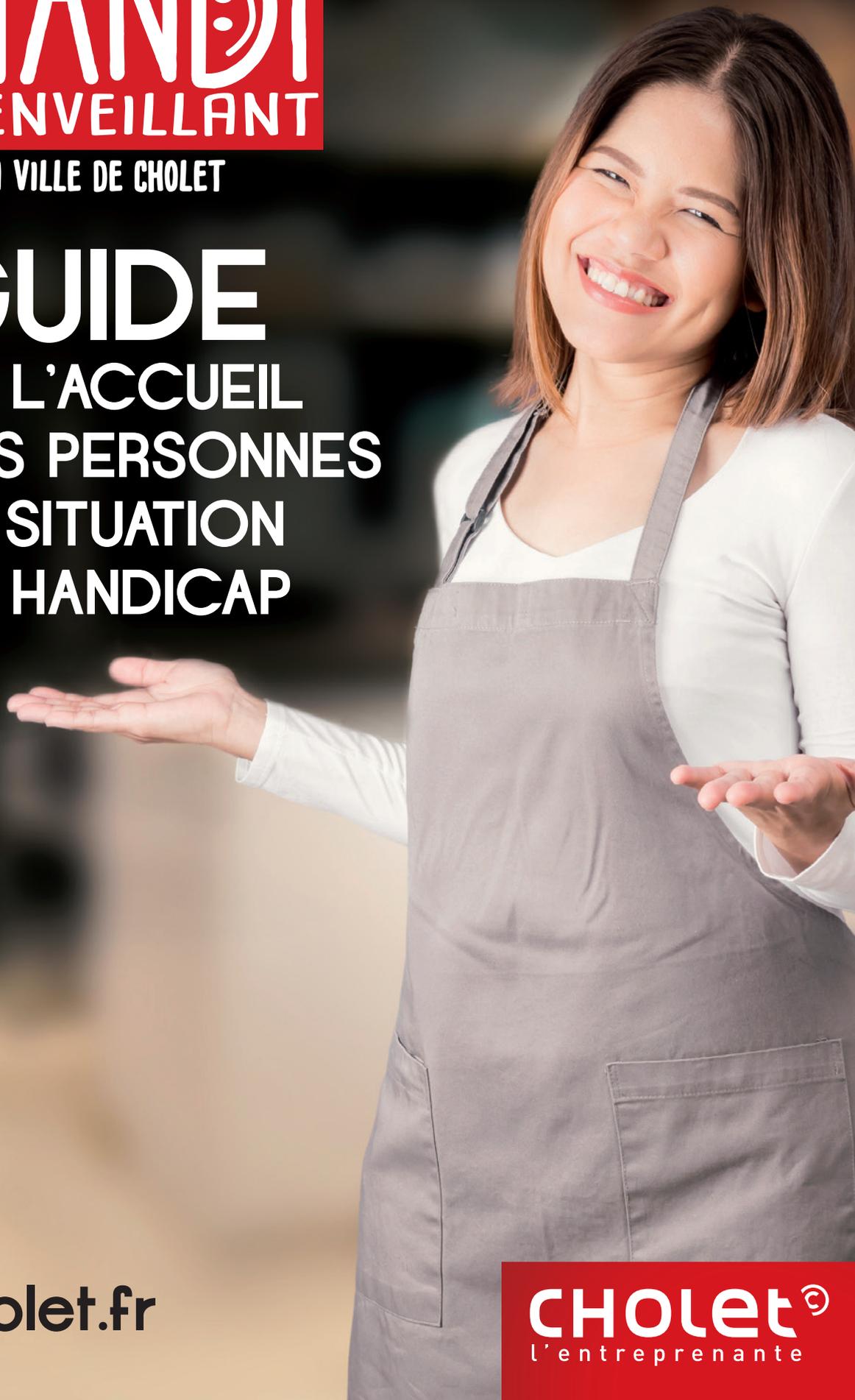


COMMERÇANT LABELLISÉ

HANDi
BIENVEILLANT

PAR LA VILLE DE CHOLET

GUIDE
DE L'ACCUEIL
DES PERSONNES
EN SITUATION
DE HANDICAP



cholet.fr

CHOlet ©
l'entrepreneuse

La Ville de Cholet aux côtés des commerçants

Cher commerçant "handi-bienveillant",

La loi du 11/02/2005 retient le principe d'une accessibilité généralisée, universelle, en créant une dynamique nouvelle prônant l'accès **"à tous"** et **"à tout"**, dépassant ainsi la seule dimension d'aménagements techniques.

En tant que commerçant, bien au-delà de cet aspect purement réglementaire, vous vous souciez de satisfaire l'ensemble de vos clients et êtes particulièrement vigilants à accueillir dans vos établissements et à accompagner dans leurs achats les personnes les plus en difficultés.

Les personnes handicapées doivent pouvoir accéder à votre commerce afin de vivre de façon autonome et de jouir ainsi pleinement de leurs droits de citoyens.

Aussi, vous avez souhaité être labellisé commerce **"handi-bienveillant"** afin d'afficher votre engagement à apporter à toute personne handicapée des garanties sur les conditions et la qualité de son accueil.

À vos côtés dans cette démarche volontariste, la **Ville de Cholet** souhaite vous épauler en vous proposant des outils pédagogiques adaptés.

Le guide que nous vous proposons ici, sans être exhaustif, vous informe sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap et vous donne quelques préconisations qui favoriseront un accueil de qualité.

L'objectif de ce document est de faciliter les échanges et de permettre une meilleure communication entre vous et vos clients en situation de handicap.

Vous y trouverez quelques préconisations simples à adopter qui viendront s'ajouter à la disponibilité, la patience et l'empathie dont vous faites naturellement preuve et qui demeurent les conditions indispensables à un accueil "handi-bienveillant" ! Heureux de pouvoir partager avec vous notre volonté de faire évoluer les consciences et de changer le regard porté sur le handicap,

