

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

I- PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT :

Nom de l'établissement : ÉCOLE TERRADE BASTILLE

Type de l'établissement : ERP 5

Activité : Établissements destinés à l'enseignement ou à la formation

Adresse : 15 passage Charles Dallery, 75011 Paris

Numéro de téléphone : 01-46-59-39-69

Mail : paris.bastille@groupe-terrade.com

Site web: [CFA Coiffure & Esthétique à Paris Bastille - Nos formations \(ecoleterrade.com\)](http://CFA Coiffure & Esthétique à Paris Bastille - Nos formations (ecoleterrade.com))

Nom du responsable de site : Héroïse Balatre

SIRET : 522 659 804 00085

NAF : 8559B

La totalité des activités proposées par l'établissement est accessible au public en situation de handicap :
OUI

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

Existe-t-il un registre de sécurité : OUI

II- PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT

ACTIVITÉ <i>(Inscrire « prestation non réalisée » si une des activités n'est pas proposée)</i>	ACCESSIBLE TOTALE <i>(OUI / NON)</i>	NON ACCESSIBLE POUR <i>(préciser pour quel public cette activité n'est pas accessible)</i>	DATE DE MISE EN ACCESSIBILITÉ <i>(Si prévue)</i>	COMPENSATION PROPOSÉE <i>(Ex. : Accompagnement lors des déplacements si demandés)</i>
Enseignement général	OUI			
Enseignement professionnel de l'esthétique cosmétique parfumerie				
Enseignement professionnel de la coiffure	OUI			
Enseignement professionnel des métiers de la santé				
Action de formation professionnelle courte en esthétique				
Action de formation professionnelle courte en coiffure	OUI			
Prestations d'esthétique sur modèles extérieurs				
Prestations de coiffure sur modèles extérieurs	OUI			

III- MODALITES DE MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITE :

Si votre établissement comporte des équipements soumis à une maintenance technique, veuillez :

- Remplir le tableau ci-dessous afin de garder trace de cette maintenance,
- Joindre en annexe les notices d'utilisation et de maintenance de ces équipements.

ÉQUIPEMENT (Ex : Ascenseur)	DATE ET OBSERVATIONS DE MAINTENANCE	INFORMATION DU PERSONNEL SUR L'UTILISATION (Indiquer la date de la diffusion de l'information)	SIGNATURE DE L'AUTORITÉ/EXPLOITAN T

IV-FORMATION DU PERSONNEL :

La formation du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap est une obligation pour les ERP de type 1 à 4. Cette obligation apparaît à travers l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

- Article 12 : « L'acquisition de connaissances dans les domaines de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées est obligatoire dans la formation des professionnels appelés à être en contact avec les usagers et les clients dans les établissements recevant du public. Les formations qui préparent aux métiers dont les fonctions relèvent de l'accueil et de l'accompagnement des usagers ou clients dans les établissements recevant du public comportent un enseignement permettant l'acquisition de connaissances sur les différentes situations de handicap. La liste des diplômes, titres et certifications à finalité professionnelle acquis conformément aux dispositions des articles L. 335-5 et L. 335-6 du code de l'éducation et inscrits au répertoire national des certifications [...]»

Lien vers l'ordonnance : [en ligne] <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000029503268> (26/02/2021)

La loi de ratification du 5 août 2015 codifie également cette obligation en modifiant le code du travail avec la création de l'article :

- L. 4142-3-1 : « Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients ».

Le décret et l'arrêté relatifs au registre public d'accessibilité évoquent cette formation à l'accueil en imposant de **faire figurer dans le registre une attestation signée de l'employeur** tenant à jour la liste des personnels d'accueil formés, ainsi que **les attestations** de formation.

De même il est impératif de tenir à jour le **plan de formation du personnel** afin de garantir une conformité réglementaire totale.

