

REGISTRE ACCESSIBILITE

CMA PDL

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

**Chambre de Niveau Départemental de
Mayenne**

INFORMATIONS GENERALES DE L'ETABLISSEMENT

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

DELEGATION de La Mayenne

- Adresse : **39 Quai André Pinçon**
- Code postal : **53000**
- Ville : **LAVAL**

- Téléphone : 02.43.49.88.88
- Email : contact53@artisanatpaysdelaloire.fr
- Site web : <https://www.artisanatpaysdelaloire.fr/article/la-cma-mayenne>

- Siret : **130 020 688 00094**
- Naf : **9411Z**
- Activité : Activités des organisations patronales et consulaires

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 : 28 Public : 0 Total : 28

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 : accueil53@artisanatpaysdelaloire.fr
-  Téléphone accueil : **02 43 49 88 88**
-  Adresse : **39 Quai André Pinçon 53000 LAVAL**
-  SIRET : 130 020 688 00094

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 distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice



Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

2) Comment les pallier ?

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A. Accueillir des personnes avec une déficience auditive



1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ◆ La communication orale
- ◆ L'accès aux informations sonores
- ◆ Le manque d'informations écrites

2) Comment les pallier ?

- Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt,
- Proposez de quoi écrire.
- Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B. Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ◆ Le repérage des lieux et des entrées
- ◆ Les déplacements et l'identification des obstacles
- ◆ L'usage de l'écriture et de la lecture



2) Comment les pallier ?

- Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne...
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table...
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- Si de la documentation est remise, proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A. Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ◆ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ◆ Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ◆ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ◆ Le repérage dans le temps et l'espace ;



2) Comment les pallier ?

- Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension
- Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).

B. Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ◆ Un stress important ;
- ◆ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- ◆ La communication.

2) Comment les pallier ?

- Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE CMA PDL

ATTESTATIONS

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

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

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

2^{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
- 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	Locaux accessible PMR Projet de rénovation et de mise aux normes pour l'accessibilité handicapé

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

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

ATTESTATION DE FORMATION

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

Madame/ Monsieur

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

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

Pour faire valoir ce que de droit

Fait à , le

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

ANNEXE 3

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

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