Nous vous souhaitons une bonne lecture,

Le GTPPH*

* Le Groupe de Travail pour la Promotion de la Personne Handicapée de la Ville de Cholet réunit des élus et des associations - ADAPEI 49, APAHRC, APF, Association APHASIQUES choletaise, HANDITOU, UNAFAM, Voir Ensemble.



ÊTRE RECONNU COMMERÇANT "HANDI BIENVEILLANT"

UNE VOLONTÉ DU GTPPH DE LA VILLE DE CHOLET

Institué par la Ville de Cholet, le dispositif de labellisation des commerces "Handi-Bienveillant" a été initié par le Groupe de Travail pour la Promotion de la Personne Handicapée (GTPPH). Celui-ci est composé d'élus municipaux, en charge du handicap, et de représentants d'associations de personnes en situation de handicap.

L'objectif de ce groupe de travail est de sensibiliser la population, en organisant des événements, à la diversité des handicaps et de lutter contre la méconnaissance, source de préjugés et d'exclusion.

Les élus délégués au Commerce et les associations de commerçants de Cholet ont été associés au projet.

LES CONTRAINTES RÉGLEMENTAIRES

Depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les établissements ouverts au public, y compris les commerces de proximité, doivent, en dehors d'une souscription à un Ad'Ap, se conformer aux normes d'accessibilité préconisées par la Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des personnes, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

L'objectif de cette loi est de tendre vers une accessibilité universelle.

Ainsi, votre commerce doit être accessible à toute personne présentant un handicap : physique, sensoriel, mental, psychique, cognitif.

Le label que nous proposons ne se substitue pas à vos obligations légales. Sous peine de sanctions, vous avez dû procéder à des aménagements de votre commerce, afin de vous conformer à la réglementation en vigueur.

