



**ema-**  
cnifop

Centre international de formation  
aux Métiers d'Art et de la Céramique

# Livret d'accessibilité



## SOMMAIRE

1. Fiche informative de synthèse
  - A) Présentation de l'établissement
  - B) Prestations proposées
  - C) Accessibilité des prestations
  - D) Maintenance de équipements d'accessibilité
  - E) Formation du personnel
2. Livret d'accueil destiné aux personnes en situation de handicap
3. Annexes

# 1. Fiche informative de synthèse

## A) Présentation de l'établissement

EMA CNIFOP

Organisme de formation

ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie

21 route de Saint Sauveur

58310 SAINT AMAND EN PUISAYE

03 83 39 60 17

formationcnifop.com

## B) Prestations proposées

Ancré au cœur de la Puisaye, terre de grès et de potiers, l'EMA-CNIFOP est l'un des rares centres de formation aux arts céramiques français. Le centre forme chaque année plus de 300 stagiaires aux métiers et techniques de la céramique. Né d'une volonté commune de la municipalité de Saint-Amand-en-Puisaye, de la préfecture de la Nièvre, des Chambres de Commerce et des Métiers et du Conseil Général de la Nièvre, ainsi que des potiers de Saint-Amand, le Centre voit le jour sous la forme d'une association loi 1901, déclarée organisme de formation en 1978. Les premières épreuves de CAP se déroulent au CNIFOP dès 1980. Divers cycles pédagogiques sont alors proposés. A ce jour, le centre est tous centre d'examen pour les épreuves des CAP Tournage en Céramique et Décorateur Faïencier.

Quatre types de formations longues permettent actuellement à des professionnels de la céramique, confirmés ou en début d'exercice, d'acquérir des compétences en tournage, ornementation et création. Le centre propose également aux céramistes confirmés comme aux débutants une grande variété de stages courts, hautement spécialisés, dédiés à la découverte, à l'expérimentation ou à l'acquisition de techniques pointues.



## C) Accessibilité des prestations

- Le bâtiment administratif est accessible aux personnes en situation de handicap grâce aux équipements suivants :
  - Autorisation de stationnement sur le parking du personnel en haut du site (accessible par la route des Moreaux)
  - Chemin plat, bordé et bitumé jusqu'à la porte d'entrée
  - Porte passage large
  - Pas de marche
  - Toilettes accessibles aux personnes handicapées
- Les ateliers sont accessibles aux personnes en situation de handicap grâce aux équipements suivants :
  - Autorisation de stationnement devant les ateliers
  - Chemin plat bitumé jusqu'à l'entrée des ateliers
  - Porte passage large
  - Pas de marche
  - Toilettes accessibles aux personnes handicapées
  - Ascenseur pour l'accès au 1<sup>er</sup> étage
- Les formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap grâce aux éléments suivants :
  - Accompagnement par la référente handicap ou la Ressource Handicap Formation
  - Equipements adaptés selon les activités : tours, tables réglables, tablette avec logiciel scripteur, documents en PDF
  - Pourtour des fours extérieurs plan et stabilisé

Il est à noter que certaines activités céramiques, de cuisson par exemple, ou encore de coulage, ne peuvent être réalisées en totale autonomie par une personne à mobilité réduite et nécessiteront l'intervention d'une aide humaine.

- Les résidences d'hébergement sur le site sont accessibles aux personnes en situation de handicap grâce à la mise à disposition de 6 logements adaptés aux personnes à mobilité réduite (sous réserve d'occupation en cours de ces logements).