Lien vers la loi : [en ligne]

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000030972663/#:~:text=Copier%20le%20texte-.LOI%20n%C2%B0%202015%2D988%20du%205%20ao%C3%BBt%202015%20ratifiant,au%20service%20civique%20pour%20les> (26/02/2021)

Si votre établissement est un ERP de type 1 à 4 et que votre personnel a été formé à l'accueil des personnes en situation de handicap, afin de garantir une conformité réglementaire totale, veuillez :

- **Renseigner et signer la liste des formations suivies par le personnel dans le tableau ci-dessous,**
- **Joindre en annexe les attestations de formations de votre personnel.**

DATE DE LA FORMATION	NOM DE LA FORMATION (Ex : Accueil du public en situation de handicap)	NOM DES PARTICIPANTS	SIGNATURE DE L'AUTORITÉ/EXPLOITANT
JUIN 2024	Accueil du public en situation de Handicap	Mr Dezeusse	

V- LES PIÈCES ADMINISTRATIVES

	ÉLÉMENT DE RÉPONSE	DOCUMENTS À FOURNIR :	
DATE DE CONSTRUCTION D'ERP :	Avant le 01/01/2007	Aucun justificatif	
	Après le 01/01/2007	Attestation achèvement travaux	
	Entre 2014 et aujourd'hui	Attestation achèvement travaux	
CATÉGORIE ERP :	-	3 ^e et 4	5
ERP CONFORME AU 31/12/2014 :	OUI	Attestation d'accessibilité établie par un contrôleur technique	Attestation d'accessibilité sur l'honneur
	NON	Dossier AD'AP	Dossier AD'AP
SI VOUS AVEZ RÉPONDU NON À LA QUESTION PRÉCÉDENTE : AVEZ-VOUS UN AD'AP ?	OUI	Calendrier AD'AP	Calendrier AD'AP
	NON	EN INFRACTION : CONTACTER LA DDTM	EN INFRACTION : CONTACTER LA DDTM
AD'AP SUR PLUS DE 3 ANS ?	OUI	Bilan mi-parcours	Bilan mi-parcours
	NON	Aucun justificatif	Aucun justificatif
AVEZ-VOUS DES DÉROGATIONS ?	OUI	Arrêté préfectoral accordant les dérogations ou si approbation tacite, récépissé de dépôt du dossier AD'AP avec copie de la demande de dérogation	Arrêté préfectoral accordant les dérogations ou si approbation tacite, récépissé de dépôt du dossier AD'AP avec copie de la demande de dérogation
	NON	Aucun justificatif	Aucun justificatif
L'ERP FAIT-IL L'OBJET D'UNE AUTORISATION DE CONSTRUIRE, D'AMÉNAGER OU DE MODIFIER UN ERP ?	OUI	Notice d'accessibilité	Notice d'accessibilité
	NON	Aucun justificatif	Aucun justificatif
À LA FIN DE L'AD'AP		Attestation achèvement travaux par un contrôleur agréé ou un architecte	Attestation d'achèvement de travaux sur l'honneur

Note : Le dispositif Ad'AP est clôturé depuis le 31/03/2019. Dorénavant, les gestionnaires d'ERP devront, pour répondre à leurs obligations de mise en accessibilité, déposer des demandes d'autorisation de travaux ou de permis de construire de mise en conformité totale, sous peine de sanctions administratives et pénales.

L'ensemble des pièces administratives décrites ci-dessus doivent être jointes en annexes de ce registre.