UNE DÉMARCHE VOLONTARISTE

Au-delà de l'aspect purement réglementaire et contraignant, les mesures d'accessibilité peuvent être l'occasion d'affirmer votre proximité avec la clientèle.

Être labellisé commerce Handi-Bienveillant, c'est vouloir afficher **son engagement** à garantir une qualité d'accueil pour tous, y compris avec les personnes en situation de handicap.

La Ville de Cholet souhaite ainsi valoriser les commerçants qui, en contact direct avec une clientèle en situation de handicap, prennent en compte ses besoins et les difficultés qu'elle peut rencontrer.

UN LABEL* POUR ÊTRE IDENTIFIÉ



Adopter un comportement "Handi-Bienveillant", c'est avant tout une affaire de bon sens. Il suffit de mettre en œuvre quelques simples bonnes pratiques.

Ces principes d'accueil serviront également à d'autres populations ayant des difficultés similaires de compréhension ou d'orientation dans la cité (personnes âgées, parents avec poussettes, personnes étrangères,...)

En apposant un symbole sur vos devantures, vous êtes identifiés "Handi-Bienveillants" par les personnes en situation de handicap qui pourront repérer les commerces où elles trouveront des aides humaines ciblées afin de les y accueillir, renseigner et conseiller avec bienveillance.

L'accessibilité universelle peut alors devenir une opportunité et vous permettre d'élargir votre clientèle.

La liste des commerces Handi-Bienveillants sera mise en ligne sur le site de la Ville de Cholet et l'opération fera l'objet d'une communication spécifique.

* Le label a été développé par la Ville de Cholet pour favoriser l'adoption de bonnes pratiques par les commerçants mais il n'a pas de valeur juridique.

PROCÉDURE À SUIVRE

Une fois votre demande d'adhésion transmise au GTPPH et acceptée, vous êtes initié aux bonnes pratiques afin d'adapter votre comportement aux personnes handicapées accueillies dans votre commerce.

Vous serez également invités à **signer la Charte de l'Handi Bienveillance** qui vous engage à **favoriser l'accessibilité de votre commerce** et qui sera **affichée en magasin et rédigée en "facile à**

lire, facile à comprendre".*

Preuve de votre engagement, vous recevrez le **label "handi Bienveillant"** sous la forme d'un **autocollant** que vous apposerez sur votre devanture.

Le GTPPH pourra, au terme de 2 années, renouveler ou non le label en fonction du comportement du commerçant envers sa clientèle durant cette période, selon les retours effectués par les différentes associations.

* Le "facile à lire, facile à comprendre" (FALC) est une version simplifiée d'un texte qui permet l'accès à la compréhension des personnes avec un handicap mental mais peut bénéficier au plus grand nombre !



DIVERSITÉ DES SITUATIONS DE HANDICAP

LE HANDICAP VISUEL

Le handicap visuel regroupe les cécités, les déficiences de l'acuité visuelle, ainsi que les troubles de la vision (champ visuel, couleur, poursuite oculaire).

La cécité est l'absence totale de possibilités visuelles, c'est-à-dire de ne pas, ou ne plus, avoir de potentiel visuel. En ce qui concerne la mal voyance, les situations sont multiples. Dans beaucoup de cas, souvent tout est aperçu par la personne, mais rien n'est vraiment distingué par elle. Les personnes qui ont un champ visuel rétréci ont beaucoup de difficulté, voire de l'impossibilité pour distinguer ce qui n'est pas exactement dans le champ de vision, notamment centrale. Beaucoup cependant peuvent accomplir certaines tâches demandant de la précision, comme la lecture. À l'inverse, il y a des personnes qui n'ont pas de vision centrale.

Pour ces différentes situations, il s'agit souvent d'un **handicap invisible**. Par exemple, les personnes qui ont perdu la vue à l'âge adulte ont souvent conservé une gestuelle naturelle et pour certaines, elles peuvent même donner l'impression de suivre du regard sans rien distinguer.

