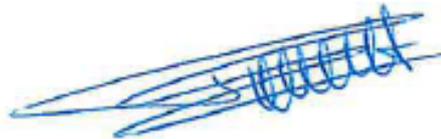
organisée le **17/11/2022** pour une durée d'1h30.

Pour faire valoir ce que de droit

Fait à *St Luce*, le

Joël FOURNY

Président de la Chambre de Métiers
et de l'Artisanat de Région des Pays de la Loire



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Nadine Leroy

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

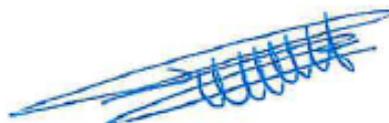
organisée le **17/11/2022** pour une durée d'1h30.

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



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.



CHRONO : 162

CHAMBRE DES METIERS DES PAYS DE LA LOIRE
5 BD DES PATUREAUX
44980 SAINTE LUCE SUR LOIRE CEDEX

À l'attention de M. VOISIN

COPIE À :	N° FAX :	DIFFUSION :	COPIE À :	N° FAX :	DIFFUSION :
GPAA Thierry BELLANGER		@	IMA LAVAL M. Marsat		@
VERIFICAT Jacques FLAMAND		@	VERIFICAT Julie MOREAU		@
OTEIS Didier LEROY		@	OTEIS Isatag EDDY LE floch		@

ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES Travaux dans les établissements existants

A joindre par le Maître de l'Ouvrage à l'Autorité Administrative ayant délivré le permis de construire et au maire à la déclaration d'achèvement des travaux et délivrée par un Contrôleur Technique ou un Architecte au Maître de l'Ouvrage en application des articles L. 122-9 et R. 122-30 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Je soussigné CHARLES VERONNEAU de la société APAVE INFRASTRUCTURES ET CONSTRUCTION FRANCE en qualité de Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L 125-1, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

Atteste que par contrat de Vérification Technique n° : 16466709
En date du : 06/12/2016

La Société : CHAMBRE DES METIERS DES PAYS DE LA LOIRE
Maître de l'Ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde suivante)

CHAMBRE DES METIERS ET ARTISANAT REHABILITATION CFA EXISTANT 53 LAVAL

A confié à APAVE INFRASTRUCTURES ET CONSTRUCTION FRANCE, qui l'a réalisée, une mission de Vérification Technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessous) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

Date du dépôt de demande du PC : A notre connaissance, aucune déclaration de travaux n'a été réalisée à ce jour.

Date de référence : 01/11/2017 A défaut de communication du permis de construire, nous avons pris en compte une date de référence pour le choix de la réglementation applicable. Cette date est à confirmer par la Maîtrise d'ouvrage et la Maîtrise d'oeuvre.

Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 1



Agence de Laval
Technopolis Rue Albert Einstein CS 36117
53061 LAVAL CEDEX 9
Tél. : 02 43 59 23 00 - Fax : 02 43 53 38 30

Apave Infrastructures et Construction France, Société par Actions Simplifiée
sise 6 rue du Général Audran 92412 Courbevoie Cedex,
immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 903 869 071

Page 1 / 8

ATTESTATION HANDICAPES

Règles en vigueur considérées :

- Articles R.164-1 à R.164-6 du code de la construction et de l'habitation.

Pour les autorisations déposées à compter du 01/01/2015 :

- Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.164-1 à R.164-6 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n°2006-555.

Pour les autorisations déposées avant le 01/01/2015 :

- Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.164-1 à R.164-6 du code de la construction et de l'habitation.

- Arrêté du 1er Août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R.164-1 à R.164-6 du CCH.

Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du Vérificateur :

A notre connaissance il n'a pas été accordé de dérogation

Documents remis au Vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :

Plans DCE

A l'issue de sa visite de vérification réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 10/03/2023 le Vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

R : Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité

NR : Le Vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable

SO : La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 15/03/2023

ORIGINAL SIGNE : CHARLES VERONNEAU

ATTESTATION HANDICAPES

CONSTAT SUITE A LA VERIFICATION DU 10/03/2023

ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS EXISTANTES OUVERTES AU PUBLIC	Constat	Commentaire	N° du commentaire
Points examinés			
1. Généralités			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté		L'accessibilité est réalisée à l'exception des éléments listés ci dessous.	
CHEMINEMENTS EXTERIEURS			
Généralités			
Cheminement accessible de l'accès au terrain ou depuis un espace de stationnement adapté jusqu' à l'entrée principale du bâtiment ou sur une entrée dissociée	R		
Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	R		
Cheminement accessible, repère continu, visuellement constraté, détectable à la canne blanche ou au pied	R		
Largeur mini de 1,20m	R		
Rétrécissements ponctuels entre 0,90 et 1,20m	R		
Dévers inférieur ou égal 3%	R		
Pentes	R		
Seuils et ressauts			
≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire	R		
Espaces de manoeuvre de porte	R		
Espaces d'usage	R		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R		
Trous en sol : Ø ou	R		

ATTESTATION HANDICAPES

largeur ≤ 2cm				
Cheminement libre de tout obstacle				
Hauteur libre ≤ 2,20m	R			
Protection si rupture de niveau			SO	
Protection des espaces sous escaliers			SO	
Volée d'escalier de 3 marches ou plus	R			
Volée d'escalier de moins de 3 marches			SO	
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement	R			
PLACES DE STATIONNEMENT				
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	R			
Localisation	R			
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte	R			
Repérage horizontal et vertical des places	R			
ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC				
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R			
Entrée principale facilement repérable	R			
Dispositifs d'accès au bâtiment	R			
Système de communication et dispositif de commande manuelle			SO	
Contrôle d'accès et de sortie :			SO	
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R			
CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES				
Largeur mini de 1,20m	R			
Rétrécissements ponctuels entre 0,90 et 1,20m	R			
Dévers inférieur ou égal 3%	R			

ATTESTATION HANDICAPES

Pentes			SO		
Seuils et ressauts					
≤ 2cm (ou 4cm si pente <33%)	R				
Espaces de manoeuvre de porte	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : Ø ou largeur ≤ 2cm	R				
Cheminement libre de tout obstacle	R				
Protection si rupture de niveau			SO		
Protection des espaces sous escaliers		NR		Escaliers bâtiment B vers R+1 et R-1 : Protections des espaces sous escaliers non réalisées (x2)	146
CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES					
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement	R			Escalier vers R+1 et escalier vers R-1 - Bat B : Les bandes d'éveil à la vigilance suite au changement de revêtement de sol ont été mises en place en haut des escaliers. NB : Les autres dispositions sont existantes et non modifiées dans le cadre des travaux, bien que non conformes	47
Ascenseurs	R				
Obligation d'ascenseur					
Obligation d'ascenseur	R				
Tous les ascenseurs doivent être accessibles	R				
Commande à plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	R				
Munis d'un dispositif permettant de prendre appui	R				
Ascenseurs existants			SO		
TAPIS ROULANTS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANQUES					
			SO		
REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS					
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration	R				
PORTES, PORTIQUES ET SAS					
Dimensions des sas	R				

ATTESTATION HANDICAPES

Largeur des portes principales et des portiques					
0,80m pour les portes principales d'un local de moins de 100 personnes	R				
Poignées des portes					
Facilement préhensibles	R				
Contraste visuel des portes	R				
Portes vitrées repérables	R				
Portes à ouverture automatique			SO		
DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE					
Si existence d'un point d'accueil					
Au moins un accessible	R				
Equipements divers accessibles au public					
Au moins un équipement par type aménagé	R			Paillasse sèche et d'une paillasse humide PMR dans les salles de sciences	133
Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R				
SANITAIRES					
Cabinets aménagés					
Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	R				
implantation	R				
Signalisation	R				
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour					
Emplacement	R				
Dimensions : Ø 1,50m	R				
Aménagements intérieurs des cabinets					
Dispositif permettant de refermer la porte	R				
Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m	R				
Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50m	R				
Lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85m	R				
Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol	R				

ATTESTATION HANDICAPES

Barre d'appui supportant le poids d'une personne	R				
Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable	R				
Lavabos accessibles	R				
SORTIES					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
ECLAIRAGE					
Valeurs d'éclairage					
20 lux pour les cheminements extérieurs	R				
200 lux aux postes d'accueil	R				
100 lux pour les circulations horizontales	R				
INFORMATION ET SIGNALISATION	R			Vitrophanie en place sur les portes vitrées et leur parties attenantes	138
ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS	R				
ETABLISSEMENTS AVEC CABINES ET ESPACES A USAGE INDIVIDUEL					
Douches	R			Douche PMR - Zone esthétique (x2)	123

