

# REGISTRE D'ACCESSIBILITE



**Etablissement :** TOHANNEC - CR COPPENS **ERP catégorie :** 2

Adresse : rue André Lwoff, 56017 Vannes



Contact : 02 97 01 70 70

→ 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 formé ☒

- Le personnel sera formé ☒



Matériel adapté

- Le matériel est entretenu et réparé ☒ Oui

☐ Non

- Le personnel connaît le matériel ☒ Oui

☐ Non



Consultation du registre public d'accessibilité :

☒ A L'accueil

☒ Sur le site internet



Services / équipements présents dans l'établissement :

Parking / Places de stationnement adaptées -  
Cheminements extérieurs / Accès au(x) bâtiment(s) -  
Entrée du bâtiment - Accueil / Zone d'attente -  
Circulations des couloirs - Escaliers / Ascenseurs -  
Sanitaires - Amphithéâtre - Cafétérias / restauration -  
Infirmerie - Salle de cours - Vestiaires / douches

## Synthèse du niveau d'accessibilité par bâtiment :

| Fonction                                          |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Parking / Places de stationnement adaptées        | Non conforme mais praticable                                                      | Non conforme mais praticable                                                      | Conforme                                                                           | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |
| Cheminements extérieurs / Accès au(x) bâtiment(s) | Conforme                                                                          | Conforme                                                                          | Non conforme et non praticable                                                     | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |
| Entrée du bâtiment                                | Non conforme mais praticable                                                      | Non conforme mais praticable                                                      | Non conforme mais praticable                                                       | Non conforme mais praticable                                                        | Conforme                                                                            |
| Accueil / Zone d'attente                          | Non conforme mais praticable                                                      | Conforme                                                                          | Conforme                                                                           | Non conforme mais praticable                                                        | Conforme                                                                            |
| Circulations des couloirs                         | Conforme                                                                          | Conforme                                                                          | Non conforme mais praticable                                                       | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |
| Escaliers / Ascenseurs                            | Non conforme mais praticable                                                      | Non conforme mais praticable                                                      | Non conforme mais praticable                                                       | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |
| Sanitaires                                        | Non conforme mais praticable                                                      | Conforme                                                                          | Non conforme mais praticable                                                       | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |
| Amphithéâtre                                      | Conforme                                                                          | Conforme                                                                          | Conforme                                                                           | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |
| Cafétérias / restauration                         | Non conforme mais praticable                                                      | Conforme                                                                          | Conforme                                                                           | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |
| Infirmierie                                       | Non conforme et non praticable                                                    | Conforme                                                                          | Conforme                                                                           | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |
| Salle de cours                                    | Non conforme mais praticable                                                      | Conforme                                                                          | Conforme                                                                           | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |
| Vestiaires / douches                              | Non conforme mais praticable                                                      | Non conforme mais praticable                                                      | Conforme                                                                           | Conforme                                                                            | Conforme                                                                            |

■ Non conforme et non praticable 
 ■ Non conforme mais praticable 
 ■ Conforme 
 ■ Données non disponibles

## Parking / Places de stationnement adaptées -



Présence de places de stationnement adaptées.  
Dimensions à optimiser.



Parking / Places de stationnement adaptées - :

La largeur de la place de stationnement est inférieure à 3,30m.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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

☐

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation

☒



## Cheminements extérieurs / Accès au(x) bâtiment(s) -



Cheminements extérieurs praticables.  
Guidage et repérage à optimiser.  
Traversée piétonne et escaliers à sécuriser.



Chemins extérieurs / Accès au(x)  
bâtiment(s) - :

Présence d'une bande d'aide à l'orientation  
insuffisamment contrastée.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Chemins extérieurs / Accès au(x)  
bâtiment(s) - :

La bande d'aide à l'orientation n'est pas continue  
depuis la place de stationnement adaptée.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Chemins extérieurs / Accès au(x)  
bâtiment(s) - :

Absence de marquage au sol sur la chaussée  
empruntée par les véhicules au droit du  
croisement avec le chemin piéton.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation







Chemins extérieurs / Accès au(x)  
bâtiment(s) - :

Absence d'un élément permettant l'éveil à la  
vigilance des personnes mal et non voyante.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



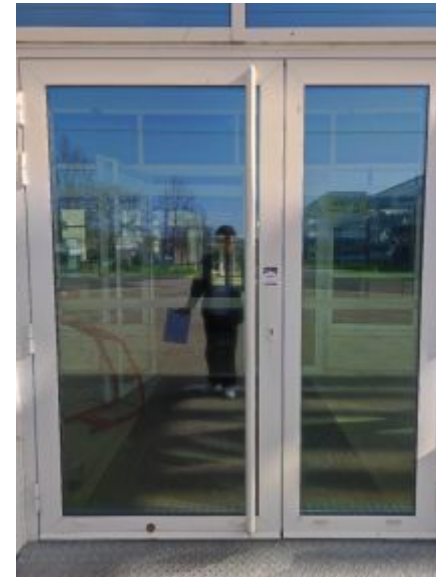
Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation



## Entrée du bâtiment -



Entrée principale et secondaires praticables mais à optimiser.



