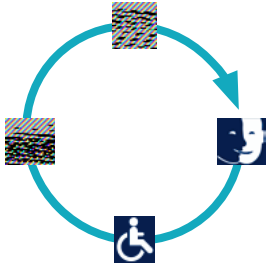


Accessibilité de l'établissement



Bienvenue SECURITE SOCIALE - CPAM

Centre de l'Assurance Maladie



→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

oui

non



→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

oui

non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.



C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé.



C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé

oui non

→ Le personnel connaît le matériel

oui non



Contact :



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET :

Adresse :



Certaines prestations ne sont pas accessibles




1.
.....



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



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

oui non




2.
.....



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



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

oui non



3.
.....



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



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

oui non



Certaines prestations ne sont pas accessibles




1.
.....



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



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

oui non




2.
.....



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



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

oui non




3.
.....



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



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

oui non

Etage	Localisation	Date	Durée	Solution
RDC	entrée de l'établissement	01/01/2016	5	Poser des points d'éclairage supplémentaires afin d'améliorer l'éclairage extérieur afin d'obtenir une valeur d'éclairement moyenne au sol de 20 lux sans zone d'ombre
Niveau 1	accueil	01/01/2016	3	Poser une boucle à induction magnétique selon l'annexe 9 de l'Arrêté du 08/12/14 ou selon la norme NF EN 60118 et une avec signalisation adaptée
Niveau 1	accueil	01/01/2016	1	Poser une tablette complémentaire au niveau de la banque d'accueil avec un plan supérieur à une hauteur d'au plus 0,80 m et un vide en partie inférieure ayant une profondeur d'au moins 0,30 m, une largeur d'au moins 0,60 m et une hauteur d'au moins 0,70 m. Cette tablette sera positionnée de sorte à ne pas créer un obstacle dans la circulation.
Niveau 1	commande ascenseur	01/01/2016	1	Déplacer les commandes palières de l'ascenseur à une hauteur comprise entre 1,10 et 0,90 m et à plus de 0,50 m d'un obstacle
RDC	commande ascenseur	01/01/2016	1	Déplacer les commandes palières de l'ascenseur à une hauteur comprise entre 1,10 et 0,90 m et à plus de 0,50 m d'un obstacle
Niveau 1	escalier	01/01/2016	1	Poser un revêtement contrasté sur la contremarche sur une hauteur d'au moins 10 cm
Niveau 1	escalier	01/01/2016	1	Remplacer la main courante afin qu'elle soit à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m par rapport au nez de la marche, continue, préhensible, rigide, différenciée de la paroi et se prolongeant horizontalement de 28 cm au-delà de la première et dernière marche de chaque volée sans créer un obstacle dans la circulation.
Niveau 1	accès à l'accueil	01/01/2016	1	Poser une signalisation contrastée sur le vitrage à l'intérieur de deux bandes horizontales d'une largeur de 5 cm situées respectivement à 1,10 m et 1,60 m de hauteur. Une bande horizontale complémentaire à une hauteur de 50 cm du sol est conseillée pour les établissements recevant des enfants.
Niveau 1	salle d'attente	01/01/2016	3	Créer ou adapter un emplacement accessible, horizontal, avec une dimension de 1,30 x 0,80 m et réparti de façon uniforme.
RDC	éclairage	01/01/2016	5	Poser des points d'éclairage supplémentaires afin d'améliorer l'éclairage extérieur afin d'obtenir une valeur d'éclairement moyenne au sol de 20 lux sans zone d'ombre
RDC	boîte aux lettres extérieur	01/01/2016	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	boîte aux lettres intérieur	01/01/2016	1	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle
RDC	WC adapté	01/01/2016	1	Installer une barre de tirage horizontale au milieu de la porte permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré
RDC	WC adapté	01/01/2016	3	Déplacer le lave-mains pour que le plan supérieur soit à une hauteur inférieure ou égale à 0,85 m
RDC	WC adapté	01/01/2016	1	Poser une barre d'appui latérale coudée située à côté de la cuvette à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m.
RDC	salle d'attente	01/01/2016	3	Créer ou adapter un emplacement accessible, horizontal, avec une dimension de 1,30 x 0,80 m et réparti de façon uniforme.
RDC	assistante sociale et bureau conseiller	01/01/2016	3	Remplacer ou modifier le mobilier par au moins un mobilier accessible. Il est accessible par un cheminement d'une largeur d'au moins 1,20 m, comporte à son droit un espace d'usage horizontal de 1,30 x 0,80 m. Le mobilier nécessitant de lire un document, écrire ou utiliser un clavier présente un plan supérieur à une hauteur d'au plus 0,80 m et un vide en partie inférieure avec une profondeur d'au moins 0,30 m, une largeur d'au moins 0,60 m et une hauteur d'au moins 0,70 m. Il est repéré par un contraste visuel ou un éclairage

Fiche de suivi de l'entretien des équipements

Exemple d'équipements nécessitant entretien et maintenance :

- 1 groom
- 2 porte automatique ;
- 3 ascenseur ou élévateur ;
- 4 boucle à induction magnétique ;
- 5 balise sonore ;
- 6 signalétique sur écran ;
- 7 tourniquet ;
- 8 tapis roulant ou escalier mécanique.

MATERIEL	SOCIETE	CONTRAT	MODALITES DE MAINTENANCE
ASCENSEUR	Société Thyssen Krupp	2014-2019	- maintenance préventive : 1 visite toute les 6 semaines maximum - maintenance corrective : sur appel

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.

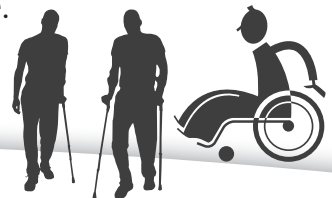
Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

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.



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.