Les personnes qui ont un handicap visuel peuvent, selon le cas, avoir des **incapacités totales ou partielles pour lire et écrire**. Elles peuvent avoir un **champ visuel réduit**, être gênées par un faible éclairage, avoir des mauvaises perceptions de couleurs. Se trouver en difficulté pour se repérer,

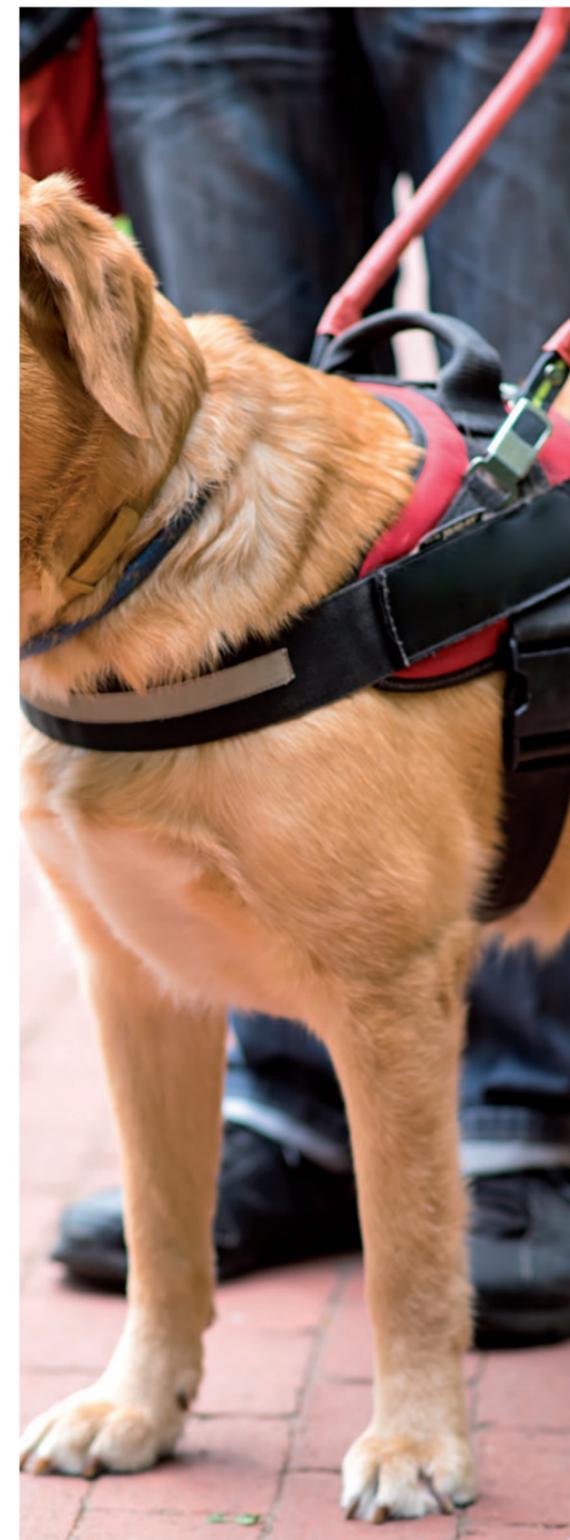
À noter !

L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans les commerces.

Autorisation et gratuité d'accès du Chien Guide et son maître

Loi n°7-588 du 30 juillet 1987, Article 88, modifiée par la Loi n°2005-102 du 11 février 2005, Article 54 :

L'accès aux transports, aux lieux ouverts au public, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative est autorisé aux chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles ou de la carte de priorité pour personne handicapée prévue à L. 241-3-1 du même code ou la personne chargée de leur éducation pendant toute leur période de formation. Il est donc maintenant établi que le chien en éducation ou éduqué pourra accéder à tous les lieux publics en compagnie soit de la personne chargée de son éducation soit de son maître quelle que soit la carte qu'il détient (invalidité ou priorité).