Entrée du bâtiment - :

Présence d'un contraste visuel visible sur un seul côté de la porte.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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

☐

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation

☒





Entrée du bâtiment - :

Présence d'un ressaut non chanfreiné.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Entrée du bâtiment - :

Le déverrouillage des portes n'est pas signalé par un signal sonore et lumineux.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



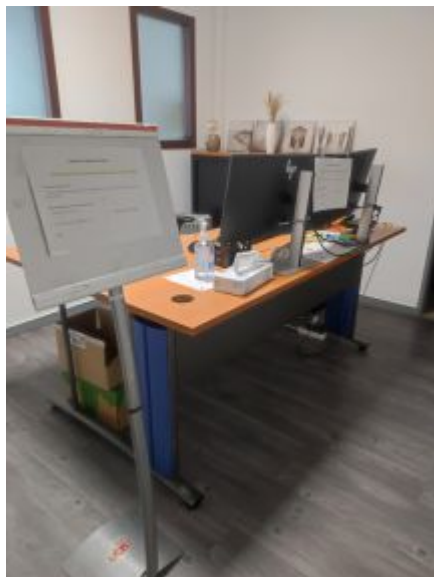
Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation



## Accueil / Zone d'attente -



Accueil praticable mais sonorisation a signalé.  
Accueil pôle santé praticable mais mobilier à optimiser.



Accueil / Zone d'attente - :

Accueil principal : absence de pictogramme signalant la présence d'un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



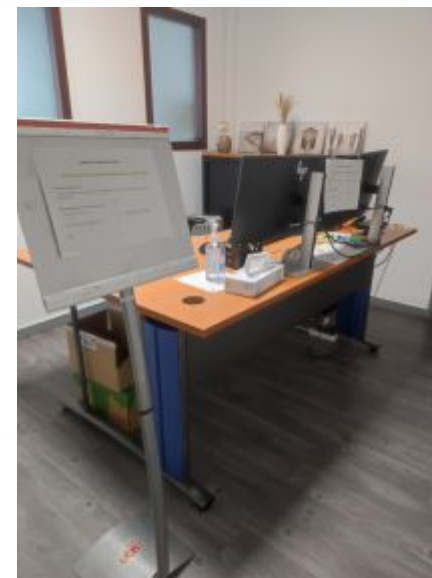
Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Accueil / Zone d'attente - :

Accueil pôle médical : le vide en partie inférieure est mal conçu.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





## Circulations des couloirs -



Circulations praticables.  
Obstacles à sécuriser



Circulations des couloirs - :

L'obstacle déborde de plus de 15cm sur le cheminement et ce dernier peut être déplacé.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Circulations des couloirs - :

La partie en dessous de 2.20m n'est pas fermée, n'est visuellement pas contrastée et le dispositif tactile de rappel au sol n'est pas suffisant.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



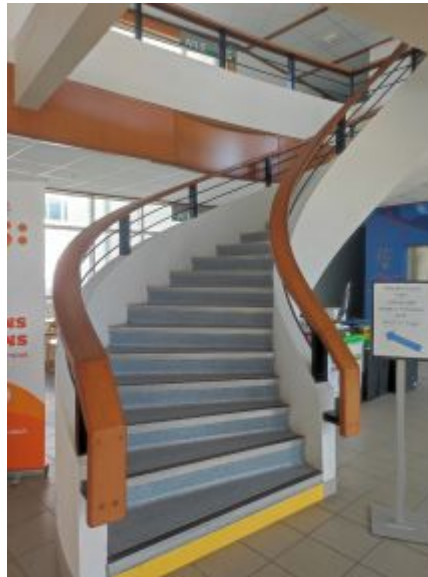
Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation



## Escaliers / Ascenseurs -



Escaliers praticables mais mains courantes à optimiser.  
Ascenseurs praticables mais signalisation palière à optimiser et équipements à prévoir en cabine.