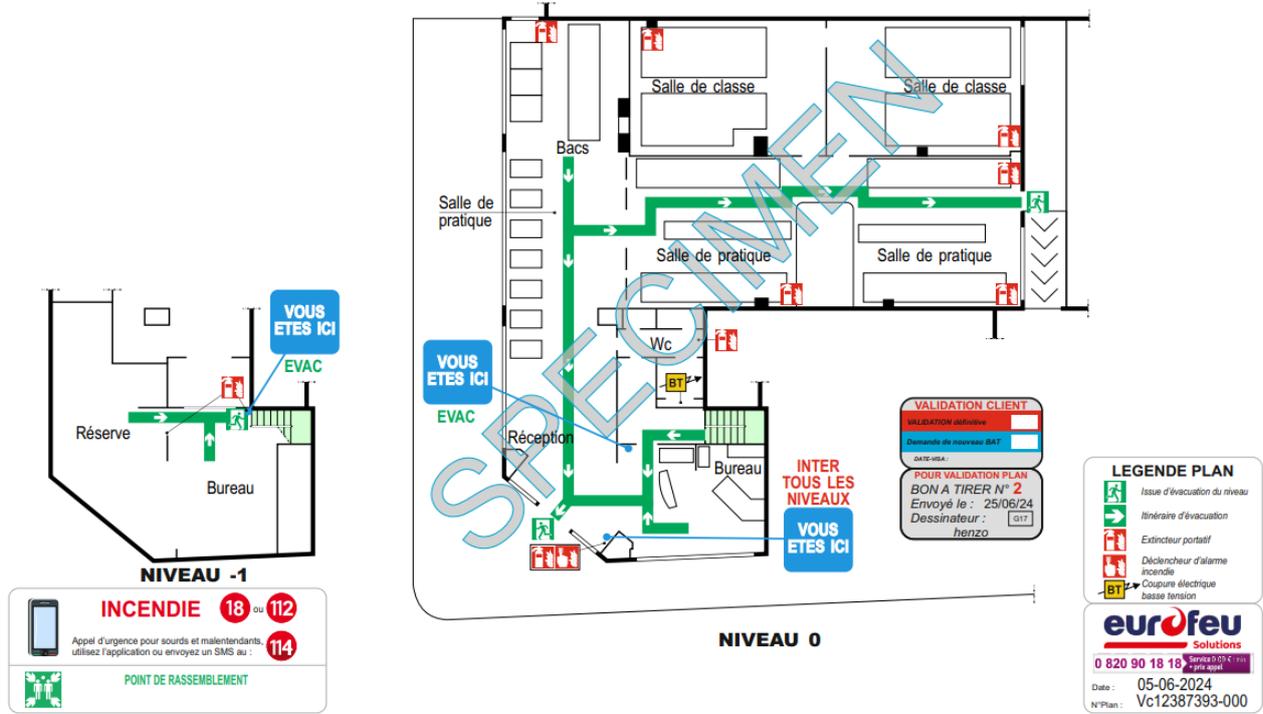
VI-ANNEXE

ANNEXE 1 - PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT



TERRADE PARIS BASTILLE

15 Passage Charles Dallery
75011 PARIS



NIVEAU -1

INCENDIE 18 ou 112
Appel d'urgence pour sourds et malentendants, utilisez l'application ou envoyez un SMS au : 114

POINT DE RASSEMBLEMENT

LEGENDRE PLAN

- Issue d'évacuation du niveau
- Itinéraire d'évacuation
- Extincteur portatif
- Déclencheur d'alarme incendie
- Coupeur électrique basse tension

VALIDATION CLIENT

VALIDATION obtenue

Demande de nouveaux BAT

DATE-USA:

POUR VALIDATION PLAN
BON A TIRER N° 2
Envoyé le : 25/06/24
Dessinateur : henzo

eurofeu Solutions

0 820 90 18 18

Date : 05-06-2024
N°Plan : Vc12387393-000

ANNEXE 2 - CERTIFICATS DE MAINTENANCE

[Insérer les documents de maintenance des équipements présents dans l'établissement]

ANNEXE 3 - GUIDE D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

I- ACCUEIL D'UN USAGER MALENTENDANT OU SOURD

- Parler lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- Faire des phrases courtes et utiliser des mots simples.
- La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégier alors la communication écrite et penser à reformuler une phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- En cas de questions multiples, préciser le point auquel la réponse correspond.
- Indiquer des directions de façon claire et précise et reformuler si besoin.
- S'assurer que la personne a bien compris.
- Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
- Parler face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contrejour et sans hausser le ton.