LE HANDICAP AUDITIF

Le handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale. Il s'agit souvent d'un **handicap invisible**.

Parmi les personnes qui ont un handicap auditif, **on distingue les personnes malentendantes et les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes à l'âge adulte**.

La nature du handicap conditionne le mode de communication de la personne : **les personnes sourdes de naissance utilisent, en particulier, la "langue des signes française, (LSF)"** qu'elles ont apprise au cours de leur scolarité. La LSF est une langue à part entière ; les personnes devenues sourdes ou malentendantes ont communiqué normalement jusqu'au moment de la perte de leur audition, bien souvent au cours de l'âge adulte. **Certaines utilisent des appareils auditifs pour compenser leur handicap** ; il y a aussi les **personnes qui ont des troubles de l'audition, comme acouphènes** (bruit subjectif entendu par une personne) ou **hyperacousie** (sensibilité extrême de l'ou ie). Ces personnes peuvent **avoir des problèmes de stress, de concentration et de fatigue**, en particulier dans les environnements bruyants.

Beaucoup de situations sont difficiles pour les personnes atteintes d'un handicap auditif, comme les guichets multiples, les endroits sonores en raison de la réverbération, les lieux de passage très fréquents, les annonces par haut-parleur, les situations imprévues..

LES HANDICAPS MENTAUX ET COGNITIFS

Ils se caractérisent essentiellement par des **difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision**. Le handicap mental **peut être accompagné d'une déficience motrice, sensorielle ou psychique plus ou moins sévère**. La trisomie, l'autisme, le poly handicap sont des exemples de handicaps mentaux. Le poly handicap représente l'**association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde qui entraîne une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception et d'expression**. Les personnes handicapées mentales peuvent avoir des **difficultés à se situer dans le temps et dans l'espace ainsi que de mémorisation**.

Certaines ont des **difficultés à lire, à écrire, à maîtriser le calcul et le raisonnement logique, à retenir les informations, à fixer leur attention et à se concentrer, à utiliser des appareils, des automates...** Elles ont **besoin d'un accueil et d'un accompagnement adaptés par du personnel formé**. Les moyens de communication aussi doivent être rendus accessibles. Les documents préparés en mode "facile à lire, facile à comprendre" ou l'**usage de pictogrammes** sont autant de moyens qui **peuvent faciliter l'accueil** des personnes handicapées mentales.



LE HANDICAP MOTEUR

Un handicap moteur (ou déficience motrice) recouvre l'ensemble des troubles (troubles de la dextérité, paralysie,...) pouvant entraîner une **atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs** (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer une position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes). Les causes peuvent être très variées : maladie acquise ou génétique, malformation congénitale, traumatisme dû à un accident, vieillissement...

En général, il s'agit d'un handicap visible qui peut être également temporaire.

Les personnes atteintes d'un handicap moteur sont fatigables et peuvent se trouver en difficulté lors de déplacements sur de longues distances, en station debout sans appui et en situation d'attente prolongée.

Ces personnes peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec une ou deux cannes ou avec un déambulateur.

Elles peuvent avoir des difficultés à marcher, à saisir des objets, à utiliser des automates...

LE HANDICAP PSYCHIQUE

Le handicap psychique est la conséquence d'une **maladie qui se manifeste par des troubles psychiques graves et n'implique généralement pas de déficience intellectuelle**. Il s'agit souvent d'un **handicap invisible** qui se traduit par une **altération de la pensée, de l'humeur**.

Ces troubles influent principalement sur les sphères de la vie relationnelle, de la communication, du comportement et du fonctionnement cognitif...

Le handicap psychique peut se manifester par des troubles graves et très divers : **troubles bipolaires (définie par la fluctuation anormale de l'humeur), schizophréniques, addictions, dépressions, syndrome d'Asperger...**

La capacité de la personne à s'adapter à la vie quotidienne en milieu ordinaire peut être fortement atteinte. Elle peut avoir des difficultés à entrer en relation avec les autres et se trouver en perte d'autonomie dans la vie sociale.

