



Registre d'accessibilité

Dernière mise à jour :

Sommaire

1. FICHES DE SYNTHÈSE
2. DOCUMENTATION *BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES*
3. ATTESTATIONS D'ACCESSIBILITÉ
4. FORMATIONS DES AGENTS
pour les ERP catégorie 1 à 4

FICHES DE SYNTHÈSE

- > Fiche de synthèse d'accessibilité de l'établissement**
- > Fiche de synthèse des prestations non accessibles**

Fiche de synthèse d'accessibilité de l'établissement

Bienvenue

.....

Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

- Oui
- Non
- Oui, sauf

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 :

Retrouvez les informations concernant l'accessibilité de ce site (notamment les points d'arrêt des services de transport collectif) sur <https://acceslibre.beta.gouv.fr/>



Fiche de synthèse des prestations non accessibles

-
-
- 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
-

-
-
- 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
-

-
-
- 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

Registre d'accessibilité

BIEN ACCUEILLIR

LES PERSONNES HANDICAPÉES

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, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

ATTESTATIONS

- > Attestation accessibilité ou arrêté préfectoral (si dérogation) ou attestation d'achèvement des travaux (ERP neufs)
- > ACCEO (pour les sites formés à son utilisation)

ATTESTATION

Accessibilité d'un établissement aux personnes sourdes ou malentendantes

Je soussigné, Hervé Allart de Hees, Président de la Sté DELTA PROCESS SAS atteste que

- VILLE DE LAVAL

a souscrit un abonnement pour les services ACCEO couvrant la période :

du : 01.12.2025

au : 30.11.2026

lui permettant d'être accessible :

- par téléphone*
- sur site pour l'accueil physique*

Cet abonnement est destiné à assurer les échanges entre une personne entendante (membre du personnel de l'établissement abonné) et une personne tierce (client, administré, usager) ayant besoin du service Acceo pour communiquer, à l'exclusion de tout autre usage.

La solution Acceo est un service d'accessibilité délivrant à distance des prestations, de visio-interprétation en langue des signes ou de transcription instantanée de la parole, destinées à assurer l'égalité d'accès à la communication des personnes déficientes auditives conformément aux dispositions réglementaires et législatives en vigueur.

Fait à Saint Maur des Fossés, le 04.11.2025



DELTA PROCESS
SAS au capital de 666 370 €
4 Bis Avenue Raspail
94100 SAINT MAUR DES FOSSES
Tél : 01 55 97 00 00
RCS : Créteil
SIRET : 392 621 124 000 32
TVA : FR47 392 621 124

IMPORTANT : Cette attestation est à conserver, elle est destinée à être présentée à toute autorité de contrôle. S'agissant d'un ERP (Etablissement Recevant du Public) elle doit être annexée au registre d'accessibilité.

* rayer la mention inutile

**Direction générale des entreprises
6 rue Louise Weiss 75703 Paris Cedex 13
Affaire suivie par : Sous-direction du tourisme
Courriel : tourismeethandicap.dge@finances.gouv.fr**

15/11/2021

DECISION D'ATTRIBUTION DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE TOURISME & HANDICAP

Suite à la Commission territoriale du 15/11/2021, le droit d'usage de la marque Tourisme & Handicap est renouvelé à 2021-00175 : Musée du Vieux Château à LAVAL : (53000), pour une durée de 5 ans, selon la déclinaison suivante :

- Handicap auditif**
- Handicap mental**
- Handicap moteur**
- Handicap visuel**

La Direction générale des entreprises (DGE) ainsi que les membres de la commission territoriale d'attribution de la Marque vous félicitent pour cette labellisation.

Le droit d'usage est valable pour une durée de 5 ans à compter de la date de la commission territoriale, soit jusqu'au 15/11/2026 inclus. Il vous appartient de demander son renouvellement avant cette date.

Si vous souhaitez contester cette décision, il vous appartient de saisir le secrétariat de la Commission territoriale, d'un recours gracieux dans un délai de 2 mois, à compter de la date de la présente lettre.

Nous vous rappelons par ailleurs que vous pouvez louer une plaque « Tourisme & Handicap » auprès de :

L'Association Tourisme et Handicaps
15 avenue Carnot - 75017 Paris - Tél : 01 44 11 10 41
ass-tourisme-et-handicaps@orange.fr

FORMATIONS

pour les ERP de catégorie 1 à 4