## D) Maintenance des équipements d'accessibilité

| Equipement                        | Date       | Modalité de la prestation d'entretien / maintenance        |
|-----------------------------------|------------|--|
| Ascenseur Ateliers                | 19/02/2026 | Externe : Vérification de l'installation / TKE             |
| Chemins de circulation extérieurs | 11/03/2026 | Interne : Nettoyage jet haute pression / Chef des ateliers |

## E) Formation du personnel

Référente Handicap : marie FLEURY

PV de nomination le 04/01/2021

Formations :

- 01/12/2020 : Accessibilité des formations et handicap
- 10/12/2020 : Être référent handicap
- 04/01/2021 : approche globale du handicap en situation d'insertion, de formation, d'emploi
- 08/01/2021 : Cerner el champ du handicap et situer mes propres représentations
- 09/01/2021 : S'approprier la posture, la méthodologie, et les acteurs ressources du handicap
- 17 au 18/11/2022 : Adapter la formation aux personnes en situation de handicap - handicap auditif

Sensibilisation des intervenants de l'EMA CNIFOP :

- Plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées
- Transmission par mail de la veille sur le champ du handicap

## 2. Livret d'accueil destiné aux personnes en situation de handicap

EMA-CNIFOP



CENTRE INTERNATIONAL  
DE FORMATION  
AUX MÉTIERS D'ART  
ET DE LA CÉRAMIQUE



# LIVRET D'ACCUEIL STAGIAIRE

## Personne en situation de handicap



L'EMA-CNIFOP, Ecole des Métiers d'Art – Centre International de formation aux métiers d'art et de la céramique, est un organisme de formation. Sa structure juridique est une association loi de 1901 dont l'objet est l'organisation et la réalisation d'actions de formation sur le secteur des métiers d'art et plus particulièrement sur les métiers de la céramique.

L'EMA-CNIFOP conçoit les formations, les met en œuvre et procède à leur évaluation. L'EMA-CNIFOP organise l'accueil, l'information et l'orientation du public. Tout au long de leur formation, les stagiaires bénéficient d'un accompagnement personnalisé. L'EMA-CNIFOP s'inscrit dans une politique d'égalité des chances afin de permettre à tous les apprenants d'accéder à ses formations et de développer leur potentiel. Tous les apprenants en situation de handicap temporaire ou permanent, ou qui souffrent d'un trouble de santé invalidant sont accompagnés tout au long de leur formation.

Le centre s'engage ainsi, pour tout stagiaire présentant une situation de handicap à :

- Prendre en compte ses besoins ;
- Etudier des aménagements spécifiques pour son accompagnement tout au long de sa formation ;
- Faire le lien entre les différents services de l'école ;
- L'accompagner dans ses démarches.

L'EMA-CNIFOP se donne ainsi pour mission de déployer les moyens humains, matériels et techniques dont il dispose pour favoriser l'accueil, l'accompagnement et l'insertion professionnelle des apprenants en situation de handicap.

Vous retrouverez dans ce Livret d'accueil les informations essentielles sur l'accessibilité de nos formations, le dispositif d'accompagnement déployé pour les apprenants en situation de handicap, de même que les aménagements mis en place.

Enfin, vous y trouverez les contacts utiles pour vous aider dans vos démarches tout au long de votre parcours.

Bienvenue à l'EMA-CNIFOP, et bonne formation à tous !

## LE DISPOSITIF D'ACCUEIL DES STAGIAIRES EN SITUATION DE HANDICAP

### 1. Qu'est-ce que le handicap ?

Est considéré comme un handicap :

- La limitation d'activité ou restriction de la participation à la vie en société subie par une personne en raison d'une altération, d'une fonction ou d'un trouble de santé invalidant ;
- Toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ;
- L'incapacité d'une personne à vivre et à agir dans son environnement en raison de déficiences physiques, mentales, ou sensorielles. Cela se traduit la plupart du temps par des difficultés de déplacement, d'expression ou de compréhension chez la personne atteinte.

Afin de bénéficier du dispositif d'accompagnement et des aménagements spécifiques, nous vous invitons à vous munir d'un document officiel attestant de votre situation de handicap ou de faire les démarches nécessaires afin d'obtenir la reconnaissance de votre handicap.