Le handicap psychique est très fréquent. Il se trouve au deuxième rang des maladies les plus répandues sur la planète. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) estime qu'une personne sur quatre, quel que soit le pays considéré, présente un ou plusieurs troubles psychiques plus ou moins importants. Pour des personnes atteintes d'un handicap psychique, l'accueil dans un service public repose principalement sur le contact relationnel. Il s'agit des **personnes qui ont des difficultés de relation aux autres**. Elles peuvent avoir des **troubles du comportement, du jugement et de l'attention ou être dans une situation de repli sur soi**. Être attentif et à l'écoute est la règle d'or pour l'accueil de ces personnes. Le manque de connaissance et de compréhension des manifestations d'humeurs, liées au handicap psychique, peut conduire à des situations de tension au niveau de l'accueil qu'il convient d'éviter.

La clarté des informations, des signalétiques précises et sans ambiguïtés et le temps d'attente réduit sont autant de mesures qui peuvent faciliter l'accueil.

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

Vous devez rendre votre commerce accessible à tous...

Si **la mise en accessibilité de votre point de vente**, grâce à des **aménagement techniques**, reste suffisamment concrète, elle prend surtout en compte le handicap moteur alors que certaines déficiences nécessitent un **accompagnement privilégié**, plus difficile à appréhender.

Les personnes en situation de handicap ne seront pas les seules à profiter de ces améliorations : **l'ensemble de votre clientèle attend des magasins plus accessibles et pratiques, avec une meilleure signalétique**.

Nous avons souhaité vous suggérer quelques préconisations à mettre en œuvre pour adapter votre accueil aux besoins spécifiques de certains clients en situation de handicap.

PARKING

Vous n'avez pas de parking attitré ?
Indiquez sur votre vitrine où est située la place adaptée la plus proche.



CAISSES ET CABINES D'ESSAYAGE

Aux caisses, le comptoir doit pouvoir être utilisé par une personne en position assise donc être surbaissé. Une tablette fixée au comptoir à la bonne hauteur peut permettre de rédiger un chèque ou de déposer des affaires.

Dans les cabines d'essayage avec portes, installer un loquet de fermeture facilement préhensible.

Des chaises ou "repose fesses" installés dans votre boutique, y compris dans les cabines d'essayage, permettent aux personnes de s'asseoir si elles ont des difficultés à rester debout. Dans la mesure du possible, laissez un accès prioritaire aux clients pour lesquels l'attente est difficile.



SIGNALÉTIQUE

Votre enseigne doit être lisible. Vous pouvez également prévoir un marquage pour situer l'entrée.

AGENCEMENT

Ne laissez pas de marchandise au sol. Présentez les produits de façon accessible, sur des supports stables. En cas de difficultés pour atteindre un produit, soyez prêt à intervenir.



Pensez-y !

Pour l'éclairage, préférez une lumière blanche pour les informations, et une lumière jaune pour les cheminements.



ÉTIQUETTES

Pour favoriser l'accès à l'information des clients handicapés visuels, mais aussi pour faciliter la lecture de tous, étiquetez vos produits en gros caractères (taille minimum de 16 avec police simple à ligne droite avec des interlignes suffisamment larges) avec un contraste suffisant.



CONSEIL ET INFORMATION CLIENT

> Client avec une déficience visuelle

Mentionnez-lui votre nom et demandez-lui le sien : vous pourrez vous adresser à lui directement.

La personne aveugle entend et sent votre présence. Pour la guider vous pouvez lui proposer votre bras, signaler les objets, lui donner des repères spatiaux.

> Client avec un handicap auditif

Ayez le réflexe d'engager la communication par écrit à l'aide d'un bloc papier et d'un stylo toujours laissés à cet effet à proximité du comptoir.