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 CMA Formation <https://www.urmapaysdelaloire.fr/accessibilite-handicap>

REGISTRE ACCESSIBILITE

CMA PDL

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

**Centre de Formation Professionnel de
La Mayenne**

CMA Formation : Site Volney 2

INFORMATIONS GENERALES DE L'ETABLISSEMENT

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

- Adresse : **84 Boulevard Volney**
- Code postal : **53000**
- Ville : **LAVAL**

- Téléphone : 02.43.64.11.00
- Email : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Site web : <https://www.urmapaysdelaloire.fr/urma-mayenne>

- Siret : 130 020 688 00185
- Naf : 8532Z
- Activité : Centre de formation professionnel

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

INFORMATIONS PATRIMONIALES DE L'ETABLISSEMENT

L'Etablissement fait-il partie de la 4^{ème} catégorie : oui non

Effectif de l'ERP : Personnel : 25 Public : 346 Total : 371

L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) : oui non

Un document tenant lieu d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) a été établi :
oui non

Si oui à quelle date :

Existe-t-il un registre de sécurité : oui non

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^{ère} partie

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT



ACCESSIBILITE DU SITE

- Le site et tous les services proposés sont accessibles à tous : oui non
- Le personnel vous informe de l'accessibilité du site et des services : oui non

FORMATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL AUX DIFFERENTES SITUATIONS DE HANDICAP

- Le personnel est sensibilisé
(Le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel est formé
(Le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel sera formé

MATERIEL ADAPTE

- Le matériel est entretenu et réparé : oui non
- Le personnel connaît le matériel : oui non

CONTACT

- Courriel générique : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Téléphone accueil : **02 43 66 11 00**
- Adresse : **84 Bd Volney 53000 LAVAL**
- SIRET : **130 020 688 00185**

LIEU DE CONSULTATION DU REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

- A L'ACCUEIL
- SUR LE SITE INTERNET

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 distraquant : 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^{ème} 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^{ère} à 4^{ème} 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 CFP de la Mayenne, URMA 53**, 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 visiophone, audio-phone ...

Préciser la présence d'ascenseur

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

Accès général	Place de stationnement et cheminement adapté
	Locaux accessible PMR

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

ANNEXE 1

La plaquette intitulée « bien accueillir les personnes handicapées » élaorée 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

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

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 :
APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

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 Mayenne

Mélanie DELAPORTE
mdelaporte@artisanatpaysdelaloire.fr
Tel. 06 49 11 37 38

Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 :

Monsieur Nicolas FRANCOIS

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

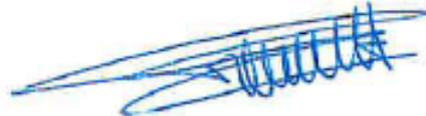
organisée le **16/12/2022** pour une durée 1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Alexandra SABLE

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

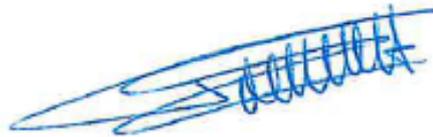
organisée le **16/12/2022** pour une durée 1h30

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



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 CMA Formation <https://www.urmapaysdelaloire.fr/accessibilite-handicap>

REGISTRE ACCESSIBILITE

CMA PDL

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

**Centre de Formation Professionnel de
La Mayenne**

CMA Formation : Volney 3

INFORMATIONS GENERALES DE L'ETABLISSEMENT

Raison sociale : **Chambre de Métiers et de l'Artisanat Pays de la Loire
CFP de La Mayenne**

- Adresse : **115 Boulevard Volney**
- Code postal : **53000**
- Ville : **LAVAL**

- Téléphone : 02 43 64 11 00
- Email : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Site web : <https://www.urmapaysdelaloire.fr/urma-mayenne>

- Siret : 130 020 688 00169
- Naf : 8532Z
- Activité : Centre de formation professionnel

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

INFORMATIONS PATRIMONIALES DE L'ETABLISSEMENT

L'Etablissement fait-il partie de la 5^{ème} catégorie : oui non

Effectif de l'ERP : Personnel : 15 Public : 235 Total : 245

L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) : oui non

Un document tenant lieu d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) a été établi :
oui non