II- ACCUEIL D'UN USAGER MAL OU NON VOYANT

- En présence d'une personne déficiente visuelle, se présenter et expliquer que vous apportez votre aide.
- Ne jamais prendre le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- Si une personne déficiente demande à être guidée, tendre son bras, toujours se mettre en avant, de manière ce que la personne sente tous les mouvements de son guide.
- Être précis dans le choix du vocabulaire et des indications.
- Décrire vos actions en cours et futures.
- Utiliser les repères « droite, gauche, devant » et éviter les indications telles « ici, là, là-bas ».
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- S'adresser directement à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

III- ACCUEIL D'UN USAGER HANDICAPÉ MENTAL OU COGNITIF

- Rester naturel, regarder naturellement la personne et utiliser un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- Directement d'adresser à la personne (pas à son accompagnateur).
- Utiliser le vouvoiement.
- Se montrer calme et rassurant, patient, disponible, prendre le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- Écouter attentivement la personne, lui laisser le temps de s'exprimer.
- Utiliser un langage simple et clair, éviter les termes techniques, pointus.
- Ne pas parler trop lentement ni trop fort, éviter d'infantiliser la personne.
- Proposer de l'aide, mais ne pas l'imposer
- Si les indications sont complexes, organiser l'accompagnement, et expliquer qu'une autre personne va prendre le relais.

IV-ACCUEIL D'UN USAGER HANDICAPÉ PSYCHIQUE

- Se montrer rassurant avec l'interlocuteur.
- Faire preuve de patience et se montrer disponible et à l'écoute de la personne.
- Tenir des propos précis, au besoin, répéter calmement.
- Éviter de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- Ne pas oublier que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayer de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veiller à ne pas enfermer la personne en crise.

V- ACCUEIL D'UN USAGER HANDICAPÉ « MOTEUR »

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, se placer à sa hauteur.
- Interroger la personne avant de lui proposer de l'aide, ne pas l'imposer.
- Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, indiquer un cheminement accessible.
- Renseigner la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol, lors d'une orientation de direction.
- Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, éviter les mouvements brusques et annoncer les manœuvres.
- Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

I- PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT :

Nom de l'établissement : ÉCOLE TERRADE BASTILLE

Type de l'établissement : ERP 5

Activité : Établissements destinés à l'enseignement ou à la formation

Adresse : 9-11 passage bullourde, 75011 Paris

Numéro de téléphone : 01-46-59-39-69

Mail : paris.bastille@groupe-terrade.com

Site web: [CFA Coiffure & Esthétique à Paris Bastille - Nos formations \(ecoleterrade.com\)](https://www.ecoleterrade.com)

Nom du responsable de site : Héroïse Balatre

SIRET : 522 659 804 00085

NAF : 8559B

La totalité des activités proposées par l'établissement est accessible au public en situation de handicap :
OUI

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

Existe-t-il un registre de sécurité : OUI

II- PRESTATIONS PROPOSÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT

ACTIVITÉ <i>(Inscrire « prestation non réalisée » si une des activités n'est pas proposée)</i>	ACCESSIBLE TOTALE <i>(OUI / NON)</i>	NON ACCESSIBLE POUR <i>(préciser pour quel public cette activité n'est pas accessible)</i>	DATE DE MISE EN ACCESSIBILITÉ <i>(Si prévue)</i>	COMPENSATION PROPOSÉE <i>(Ex. : Accompagnement lors des déplacements si demandés)</i>
Enseignement général	NON			
Enseignement professionnel de l'esthétique cosmétique parfumerie				
Enseignement professionnel de la coiffure	OUI			
Enseignement professionnel des métiers de la santé				
Action de formation professionnelle courte en esthétique				
Action de formation professionnelle courte en coiffure	OUI			
Prestations d'esthétique sur modèles extérieurs				
Prestations de coiffure sur modèles extérieurs	OUI			

III- MODALITES DE MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITE :

Si votre établissement comporte des équipements soumis à une maintenance technique, veuillez :

- Remplir le tableau ci-dessous afin de garder trace de cette maintenance,
- Joindre en annexe les notices d'utilisation et de maintenance de ces équipements.