Escaliers / Ascenseurs - :

La main courante n'est pas facilement préhensible.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Escaliers / Ascenseurs - :

Absence de prolongement de la main courante.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation







Escaliers / Ascenseurs - :

Absence de signal sonore prévenant de l'ouverture des portes.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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

☐

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation

☒



Escaliers / Ascenseurs - :

Absence de miroirs.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation



## Sanitaires -



Sanitaires globalement praticables.  
Certains équipements sont à prévoir ou à optimiser.



Sanitaires - :

Aile F et E : Pictogramme indiquant la possibilité d'usage par des personnes des sexes, handicapés ou non mal conçu.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Sanitaires - :

Aile A, B, C, E, F : Absence de lavabo adapté permettant l'utilisation par une personne en fauteuil roulant.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Sanitaires - :

Aile B, C, D, E, F : La robinetterie est située à moins de 40cm d'un angle rentrant de paroi.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation

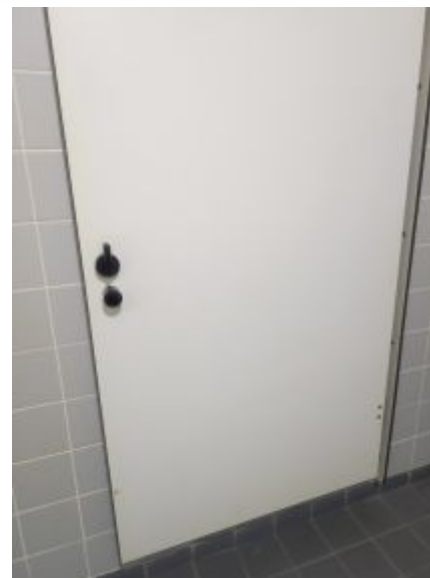






Sanitaires - :

Aile B et F : Absence d'un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Sanitaires - :

Aile A, B, C, D, F : Absence de pictogrammes indiquant la possibilité d'usage par des personnes des deux sexes, handicapés ou non.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Sanitaires - :

Aile B : Le miroir est mal positionné.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Sanitaires - :

Aile A : Absence d'espace de manœuvre de porte dû à la présence d'objets mobiles.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Sanitaires - :

Aile A : L'éclairage est insuffisant.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Sanitaires - :

Aile C : Absence d'urinoir abaissé.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation

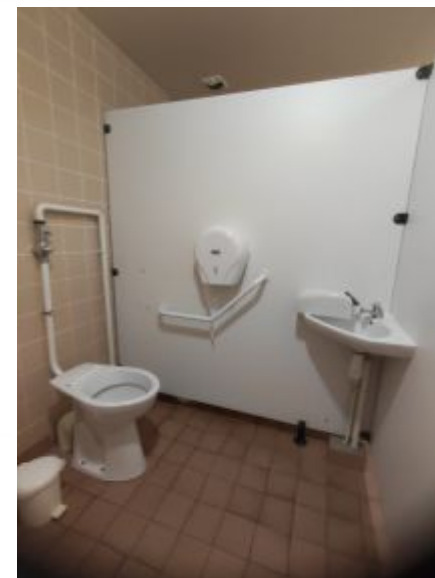






Sanitaires - :

Aile E : Les équipements sont détériorés  
(distributeur de savon).



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



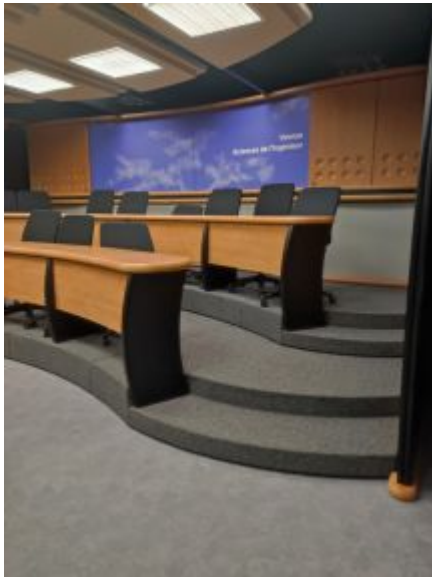
Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation



## Amphithéâtre -



Amphithéâtres accessibles.

Contre marche et nez de marche à contraster ainsi que l'éveil à la vigilance à implanter pour le confort d'usage.

Boucle à induction magnétique à implanter pour le confort d'usage.

## Cafétérias / restauration -



Espace à proximité des machines praticable.  
Machines à café non praticables.