Si oui à quelle date :

Existe-t-il un registre de sécurité : oui non

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^{ère} partie

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT



ACCESSIBILITE DU SITE

- Le site et tous les services proposés sont accessibles à tous : oui non
- Le personnel vous informe de l'accessibilité du site et des services : oui non

FORMATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL AUX DIFFERENTES SITUATIONS DE HANDICAP

- Le personnel est sensibilisé
(Le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel est formé
(Le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel sera formé

MATERIEL ADAPTE

- Le matériel est entretenu et réparé : oui non
- Le personnel connaît le matériel : oui non

CONTACT

- Courriel générique : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Téléphone accueil : **02 43 66 11 00**
- Adresse : **115 Bd Volney 3000 LAVAL**
- SIRET : 130 020 688 00169

LIEU DE CONSULTATION DU REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

- A L'ACCUEIL
- SUR LE SITE INTERNET

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 distraquant : 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^{ème} 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^{ère} à 4^{ème} 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 CFP de la Mayenne, URMA 53**, 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 visiophone, audio-phone ...

Préciser la présence d'ascenseur

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

Accès général	Place de stationnement et cheminement adapté Locaux accessible PMR

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

ANNEXE 1

La plaquette intitulée « bien accueillir les personnes handicapées » élaorée 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

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 :
APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

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 Mayenne

Mélanie DELAPORTE
mdelaporte@artisanatpaysdelaloire.fr
Tel. 06 49 11 37 38

Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 :

Monsieur Julien HERVOUET

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert organisée le **16/12/2022** pour une durée 1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Géraldine Lebeau

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

organisée le **17/11/2022** pour une durée d'1h30.

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



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.



CHRONO : 162

CHAMBRE DES METIERS DES PAYS DE LA LOIRE
5 BD DES PATUREAUX
44980 SAINTE LUCE SUR LOIRE CEDEX

À l'attention de M. VOISIN

COPIE À :	N° FAX :	DIFFUSION :	COPIE À :	N° FAX :	DIFFUSION :
GPAA Thierry BELLANGER		@	IMA LAVAL M. Marsat		@
VERIFICAT Jacques FLAMAND		@	VERIFICAT Julie MOREAU		@
OTEIS Didier LEROY		@	OTEIS Isatag EDDY LE floch		@

ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES Travaux dans les établissements existants

A joindre par le Maître de l'Ouvrage à l'Autorité Administrative ayant délivré le permis de construire et au maire à la déclaration d'achèvement des travaux et délivrée par un Contrôleur Technique ou un Architecte au Maître de l'Ouvrage en application des articles L. 122-9 et R. 122-30 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Je soussigné CHARLES VERONNEAU de la société APAVE INFRASTRUCTURES ET CONSTRUCTION FRANCE en qualité de Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L 125-1, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

Atteste que par contrat de Vérification Technique n° : 16466709
En date du : 06/12/2016

La Société : CHAMBRE DES METIERS DES PAYS DE LA LOIRE
Maître de l'Ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde suivante)

CHAMBRE DES METIERS ET ARTISANAT REHABILITATION CFA EXISTANT 53 LAVAL

A confié à APAVE INFRASTRUCTURES ET CONSTRUCTION FRANCE, qui l'a réalisée, une mission de Vérification Technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessous) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

Date du dépôt de demande du PC : A notre connaissance, aucune déclaration de travaux n'a été réalisée à ce jour.

Date de référence : 01/11/2017 A défaut de communication du permis de construire, nous avons pris en compte une date de référence pour le choix de la réglementation applicable. Cette date est à confirmer par la Maîtrise d'ouvrage et la Maîtrise d'oeuvre.

Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 1



Agence de Laval
Technopolis Rue Albert Einstein CS 36117
53061 LAVAL CEDEX 9
Tél. : 02 43 59 23 00 - Fax : 02 43 53 38 30

Apave Infrastructures et Construction France, Société par Actions Simplifiée
sise 6 rue du Général Audran 92412 Courbevoie Cedex,
immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 903 869 071

Page 1 / 8

ATTESTATION HANDICAPES

Règles en vigueur considérées :

- Articles R.164-1 à R.164-6 du code de la construction et de l'habitation.

Pour les autorisations déposées à compter du 01/01/2015 :

- Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.164-1 à R.164-6 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n°2006-555.