---

Vous trouverez ci-dessous, la liste des différentes reconnaissances et organismes qui délivrent ou attestent de votre situation de handicap. C'est lors de votre RDV auprès de notre pôle handicap que vous serez demandé un document et qui sera étudié afin de définir des aménagements dont vous auriez besoin :

- RQTH : Délivrée par la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)  
La Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé est une décision administrative qui accorde aux personnes en situation de handicap une qualité leur permettant de bénéficier d'aides spécifiques et d'un tiers temps

- PPS : Délivrée par la MDPH  
Le Projet Personnalisé de Scolarisation concerne les apprenants en situation de handicap qui ont besoin d'aménagements spécifiques.
- AAH : Délivrée par la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées).  
L'Allocation aux Adultes Handicapés est une aide financière permettant d'avoir un minimum de ressources.
- AEEH : Délivrée par la CDAPH  
L'allocation d'Education de l'Enfant Handicapé. Concerne les enfants de moins de 20 ans. Il s'agit d'une aide financière versée aux parents des apprenants en situation de handicap
- ALD : Relève de la sécurité sociale (attestation AMELI).  
L'Affection de Longue Durée concerne les maladies chroniques. 5

## 2. Qui m'accompagne ?

Vous disposez au sein de votre centre d'un Référent Handicap. Sa mission est de veiller à la prise en compte de l'accueil des apprenants en situation de handicap par l'ensemble des acteurs de l'établissement : équipe administrative, équipe pédagogique, accompagnateurs. Cette personne veille à votre accompagnement dans un souci d'équité. Elle est votre interlocutrice privilégiée dans vos démarches et fait en sorte que vous puissiez accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles, sur le principe de l'équité.

## 3. Comment se déroule ma formation ?

Un accompagnement en 3 étapes :

- Quand parler de mon handicap ?

A tout instant, vous pouvez faire part de votre handicap, mais il est préférable de le faire lors de votre candidature au sein de notre établissement. Il vous suffit d'indiquer dans l'espace prévu à cet effet sur votre dossier de candidature et/ou votre dossier d'inscription que vous êtes en situation de handicap. Cela permet au référent handicap et aux équipes d'envisager dès le départ des modalités de recrutement et/ou de formation qui soient adaptées à vos besoins.

Dès que le référent handicap est informé de votre situation, il peut convenir d'un rendez-vous avec vous afin de mettre en place les aménagements nécessaires au bon déroulement de votre parcours. Pour que ces aménagements soient mis en place, il vous sera demandé de fournir l'attestation de reconnaissance de votre situation de handicap ou tout autre document attestant de votre situation et permettant au centre de s'adapter au mieux.

- Comment est adaptée ma formation ?

Au cours de l'entretien que vous aurez avec le référent handicap, celui-ci déterminera avec vous les aménagements dont vous aurez besoin. En fonction de votre situation, ces aménagements peuvent varier.



## PRINCIPES

Par cette charte, l'EMA-CNIFOP se fixe pour objectif de favoriser l'accueil des personnes handicapées en milieu ordinaire de formation, afin d'élever leur niveau de qualification et d'adapter leurs compétences en vue d'une insertion professionnelle durable.

L'accessibilité généralisée des personnes handicapées à l'ensemble des dispositifs de droit commun, posée par la loi dite « loi Handicap » du 11 février 2005, se traduit en matière de formation professionnelle par une obligation des organismes de formation d'adapter les modalités de la formation aux besoins liés aux handicaps (cf. en annexe article D 323-10-1 du code du travail créé par décret n° 2006-26 du 9 janvier 2006... « Mise en œuvre d'un accueil à temps partiel ou discontinu, d'une durée adaptée de formation, de modalités adaptées de validation..... les adaptations portent également sur les supports pédagogiques »).

De par le principe de non-discrimination inscrit dans la constitution, les candidats bénéficiaires de la Loi du 11 février 2005 doivent bénéficier des mêmes conditions d'entrée (prérequis, statut...) et de traitement que les autres personnes en formation. Toutefois, ce principe ne suffisant pas toujours à garantir une réalisation satisfaisante des parcours, des aides spécifiques de l'Agefiph peuvent au cas par cas être proposées aux bénéficiaires en situation de formation (financement des adaptations pédagogiques, aides humaines et techniques...) afin de compenser les difficultés liées au handicap et de rétablir ainsi l'égalité des droits et des chances dans la réussite du parcours vers l'insertion professionnelle.

