INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Institut Français de Formation en Énergétique

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

Établissement recevant du public (ERP) – Catégorie 4 – Type R



IFFEN – 152 rue de Paris – 94190 Villeneuve-Saint-Georges

Document consultable au point d'accueil principal et sur www.iffen.fr

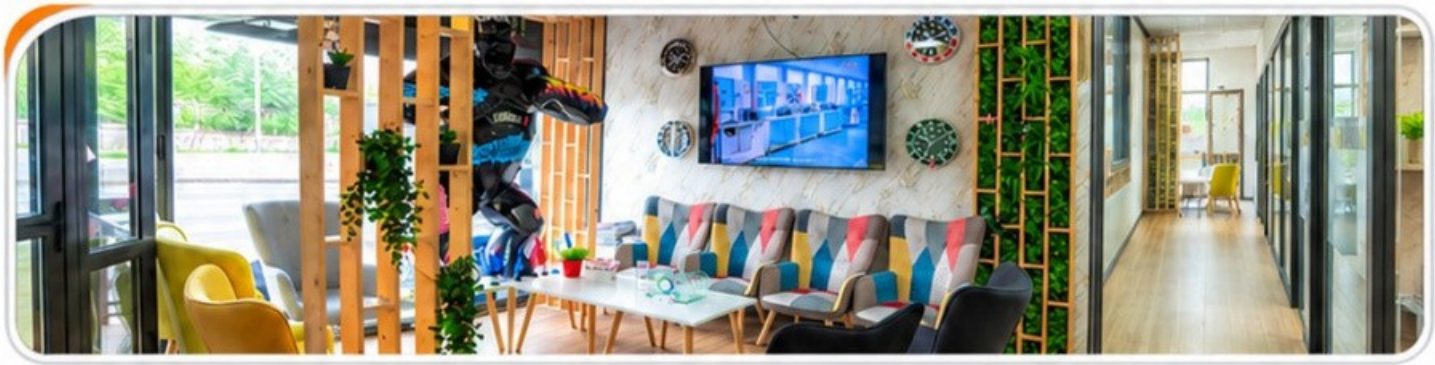
Date de mise à jour :	octobre 2026
Version :	V2
Rédacteur :	Nadia SOUAK
Vérificateur :	Abdoul BENAMER
Observation :	mise à jour réglementaire (registre ouvert le 01/02/2022)

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Sommaire

1.	Cadre réglementaire en vigueur	p. 3
2.	Contenu du registre et modalités de consultation	p. 4
3.	Le mot de l'IFFEN	p. 5
4.	Identification de l'établissement et prestations délivrées	p. 6
5.	Niveau d'accessibilité des prestations	p. 7
6.	Pièces administratives et techniques	p. 8
7.	Calendrier des actions de mise en accessibilité	p. 9
8.	Formation du personnel à l'accueil des personnes handicapées	p. 10
9.	Attestation annuelle de formation du personnel	p. 11
10.	Accueil et accompagnement des apprenants en situation de handicap (Qualiopi)	p. 12
11.	Bien accueillir les personnes handicapées : fiches pratiques	p. 13 à 16
12.	Ressources et documents de référence	p. 17
13.	Suivi des mises à jour, actions et évènements	p. 18 à 20
14.	Commentaires et notes	p. 21

Annexes : plaquette officielle « Bien accueillir les personnes handicapées » ; calendrier d'origine des actions (pièce 2B).



INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Cadre réglementaire en vigueur

Le registre public d'accessibilité est obligatoire pour tout établissement recevant du public (ERP), neuf ou existant. Il précise les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu.

Accessibilité des ERP – Code de la construction et de l'habitation (recodifié au 1er juillet 2021)

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014, ratifiée par la loi n° 2015-988 du 5 août 2015.
- Article L. 164-1 du CCH : les ERP existants sont rendus accessibles et tiennent un registre public d'accessibilité.
- Article R. 164-6 du CCH (ex-article R. 111-19-60) : contenu du registre.
- Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.
- Arrêté du 8 décembre 2014 : règles techniques d'accessibilité des ERP situés dans un cadre bâti existant.

Formation du personnel – Code du travail

- Article L. 4142-3-1 : dans les ERP dont la capacité d'accueil est supérieure à 200 personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées pour les professionnels en contact avec le public.

Qualité des formations – Qualiopi

- Référentiel national qualité : décret n° 2026-728 du 1er août 2026, en vigueur au 1er novembre 2026 (remplace le décret n° 2019-565 du 6 juin 2019).
- Indicateur 1 : information du public sur l'accessibilité aux personnes en situation de handicap ; indicateur 26 : mobilisation des expertises, outils et réseaux pour accueillir, accompagner, former ou orienter les publics en situation de handicap.