Pour les autorisations déposées avant le 01/01/2015 :

- Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.164-1 à R.164-6 du code de la construction et de l'habitation.

- Arrêté du 1er Août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R.164-1 à R.164-6 du CCH.

Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du Vérificateur :

A notre connaissance il n'a pas été accordé de dérogation

Documents remis au Vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :

Plans DCE

A l'issue de sa visite de vérification réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 10/03/2023 le Vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

R : Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité

NR : Le Vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable

SO : La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 15/03/2023

ORIGINAL SIGNE : CHARLES VERONNEAU

ATTESTATION HANDICAPES

CONSTAT SUITE A LA VERIFICATION DU 10/03/2023

ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS EXISTANTES OUVERTES AU PUBLIC	Constat	Commentaire	N° du commentaire
Points examinés			
1. Généralités			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté		L'accessibilité est réalisée à l'exception des éléments listés ci dessous.	
CHEMINEMENTS EXTERIEURS			
Généralités			
Cheminement accessible de l'accès au terrain ou depuis un espace de stationnement adapté jusqu' à l'entrée principale du bâtiment ou sur une entrée dissociée	R		
Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	R		
Cheminement accessible, repère continu, visuellement constraté, détectable à la canne blanche ou au pied	R		
Largeur mini de 1,20m	R		
Rétrécissements ponctuels entre 0,90 et 1,20m	R		
Dévers inférieur ou égal 3%	R		
Pentes	R		
Seuils et ressauts			
≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire	R		
Espaces de manoeuvre de porte	R		
Espaces d'usage	R		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R		
Trous en sol : Ø ou	R		

ATTESTATION HANDICAPES

largeur ≤ 2cm				
Cheminement libre de tout obstacle				
Hauteur libre ≤ 2,20m	R			
Protection si rupture de niveau			SO	
Protection des espaces sous escaliers			SO	
Volée d'escalier de 3 marches ou plus	R			
Volée d'escalier de moins de 3 marches			SO	
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement	R			
PLACES DE STATIONNEMENT				
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	R			
Localisation	R			
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte	R			
Repérage horizontal et vertical des places	R			
ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC				
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R			
Entrée principale facilement repérable	R			
Dispositifs d'accès au bâtiment	R			
Système de communication et dispositif de commande manuelle			SO	
Contrôle d'accès et de sortie :			SO	
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R			
CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES				
Largeur mini de 1,20m	R			
Rétrécissements ponctuels entre 0,90 et 1,20m	R			
Dévers inférieur ou égal 3%	R			

ATTESTATION HANDICAPES

Pentes			SO		
Seuils et ressauts					
≤ 2cm (ou 4cm si pente <33%)	R				
Espaces de manoeuvre de porte	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : Ø ou largeur ≤ 2cm	R				
Cheminement libre de tout obstacle	R				
Protection si rupture de niveau			SO		
Protection des espaces sous escaliers		NR		Escaliers bâtiment B vers R+1 et R-1 : Protections des espaces sous escaliers non réalisées (x2)	146
CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES					
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement	R			Escalier vers R+1 et escalier vers R-1 - Bat B : Les bandes d'éveil à la vigilance suite au changement de revêtement de sol ont été mises en place en haut des escaliers. NB : Les autres dispositions sont existantes et non modifiées dans le cadre des travaux, bien que non conformes	47
Ascenseurs	R				
Obligation d'ascenseur					
Obligation d'ascenseur	R				
Tous les ascenseurs doivent être accessibles	R				
Commande à plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	R				
Munis d'un dispositif permettant de prendre appui	R				
Ascenseurs existants			SO		
TAPIS ROULANTS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANQUES					
			SO		
REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS					
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration	R				
PORTES, PORTIQUES ET SAS					
Dimensions des sas	R				

ATTESTATION HANDICAPES

Largeur des portes principales et des portiques					
0,80m pour les portes principales d'un local de moins de 100 personnes	R				
Poignées des portes					
Facilement préhensibles	R				
Contraste visuel des portes	R				
Portes vitrées repérables	R				
Portes à ouverture automatique			SO		
DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE					
Si existence d'un point d'accueil					
Au moins un accessible	R				
Equipements divers accessibles au public					
Au moins un équipement par type aménagé	R			Paillasse sèche et d'une paillasse humide PMR dans les salles de sciences	133
Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R				
SANITAIRES					
Cabinets aménagés					
Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	R				
implantation	R				
Signalisation	R				
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour					
Emplacement	R				
Dimensions : Ø 1,50m	R				
Aménagements intérieurs des cabinets					
Dispositif permettant de refermer la porte	R				
Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m	R				
Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50m	R				
Lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85m	R				
Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol	R				