Le public visé est constitué des personnes inscrites dans une démarche d'insertion professionnelle bénéficiaires de la Loi du 11 février 2005, à savoir :

- Les travailleurs reconnus handicapés par la CDAPH (Commission Départementale des Droits à l'Autonomie des Personnes Handicapées, ex reconnaissance COTOREP)
- Les accidentés du travail dont l'incapacité permanente est au-moins égale à 10%
- Les titulaires d'une pension d'invalidité Les pensionnés de guerre ou assimilés
- Les titulaires d'une Allocation d'Adulte Handicapé (AAH)
- Les titulaires d'une Carte d'Invalidité
- Les jeunes de 16 à 20 ans porteurs d'un projet d'apprentissage et bénéficiant d'une notification de droits délivrés par la CDAPH.

Peuvent également être concernés les salariés du secteur privé, bénéficiaires de la loi du 11 février 2005.

## *Charte d'accueil de la personne en situation de handicap*



## **ENGAGEMENTS DE L'EMA-CNIFOP**

Par cette charte, l'organisme s'engage à :

- Accueillir dans ses formations le public défini comme éligible, sans discrimination
- Mettre en œuvre, en fonction des besoins des personnes handicapées, toutes les adaptations, pédagogiques, matérielles et organisationnelles, nécessaires à la prise en compte du handicap, dans une logique d'aménagement raisonnable
- Mobiliser une personne référente en matière de handicap, dont la mission est déclinée en quatre axes (procédure d'accueil individualisé, proposition du parcours de formation, mise en œuvre de la formation et suivi individualisé) et permettre à ce référent handicap de participer aux formations qui lui seront proposées
- Mobiliser l'ensemble de son équipe pédagogique, technique ou administrative sur les questions relatives à l'accueil des personnes handicapées
- Afficher cette charte dans un lieu accessible à tous, afin d'informer stagiaires et personnels des engagements pris.

## **REFERENT HANDICAP DE L'EMA-CNIFOP**

### **1. Mettre en œuvre une procédure d'accueil individualisé**

Dès la phase de recrutement, afin de permettre la mise en œuvre de l'article D.323-10-1 du Code du Travail par l'organisme de formation, une rencontre est proposée à la personne handicapée par la Personne Ressource désignée référente en matière de handicap. L'objectif est d'évaluer les besoins spécifiques, éventuels au regard de son handicap (pédagogiques, matériels, organisationnels...), et nécessaires à un bon déroulement du parcours. Cette appréciation se fait avec la personne, et en lien avec le prescripteur.

Dès cette étape, le référent handicap peut, si l'évaluation des besoins demande davantage de précisions, être soutenu dans la mise en œuvre des adaptations par un prestataire spécialisé, en fonction du handicap présenté. Les prescripteurs et notamment les Cap emploi peuvent solliciter des prestations spécifiques, comportant la mise en œuvre d'expertises ou de techniques de compensation imposées par le handicap, dans des situations pré-identifiées induites par le projet de formation. Elles visent ainsi la compensation des conséquences liées au handicap et le développement de l'autonomie de la personne.

L'évaluation menée par le référent handicap porte aussi sur les besoins du stagiaire en entreprise, afin de préparer au mieux les phases d'immersion, et ainsi le futur accès à l'emploi. Ce premier entretien permet au référent handicap de préciser au futur stagiaire les adaptations et les aides dont il pourra bénéficier pendant sa formation. Il fixera avec lui les termes de l'accompagnement proposé, de façon à anticiper d'éventuelles difficultés et à éviter les ruptures de parcours.

## **2. Admission en formation**

A la suite du premier entretien, l'organisme de formation confirmera l'entrée en formation du candidat auprès du prescripteur ou lui notifiera les causes de refus, afin de permettre l'élaboration d'un nouveau projet.