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Contenu du registre et modalités de consultation

Ce que contient le registre (art. R. 164-6 du CCH et arrêté du 19 avril 2017)

1. Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;
2. La liste des pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes handicapées ;
3. La description des actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs ;
4. Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées élaboré par le ministère (plaquette « Bien accueiilir les personnes handicapées ») ;
5. Les modalités de maintenance et d'utilisation des équipements d'accessibilité ;
6. Pour les ERP de catégories 1 à 4 : l'attestation annuelle, signée par l'employeur, décrivant les actions de formation du personnel d'accueil, avec leurs justificatifs.

Pièces selon la situation de l'établissement

ERP neuf	attestation d'achèvement des travaux (art. L. 122-9 du CCH)
ERP conforme au 31 décembre 2014	attestation d'accessibilité (art. R. 165-3 du CCH)
ERP sous agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP)	calendrier de la mise en accessibilité
Ad'AP de plus de 3 ans	bilan des travaux à mi-parcours (art. R. 165-16 du CCH)
Fin d'Ad'AP	attestation d'achèvement (art. R. 165-17 du CCH), établie par un contrôleur technique agréé ou un architecte pour les catégories 1 à 4
Dérogation accordée	arrêté préfectoral de dérogation (art. R. 164-3 du CCH)
Travaux soumis à autorisation	notice d'accessibilité (art. R. 122-2 du CCH)
Tous les ERP	modalités de maintenance et d'utilisation des équipements d'accessibilité

Où consulter le registre ?

au point d'accueil principal de l'établissement, en version papier (classeur) ou numérique (tablette) ; en ligne sur **www.iffen.fr**. Le personnel d'accueil connaît le registre et aide toute personne à le consulter. La version numérique est conçue pour être accessible (référentiel RGAA, principes « facile à lire et à comprendre »).

Mise à jour

le registre est tenu à jour à chaque évolution (travaux, équipements, formations) ; l'attestation de formation est actualisée chaque année.

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Le mot de l'IFFEN

Dans le cadre de la mise en accessibilité de ses locaux, l'IFFEN a entrepris de nombreuses démarches visant la mise en conformité et l'amélioration des conditions d'accès et d'utilisation de son établissement.

Le présent registre public d'accessibilité est un document unique mentionnant les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes en situation de handicap, de bénéficier des prestations délivrées dans l'établissement.



Le registre décrit

- les démarches entreprises pour l'évaluation, la planification et la mise en œuvre des actions de mise en accessibilité ;
- les prestations fournies dans l'établissement et leur niveau d'accessibilité ;
- l'avancement des actions de mise en accessibilité de ces prestations ;
- les actions de formation entreprises à destination du personnel.

Votre interlocutrice

Référente handicap : Nadia SOUAK — n.souak@iffen.fr — 01 43 82 59 75.
Pour un accueil adapté, n'hésitez pas à nous signaler vos besoins avant votre venue.

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Identification de l'établissement

Nom de l'établissement :	IFFEN (Institut Français de Formation en Énergétique) – association loi 1901
Activité principale :	formation professionnelle (formation continue et apprentissage – CFA)
Adresse :	152 rue de Paris – 94190 Villeneuve-Saint-Georges
Catégorie :	4
Type :	R (établissement d'enseignement et de formation)
Effectif maximal du public admis :	250 personnes
SIRET :	804 397 453 000 15
Contact :	01 43 82 59 75 – contact@iffen.fr – www.iffen.fr

Prestations délivrées dans l'établissement

- **Accueil, information et services administratifs** (bureaux)
- **Formation en salles de cours**
- **Formation en ateliers et plateaux techniques** (froid, climatisation, chauffage, énergies renouvelables, électricité)
- **Ateliers techniques**





INSTITUT FRANÇAIS DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Niveau d'accessibilité des prestations

Fiche informative synthétique

Prestation	Dispositions prises	État
Stationnement	Places de stationnement adaptées à proximité d'une entrée accessible, reliées par un cheminement accessible (2 places réservées PMR)	Réalisé
Accès au bâtiment	Pente d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite	Réalisé
Accueil et information	Informations et documents disposés à différentes hauteurs, accessibles en position assise ; aide humaine disponible sur demande	Réalisé
Circulations	Éclairage renforcé (100 lux minimum) ; mobilier déplacé pour une circulation plus aisée	Réalisé
Salles de cours	Au moins une salle de cours adaptée à tous, accessible	Réalisé
Ateliers et plateaux techniques	Aménagement d'un atelier adapté à tous, accessible	À confirmer
Sanitaires	Interrupteurs à témoin lumineux, lave-mains à proximité de la cuvette, commande de chasse d'eau adaptée, barre d'appui coudée et contrastée	À confirmer