ATTESTATION HANDICAPES

Barre d'appui supportant le poids d'une personne	R				
Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable	R				
Lavabos accessibles	R				
SORTIES					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
ECLAIRAGE					
Valeurs d'éclairage					
20 lux pour les cheminements extérieurs	R				
200 lux aux postes d'accueil	R				
100 lux pour les circulations horizontales	R				
INFORMATION ET SIGNALISATION	R			Vitrophanie en place sur les portes vitrées et leur parties attenantes	138
ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS	R				
ETABLISSEMENTS AVEC CABINES ET ESPACES A USAGE INDIVIDUEL					
Douches	R			Douche PMR - Zone esthétique (x2)	123

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 CMA Formation <https://www.urmapaysdelaloire.fr/accessibilite-handicap>

VCH

REGISTRE ACCESSIBILITE

CMA PDL

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

**Centre de Formation Professionnel de
La Mayenne**

CMA Formation : site Chanzy

INFORMATIONS GENERALES DE L'ETABLISSEMENT

Raison sociale : **Chambre de Métiers et de l'Artisanat Pays de la Loire
CFP de La Mayenne**

- Adresse : **39 Avenue de Chanzy**
- Code postal : **53000**
- Ville : **LAVAL**

- Téléphone : 02.43.64.11.00
- Email : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Site web : <https://www.urmapaysdelaloire.fr/urma-mayenne>

- Siret : 130 020 688 00 177
- Naf : 8532Z
- Activité : Centre de formation professionnel

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

INFORMATIONS PATRIMONIALES DE L'ETABLISSEMENT

L'Etablissement fait-il partie de la 5^{ème} catégorie : oui non

Effectif de l'ERP : Personnel : 27 Public : 350 Total : 377

L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) : oui non

Un document tenant lieu d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) a été établi :

oui non

Si oui à quelle date :

Existe-t-il un registre de sécurité : oui non

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^{ère} partie

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT



ACCESSIBILITE DU SITE

- Le site et tous les services proposés sont accessibles à tous : oui non
- Le personnel vous informe de l'accessibilité du site et des services : oui non

FORMATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL AUX DIFFERENTES SITUATIONS DE HANDICAP

- Le personnel est sensibilisé
(Le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel est formé
(Le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel sera formé

MATERIEL ADAPTE

- Le matériel est entretenu et réparé : oui non
- Le personnel connaît le matériel : oui non

CONTACT

- Courriel générique : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Téléphone accueil : **02 43 64 11 00**
- Adresse : **39 Avenue de Chanzy 53000 LAVAL**
- SIRET : 130 020 688 00 177

LIEU DE CONSULTATION DU REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

- A L'ACCUEIL
- SUR LE SITE INTERNET

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 distraquant : 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^{ème} 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^{ère} à 4^{ème} 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 CFP de la Mayenne, URMA 53 , 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 visiophone, audio-phone ...	
Préciser la présence d'ascenseur	
Préciser la présence de place de stationnement, parking adapté, d'un cheminement adapté...	
Accès général	Place de stationnement et cheminement adapté Locaux accessible PMR
Bâtiment A	Porte avec rampe d'accès. Bâtiment entièrement accessible avec toilette adapté
Bâtiment B	Accessible uniquement au rez de chaussée. Le service CDR est disponible dans une salle accessible en bas
Bâtiment C	Bâtiment accessible sur les trois niveaux avec l'ascenseur

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

ANNEXE 1

La plaquette intitulée « bien accueillir les personnes handicapées » élaorée 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

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

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 :
APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

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 Mayenne

Mélanie DELAPORTE
mdelaporte@artisanatpaysdelaloire.fr
Tel. 06 49 11 37 38

Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Lucie Taillandier

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité,
animée par Jérôme Robert

organisée le **17/11/2022** pour une durée d'1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Aurélie Aoustin