En cas d'admission en formation, le référent handicap informera le candidat sur la proposition à venir d'un parcours de formation personnalisé, lequel fera l'objet d'une contractualisation avant l'entrée en formation.

## **3. Mise en œuvre de la formation**

En collaboration avec l'équipe administrative et pédagogique, le référent handicap propose un parcours spécifique, raisonnablement adapté aux besoins et aux objectifs de la personne en situation de handicap. Ainsi, après l'évaluation des besoins de la personne, le référent handicap s'assure, en lien avec les formateurs, de la faisabilité des adaptations organisationnelles (horaire, rythmes...), matérielles (aides techniques individuelles...) et pédagogiques (renforcement, modularisation...) permettant l'intégration de la personne handicapée et la prise en compte de la spécificité de son handicap.

Un parcours de formation individualisé est ensuite proposé à la personne handicapée, et fait l'objet d'une contractualisation. Le référent handicap exerce tout au long de la formation un état de veille quant aux difficultés qui pourraient survenir, en lien avec le handicap présenté.

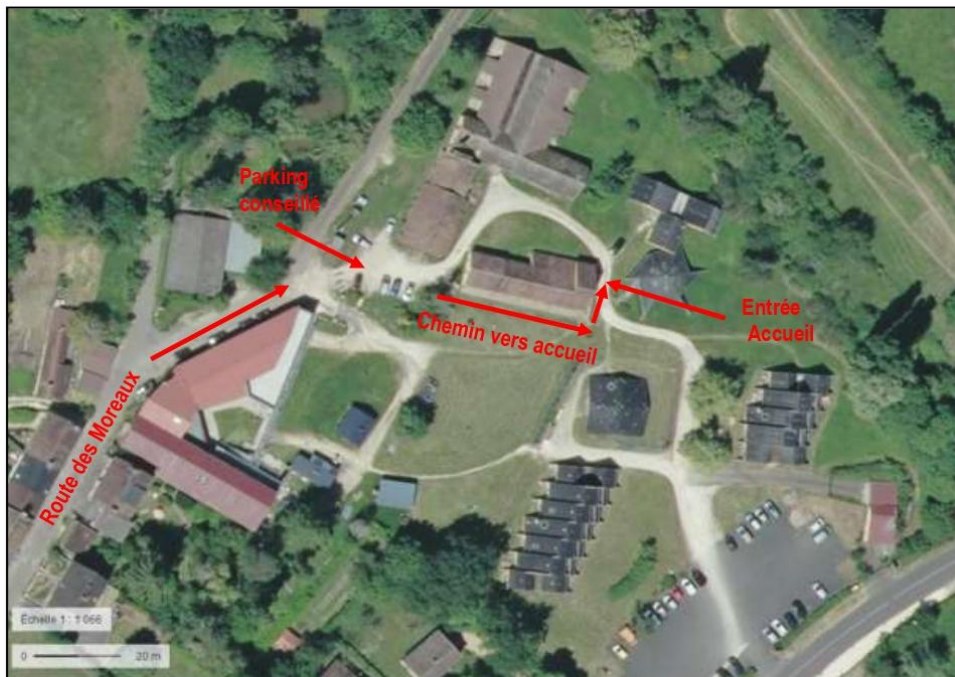
## **4. Suivi de formation**

Un bilan individualisé regroupant si possible, le stagiaire, le formateur et le prescripteur sera programmé en fin de formation à l'initiative du référent handicap, afin d'assurer une poursuite du parcours vers l'emploi.