Cafétérias / restauration - :

La commande manuelle n'est pas positionnée à une hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



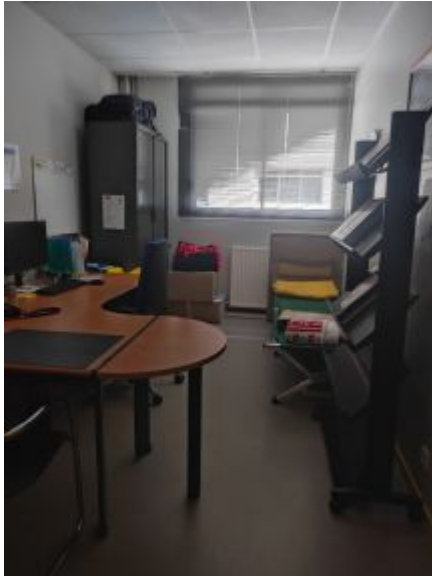
Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation



## Infirmierie -

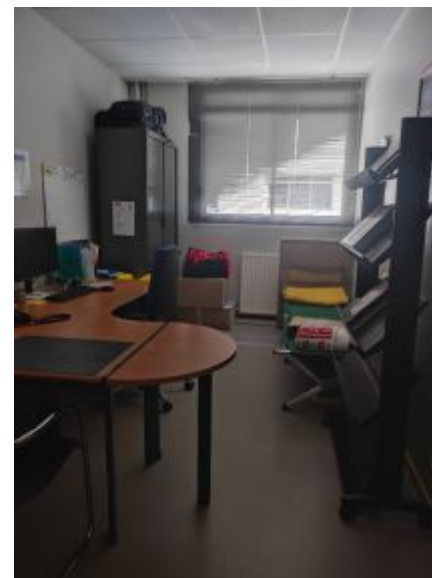


Chambre de l'infirmierie non praticable.



Infirmierie - :

Absence d'un espace de manœuvre avec possibilité de demi tour dû aux dimensions réduites de la chambre et à son aménagement.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





## Salle de cours -



Salles de cours globalement praticables mais certaines ne disposent pas de mobilier adapté.



Salle de cours - :

La hauteur des paillasses est supérieure à 0,80m.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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

☐

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation

☒



Salle de cours - :

Le vide en partie inférieure est mal conçu.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation



## Vestiaires / douches -



Douches praticables mais à optimiser.



Vestiaires / douches - :

Absence de pictogrammes indiquant la possibilité d'usage par des personnes des deux sexes, handicapés ou non.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



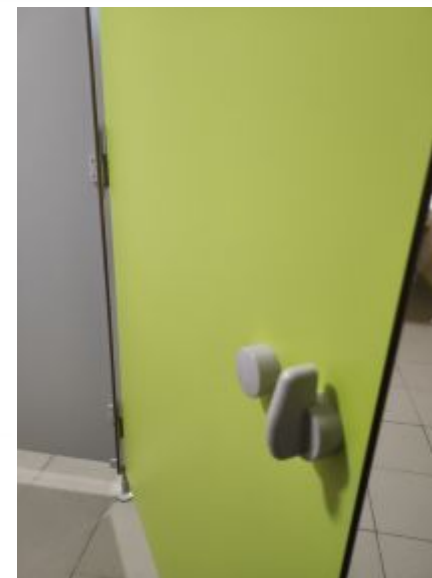
Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Vestiaires / douches - :

Absence d'un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





Vestiaires / douches - :

Vestiaires H : Equipement permettant de s'asseoir non fonctionnel.



Ce service sera accessible le :

Non renseigné



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



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation





## **ANNEXES**

1. Attestation d'achèvement de l'Ad'Ap
2. Liste des agents formés à l'accueil des personnes en situation de handicap
3. Guide "Bien accueillir les personnes en situation de handicap"

Agence : BUREAU VERITAS CONSTRUCTION  
Espace Tertiaire Porte Océane 2  
56400 AURAY

UNIVERSITE BRETAGNE SUD  
RUE ANDRE LWOFF  
CAMPUS TOHANNIC  
A l'attention de Christophe GOMES

AURAY, le 28/06/21

**Affaire :** AD'AP PATRIMOINE UBS  
**Auteur :** Nicolas FEVRIER  
**Tél :** 06 72 10 75 37  
**mail :** nicolas.fevrier@bureauveritas.com

**Objet : ATTESTATION D'ACHEVEMENT D'AD'AP**

---

Par contrat du 25/02/2019, a été confié à BUREAU VERITAS CONSTRUCTION l'établissement d'une attestation d'achèvement d'un Agenda d'Accessibilité Programmée concernant l'ERP suivant :