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

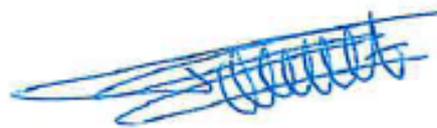
organisée le 17/11/2022 pour une durée d'1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Leslie-Anne Guesdon

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité,
animée par Jérôme Robert

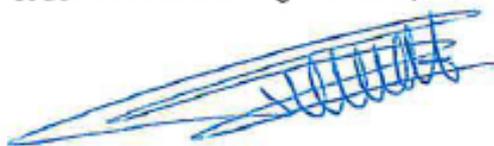
organisée le **17/11/2022** pour une durée d'1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 :

Monsieur Paul BOISBUNON

a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert

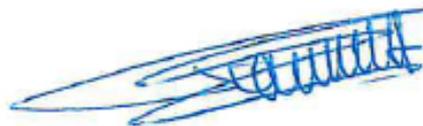
organisée le 16/12/2022 pour une durée 1h30.

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



Attestations formations 2024

Département Mayenne

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 Nerré Ludivine

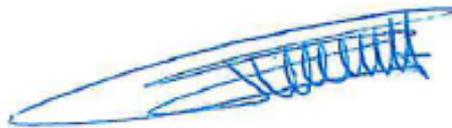
a participé à la formation : Sensibilisation accessibilité, animée par Jérôme Robert organisée le 16/12/2022 pour une durée 1h30.

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



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 CMA Formation <https://www.urmapaysdelaloire.fr/accessibilite-handicap>

REGISTRE ACCESSIBILITE

CMA PDL

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

**Centre de Formation Professionnel de
La Mayenne**

CMA Formation Chanzy Hôtellerie

INFORMATIONS GENERALES DE L'ETABLISSEMENT

Raison sociale : **Chambre de Métiers et de l'Artisanat Pays de la Loire
CFP de La Mayenne**

- Adresse : **39 Avenue de Chanzy**
- Code postal : **53000**
- Ville : **LAVAL**

- Téléphone : 02.43.64.11.00
- Email : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Site web : <https://www.urmapaysdelaloire.fr/urma-mayenne>

- Siret : 130 020 688 00177
- Naf : 8532Z
- Activité : Centre de formation professionnel

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

INFORMATIONS PATRIMONIALES DE L'ETABLISSEMENT

L'Etablissement fait-il partie de la 5^{ème} catégorie : oui non

Effectif de l'ERP : Personnel : 8 Public : 190 Total : 197

L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) : oui non

Un document tenant lieu d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) a été établi :

oui non

Si oui à quelle date :

Existe-t-il un registre de sécurité : oui non

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^{ère} partie

FICHE INFORMATIVE DE SYNTHÈSE

ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT



ACCESSIBILITE DU SITE

- Le site et tous les services proposés sont accessibles à tous : oui non
- Le personnel vous informe de l'accessibilité du site et des services : oui non

FORMATION DU PERSONNEL D'ACCUEIL AUX DIFFERENTES SITUATIONS DE HANDICAP

- Le personnel est sensibilisé
(Le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel est formé
(Le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap)
- Le personnel sera formé

MATERIEL ADAPTE

- Le matériel est entretenu et réparé : oui non
- Le personnel connaît le matériel : oui non

CONTACT

- Courriel générique : urma53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Téléphone accueil : **02 43 66 11 00**
- Adresse : **39 Avenue de Chanzy 53000 LAVAL**
- SIRET : **130 020 688 00177**

LIEU DE CONSULTATION DU REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

- A L'ACCUEIL
- SUR LE SITE INTERNET

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 distraquant : 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^{ème} 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^{ère} à 4^{ème} 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 CFP de la Mayenne, URMA 53**, 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 visiophone, audio-phone ...

Préciser la présence d'ascenseur

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

Accès général	Place de stationnement et cheminement adapté Locaux accessible PMR

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

ANNEXE 1

La plaquette intitulée « bien accueillir les personnes handicapées » élaorée 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

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

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 :
APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

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 Mayenne

Mélanie DELAPORTE
mdelaporte@artisanatpaysdelaloire.fr
Tel. 06 49 11 37 38

Attestations formations 2024

Département Mayenne

(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

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 CMA Formation <https://www.urmapaysdelaloire.fr/accessibilite-handicap>