Placez-vous en face des clients sourds ou malentendants. Ils peuvent peut-être lire sur les lèvres. Restez face au client, ne mettez pas votre main devant votre bouche et assurez-vous qu'il vous comprend.

Inutile de plus articuler, parlez juste plus lentement.

> Client avec un handicap moteur

Les personnes à mobilité réduite n'ont, a priori, pas besoin d'adaptation spécifique pour se faire comprendre ou s'exprimer oralement. Si la personne est en fauteuil roulant, et que l'échange direct dure un certain temps, mieux vaut se mettre à sa hauteur ou s'asseoir. Il peut bien entendu être proposé à la personne en situation de handicap moteur de pousser son fauteuil roulant.

> Client avec un handicap mental

Il a besoin que vous utilisiez un vocabulaire simple, des phrases courtes, que vous parliez distinctement en restant concret, naturel et souriant.



Astuce

Privilégiez des questions nécessitant seulement de répondre par "oui" ou "non".

Certaines personnes peuvent avoir une élocution difficile du fait d'un handicap moteur cérébral ou de séquelles d'un traumatisme crânien, mais leur capacité de compréhension n'est pas altérée pour autant. Parlez leur normalement et laissez leur le temps de vous répondre.

Ne soyez pas déstabilisé par des réactions ou des comportements particuliers. Restez courtois face à un comportement inadapté et expliquez calmement qu'il n'est pas approprié. Si vous ne savez pas quoi faire, demandez simplement à la personne de vous expliquer comment vous pouvez l'aider.

Faites preuve de patience : certaines personnes peuvent avoir besoin d'un peu plus de temps pour vous comprendre, vous répondre, manipuler de la monnaie...



N'oubliez pas

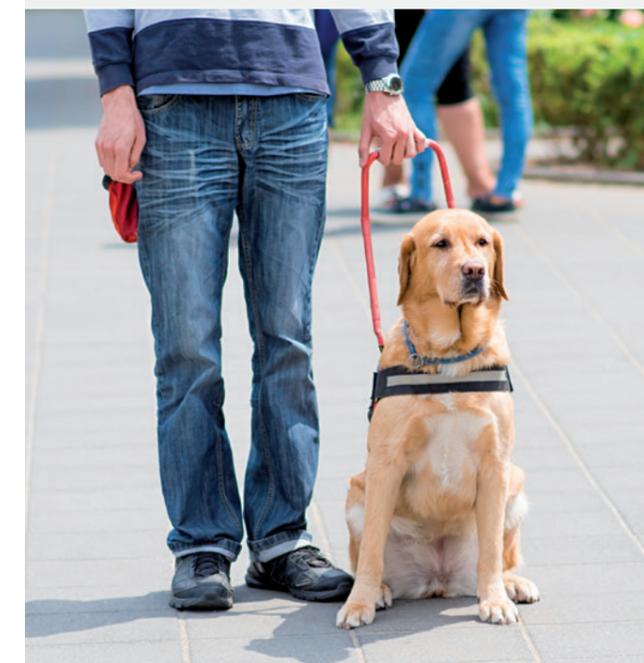
La personne en situation de handicap est un client comme les autres ! À ce titre, le vouvoiement est de rigueur ! Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnant.



ANIMAUX

Permettez aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien guide ou d'un animal d'assistance.

Saluez la personne avant l'animal, et ne le caressez qu'après avoir demandé l'autorisation à son maître.



COMMERÇANT LABELLISÉ

HANDI
BIENVEILLANT

PAR LA VILLE DE CHOLET

cholet.fr

REMERCIEMENTS :

Ce guide a été réalisé
en réponse aux besoins exprimés
par les associations, membres
du GTPPH et les commerçants choletais désireux
de disposer d'outils d'accueil adaptés.

Merci à l'ensemble des personnes
qui a contribué à la mise en œuvre
de ce label "Handi Bienveillant".