**COPPENS**

**Situé : RUE A. LOWFF 56000 VANNES**

Etablissement ayant fait l'objet d'un Ad'AP déposé le 26/11/2015 et approuvé par le préfet de département le 25/02/2016

N° de l'Ad'AP : 150339

Un rapport de diagnostic a été émis le 17/07/2015 par la société BUREAU VERITAS

Cet établissement n'a pas fait l'objet de demande de dérogations à notre connaissance

Les travaux réalisés dans le cadre de l'Ad'AP mentionnée ci-dessus sont :

- Mise en place de tables mobiles
- Revêtements et mains courantes escaliers intérieurs
- Protection des espaces sous escalier
- Mise en accessibilité des ascenseurs
- Mise en accessibilité des toilettes
- Mise en place de BIM dans les amphis
- Création de places PMR dans les amphis
- Signalétique portes

Le 21/06/2021 , nous avons constaté sur site que

**les travaux et aménagements pertinents prévus par le diagnostic, dans l'Ad'AP et/ou l'autorisation de travaux ont bien été réalisés sous réserve des remarques ci-dessous :**

Création d'un acces extérieur entre les deux bâtiments, prévu dans le cadre des travaux extérieurs sur le site de Tohannic.

Cette attestation porte uniquement sur les travaux ou aménagements prévus par l'Ad'AP désigné ci-dessus et ne remplace pas l'éventuelle attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap portant sur les opérations soumises à permis de construire.

Nicolas FEVRIER



## Liste des agents ayant suivi la formation "Accueil de personnes en situation de handicap"

Je soussignée, Axelle GUITTON, responsable de la formation des personnels de l'UBS, atteste que les agents listés ci-après ont suivi la formation "Accueil de personnes en situation de handicap" :

| Nom           | Prénom        | Localisation   | Date de formation |
|---------------|---------------|----------------|-------------------|
| BARDOUIL      | SOPHIE        | SSI LORIENT    | 13/02/2024        |
| BARRET        | EMMANUEL      | CR LORIENT     | 11/12/2024        |
| BELLEC        | JULIE         | CR LORIENT     | 06/12/2024        |
| BEVAN         | ENORA         | IUT LORIENT    | 07/03/2025        |
| COADOU        | MAELA         | IUT VANNES     | 01/03/2024        |
| CONSEIL       | CLAIRE        | IUT PONTIVY    | 13/02/2024        |
| CRISTIEN      | CAROLINE      | PAQUEBOT       | 07/03/2025        |
| DENIS         | JORDAN        | IUT PONTIVY    | 13/02/2024        |
| DERRIAN       | EMILIE        | IUT LORIENT    | 13/02/2024        |
| GESNOUIN      | LAURENCE      | PAQUEBOT       | 01/03/2024        |
| GIRAUDON      | PHILIPPE      | SSI LORIENT    | 01/03/2024        |
| GUEGADEN      | ERWAN         | SSI VANNES     | 13/02/2024        |
| GUHENEUF      | SYLVIE        | IUT LORIENT    | 26/06/2025        |
| GUILLO        | ANNAIG        | SSI LORIENT    | 11/12/2024        |
| JAFFRO        | NOLWEN        | ENSIBS LORIENT | 01/03/2024        |
| LANDRE        | BENJAMIN      | SSI LORIENT    | 04/04/2025        |
| LE CROM       | SARAH         | IUT LORIENT    | 01/03/2024        |
| LE DESSERT    | KAREN         | IUT LORIENT    | 13/02/2024        |
| LE GOFF       | AZIZA         | IUT LORIENT    | 13/02/2024        |
| LE GOUSSE     | JEROME        | PAQUEBOT       | 09/12/2025        |
| LE MENELEC    | MURIELLE      | IUT VANNES     | 11/12/2024        |
| LE MOUILLLOUR | CHRISTIANE    | IUT LORIENT    | 13/02/2024        |
| LE PALLUD     | ANITA         | IUT LORIENT    | 06/12/2024        |
| LE QUILLIEC   | CLAUDINE      | DSP/ IAE       | 03/02/2025        |
| LEVREL        | LAURENT       | ENSIBS LORIENT | 01/03/2024        |
| MARZIN        | GWENDOLINE    | IUT LORIENT    | 06/12/2024        |
| MONFORT       | PAULINE       | SSI LORIENT    | 01/03/2024        |
| SARIEGO       | ANGELIQUE     | SSI LORIENT    | 13/02/2024        |
| TAMBY         | MARIE-SUZANNE | BU VANNES      | 01/03/2024        |

Lorient, le 3 mars 2026,

# 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 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 ?

- ➔ 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.