ÉQUIPEMENT (Ex : Ascenseur)	DATE ET OBSERVATIONS DE MAINTENANCE	INFORMATION DU PERSONNEL SUR L'UTILISATION (Indiquer la date de la diffusion de l'information)	SIGNATURE DE L'AUTORITÉ/EXPLOITAN T

IV-FORMATION DU PERSONNEL :

La formation du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap est une obligation pour les ERP de type 1 à 4. Cette obligation apparaît à travers l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

- Article 12 : « L'acquisition de connaissances dans les domaines de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées est obligatoire dans la formation des professionnels appelés à être en contact avec les usagers et les clients dans les établissements recevant du public. Les formations qui préparent aux métiers dont les fonctions relèvent de l'accueil et de l'accompagnement des usagers ou clients dans les établissements recevant du public comportent un enseignement permettant l'acquisition de connaissances sur les différentes situations de handicap. La liste des diplômes, titres et certifications à finalité professionnelle acquis conformément aux dispositions des articles L. 335-5 et L. 335-6 du code de l'éducation et inscrits au répertoire national des certifications [...]»

Lien vers l'ordonnance : [en ligne] <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000029503268> (26/02/2021)

La loi de ratification du 5 août 2015 codifie également cette obligation en modifiant le code du travail avec la création de l'article :

- L. 4142-3-1 : « Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients ».

Le décret et l'arrêté relatifs au registre public d'accessibilité évoquent cette formation à l'accueil en imposant de **faire figurer dans le registre une attestation signée de l'employeur** tenant à jour la liste des personnels d'accueil formés, ainsi que **les attestations** de formation.

De même il est impératif de tenir à jour le **plan de formation du personnel** afin de garantir une conformité réglementaire totale.

Lien vers la loi : [en ligne]

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000030972663/#:~:text=Copier%20le%20texte-.LOI%20n%C2%B0%202015%2D988%20du%205%20ao%C3%BBt%202015%20ratifiant,au%20service%20civique%20pour%20les> (26/02/2021)

Si votre établissement est un ERP de type 1 à 4 et que votre personnel a été formé à l'accueil des personnes en situation de handicap, afin de garantir une conformité réglementaire totale, veuillez :

- **Renseigner et signer la liste des formations suivies par le personnel dans le tableau ci-dessous,**
- **Joindre en annexe les attestations de formations de votre personnel.**

DATE DE LA FORMATION	NOM DE LA FORMATION (Ex : Accueil du public en situation de handicap)	NOM DES PARTICIPANTS	SIGNATURE DE L'AUTORITÉ/EXPLOITANT
JUIN 2024	Accueil du public en situation de Handicap	Mr Dezeusse	

V- LES PIÈCES ADMINISTRATIVES

	ÉLÉMENT DE RÉPONSE	DOCUMENTS À FOURNIR :	
DATE DE CONSTRUCTION D'ERP :	Avant le 01/01/2007	Aucun justificatif	
	Après le 01/01/2007	Attestation achèvement travaux	
	Entre 2014 et aujourd'hui	Attestation achèvement travaux	
CATÉGORIE ERP :	-	3 ^e et 4	5
ERP CONFORME AU 31/12/2014 :	OUI	Attestation d'accessibilité établie par un contrôleur technique	Attestation d'accessibilité sur l'honneur
	NON	Dossier AD'AP	Dossier AD'AP
SI VOUS AVEZ RÉPONDU NON À LA QUESTION PRÉCÉDENTE : AVEZ-VOUS UN AD'AP ?	OUI	Calendrier AD'AP	Calendrier AD'AP
	NON	EN INFRACTION : CONTACTER LA DDTM	EN INFRACTION : CONTACTER LA DDTM
AD'AP SUR PLUS DE 3 ANS ?	OUI	Bilan mi-parcours	Bilan mi-parcours
	NON	Aucun justificatif	Aucun justificatif
AVEZ-VOUS DES DÉROGATIONS ?	OUI	Arrêté préfectoral accordant les dérogations ou si approbation tacite, récépissé de dépôt du dossier AD'AP avec copie de la demande de dérogation	Arrêté préfectoral accordant les dérogations ou si approbation tacite, récépissé de dépôt du dossier AD'AP avec copie de la demande de dérogation
	NON	Aucun justificatif	Aucun justificatif
L'ERP FAIT-IL L'OBJET D'UNE AUTORISATION DE CONSTRUIRE, D'AMÉNAGER OU DE MODIFIER UN ERP ?	OUI	Notice d'accessibilité	Notice d'accessibilité
	NON	Aucun justificatif	Aucun justificatif
À LA FIN DE L'AD'AP		Attestation achèvement travaux par un contrôleur agréé ou un architecte	Attestation d'achèvement de travaux sur l'honneur