## Fiche d'accessibilité du site

L'accueil du site de l'EMA-CNIFOP est accessible en rez-de-chaussée aux personnes en situation de handicap par le parking du personnel situé à l'arrière du bâtiment administratif, route des Moreaux :



Une voie d'accès plane et bordurée permet d'accéder à l'accueil du site. Les aménagements mis en place pour accueillir les personnes en situation de handicap sont les suivants :

- Accès au parking du personnel
- Accueil au rez-de-chaussée
- Porte large
- Accès au bureau d'accueil sans obstacle physique ni visuel
- Sanitaires accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Mise à disposition de tous les documents en format PDF accessible aux lecteurs audio

# 3. Annexes



Papier\_entete\_02/10/2020

## Procès-Verbal de nomination du Référent Handicap

Madame Marie FLEURY est désignée comme référente handicap au sein de l'organisme de formation.

Les missions principales associées à cette fonction sont les suivantes :

- Animer et mettre en œuvre une politique d'accueil et d'inclusion des personnes en situation de handicap au sein de l'organisme de formation, selon un projet défini par la direction
- Accompagner, en tant que personne ressource, la direction de l'organisme de formation, les équipes pédagogique et administrative, et les publics accueillis, dans une démarche de prise en compte du handicap en situation de formation

Fait à Saint Amand en Puisaye, le 04/01/2021

**Fanny LEGUE, Directrice**

P.O. Annie BOTTEY, Présidente



21, route de Saint-Sauveur 58310 Saint-Amand-en-Puisaye • 03 86 39 60 17 • formation@cnifop.com • www.cnifop.com  
N° d'existence 26580001658 • Siret 314 977 44800013

1

EMA-CNIFOP

CENTRE INTERNATIONAL  
DE FORMATION  
AUX MÉTIERS D'ART  
ET DE LA CÉRAMIQUE

| Procédure qualité   |                                 | ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP                        |                        |
|---|---------------------------------|---|------------------------|
| <b>Création :</b><br>17/06/2021<br>FLEURY Marie<br>Directrice |                                 | <b>Approbation :</b><br>17/06/2021<br>FLEURY Marie<br>Directrice      |                        |
| <b>Version :</b><br>1   |                                 | <b>Mise à jour / modification :</b><br>Date<br>NOM Prénom<br>Fonction |                        |
| <b>Acteurs concernés :</b>                                    |                                 |   |                        |
| x   | Secrétaire de formation         | x   | Chef d'atelier         |
| x   | Formateurs référents            | x   | Direction              |
| x   | Formateurs                      |   | Membres du Bureau      |
| x   | Service entretien               |   | Président(e) du Bureau |
| x   | Coordinateur(trice) pédagogique | x   | Intervenants           |

**Objet :** Cette procédure décrit le mode opératoire à respecter pour bien accueillir et orienter les personnes en situation de handicap

**Champ d'application :**

Toute activité du centre

**Terminologie :**

PSH : Personne en situation de handicap

**Références :**

« Bien accueillir les personnes handicapées » (Ministère de la Transition écologique et solidaire / Ministère de la Cohésion des territoires)

« Evaluer les besoins d'un apprenant en situation de handicap » (Agefiph)



| Quoi            | Quand         | Qui                      | Comment  | Supports / moyens   | Résultats attendus      | Points de vigilance |
|-----------------|---------------|--------------------------|--|---|-------------------------|---------------------|
| Accueil des PSH | A tout moment | Tout personnel du CNIFOP | Prise de contact bienveillante et patiente.<br>Orientation vers la référente handicap. | Supports : « Bien accueillir les personnes handicapées » (Ministère de la Transition écologique et solidaire / Ministère de la Cohésion des territoires)<br>« Evaluer les besoins d'un apprenant en situation de handicap » (Agefiph) | Accueil optimal des PSH |                     |

# Bien accueillir les personnes handicapées

## I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

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

## II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



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



MINISTÈRE DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE  
[www.ecologie-solidaire.gouv.fr](http://www.ecologie-solidaire.gouv.fr)



MINISTÈRE DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES  
[www.cohesion-territoires.gouv.fr](http://www.cohesion-territoires.gouv.fr)

### 2) Comment les pallier ?

- 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 ?

- 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 ?

- 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 inadéquates 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, CFPSSA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception - Réalisation : MTE5-MCT/56/SPSS/ATI.2/Benoît Guédelou