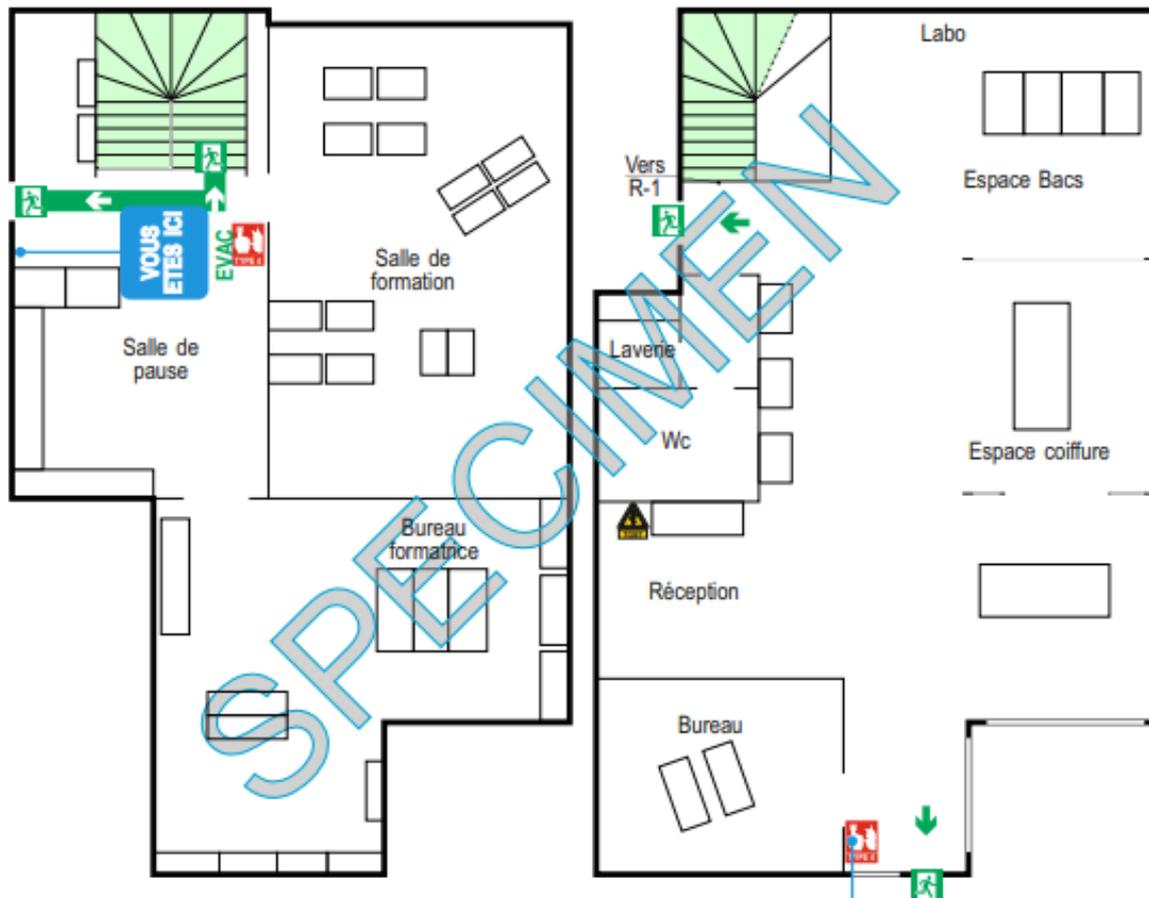
Note : Le dispositif Ad'AP est clôturé depuis le 31/03/2019. Dorénavant, les gestionnaires d'ERP devront, pour répondre à leurs obligations de mise en accessibilité, déposer des demandes d'autorisation de travaux ou de permis de construire de mise en conformité totale, sous peine de sanctions administratives et pénales.

L'ensemble des pièces administratives décrites ci-dessus doivent être jointes en annexes de ce registre.

VI-ANNEXE

ANNEXE 1 - PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT

ÉCOLE
TERRADE
9-11 Passage Bullourde
75011 PARIS



NIVEAU -1

NIVEAU 0

VALIDATION CLIENT

VALIDATION ambulatoire

Demande de nouveau BAF

NOM/Prénom

POUR VALIDATION PLAN

BON A TIRER N° 2

Envoyé le : 24/06/24

Dessinateur : HENZO



VOUS ÊTES ICI

INTER TOUS LES NIVEAUX

INCENDIE 18 ou 112

Appel d'urgence pour sounds et mainteneurants, utilisez l'application ou envoyez un SMS au : 114

POINT DE RASSEMBLEMENT

LEGENDE PLAN

Issue d'évacuation de niveau

Itinéraire d'évacuation

Itinéraire d'évacuation

Point de rassemblement

Déclencheur d'alarme incendie

Local électrique

eufofeu
Solutions

0 820 90 18 18 Service 24/24
+ prix appel

Date : 05-06-2024

N°Plan : Vc12387503-000

ANNEXE 2 - CERTIFICATS DE MAINTENANCE

[Insérer les documents de maintenance des équipements présents dans l'établissement]

ANNEXE 3 - GUIDE D'ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

I- ACCUEIL D'UN USAGER MALENTENDANT OU SOURD

- Parler lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- Faire des phrases courtes et utiliser des mots simples.
- La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégier alors la communication écrite et penser à reformuler une phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- En cas de questions multiples, préciser le point auquel la réponse correspond.
- Indiquer des directions de façon claire et précise et reformuler si besoin.
- S'assurer que la personne a bien compris.
- Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
- Parler face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contrejour et sans hausser le ton.

II- ACCUEIL D'UN USAGER MAL OU NON VOYANT

- En présence d'une personne déficiente visuelle, se présenter et expliquer que vous apportez votre aide.
- Ne jamais prendre le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- Si une personne déficiente demande à être guidée, tendre son bras, toujours se mettre en avant, de manière ce que la personne sente tous les mouvements de son guide.
- Être précis dans le choix du vocabulaire et des indications.
- Décrire vos actions en cours et futures.
- Utiliser les repères « droite, gauche, devant » et éviter les indications telles « ici, là, là-bas ».
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- S'adresser directement à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

III- ACCUEIL D'UN USAGER HANDICAPÉ MENTAL OU COGNITIF

- Rester naturel, regarder naturellement la personne et utiliser un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- Directement d'adresser à la personne (pas à son accompagnateur).
- Utiliser le vouvoiement.
- Se montrer calme et rassurant, patient, disponible, prendre le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- Écouter attentivement la personne, lui laisser le temps de s'exprimer.
- Utiliser un langage simple et clair, éviter les termes techniques, pointus.
- Ne pas parler trop lentement ni trop fort, éviter d'infantiliser la personne.
- Proposer de l'aide, mais ne pas l'imposer
- Si les indications sont complexes, organiser l'accompagnement, et expliquer qu'une autre personne va prendre le relais.

IV-ACCUEIL D'UN USAGER HANDICAPÉ PSYCHIQUE

- Se montrer rassurant avec l'interlocuteur.
- Faire preuve de patience et se montrer disponible et à l'écoute de la personne.
- Tenir des propos précis, au besoin, répéter calmement.
- Éviter de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- Ne pas oublier que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayer de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veiller à ne pas enfermer la personne en crise.

V- ACCUEIL D'UN USAGER HANDICAPÉ « MOTEUR »

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, se placer à sa hauteur.
- Interroger la personne avant de lui proposer de l'aide, ne pas l'imposer.
- Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, indiquer un cheminement accessible.
- Renseigner la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol, lors d'une orientation de direction.
- Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, éviter les mouvements brusques et annoncer les manœuvres.
- Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.