Réalisé À confirmer



Besoin d'un aménagement ou d'une aide ?
Contactez la référente handicap avant votre venue : 01 43 82 59 75 – n.souak@iffen.fr

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Pièces administratives et techniques

Relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes handicapées

L'IFFEN est un établissement recevant du public (ERP) existant, de 4e catégorie, de type R. Les pièces administratives et techniques associées à l'établissement sont les suivantes :

1.  **1. Calendrier des actions de mise en accessibilité** (pièce 2B accompagnant le CERFA 15246*01, document établi le 24/10/2022) — présenté page 9 et en annexe. ☐

2.  **2. Attestation d'achèvement des travaux de mise en accessibilité** (art. R. 165-17 du CCH), établie par un contrôleur technique agréé ou un architecte — à joindre à l'issue des travaux. ☐

3.  **3. Le cas échéant : arrêté préfectoral de dérogation** (art. R. 164-3 du CCH) ou **notice d'accessibilité des travaux autorisés** (art. R. 122-2 du CCH). ☐

4.  **4. Modalités de maintenance et d'utilisation des équipements d'accessibilité** (rampe, éclairage, sanitaires adaptés) — vérification périodique et signalement de tout dysfonctionnement à l'accueil. ☐

Depuis le 1er avril 2019, le dépôt de nouveaux agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP) n'est plus possible. Les Ad'AP approuvés se poursuivent jusqu'à leur terme et se clôturent par l'attestation d'achèvement.

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Calendrier des actions de mise en accessibilité

Le calendrier ci-dessous reprend les actions de mise en accessibilité inscrites au programme de l'établissement (document d'origine établi le 24/10/2022, présenté en annexe).

IFFEN, 94 – Villeneuve-Saint-Georges, 152 rue de Paris, catégorie 4, type R

Action	Année 1		Année 2		Année 3	
	1er semestre	2e semestre	1er semestre	2e semestre	1er semestre	2e semestre
Pente d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite Travaux effectués	●					
Aménager au moins une salle de classe/cours adaptée à tous, accessible Travaux effectués	●					
Créer un espace de stationnement adapté à proximité d'une entrée accessible, relié par un cheminement accessible Travaux effectués		●				
Renforcer l'éclairage pour obtenir un niveau d'éclairement conforme (100 lux minimum), ampoules à économie d'énergie Travaux effectués			●			
Disposer les produits / informations à différentes hauteurs pour permettre une autonomie en position assise Travaux effectués			●			
Déplacer le mobilier pour permettre une circulation plus aisée Travaux effectués				●		
Poser des interrupteurs avec témoin lumineux ; installer un lave-mains à proximité de la cuvette ; remplacer la commande de la chasse d'eau ; installer une barre d'appui coudée et contrastée, à bonne hauteur Phase étude et démarche d'autorisation de travaux						●

Non planifié						
Aménager un atelier adapté à tous, accessible À programmer						

● Travaux effectués ● Phase étude et autorisation de travaux ● À programmer

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Formation du personnel à l'accueil des personnes handicapées

L'IFFEN est particulièrement attentif à la prise en compte du handicap. Sa capacité d'accueil étant supérieure à 200 personnes, la formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées est obligatoire pour tous les professionnels en contact avec le public (art. L. 4142-3-1 du Code du travail).

Les actions de formation et de sensibilisation

Formation « Bien accueillir les personnes handicapées au sein de son établissement », conforme au référentiel des attendus de la Délégation ministérielle à l'accessibilité (DMA), avec mise en situation et évaluation des acquis ;

Sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap (plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées » remise à chaque nouvel arrivant) ;

Formation à l'utilisation des équipements spécifiques destinés aux personnes à mobilité réduite.

Personnels concernés

accueil, secrétariat et services administratifs, formateurs, référente handicap, toute personne en contact avec le public, en présentiel ou à distance (téléphone).

Justificatifs tenus à disposition

attestation annuelle signée par l'employeur (page 11) ; attestations de formation délivrées par l'organisme de formation ; liste à jour des personnels formés.



Article L. 4142-3-1 du Code du travail

« 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. »

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Accueil et accompagnement des apprenants en situation de handicap

Notre engagement qualité – Qualiopi

Au-delà de l'accessibilité des locaux, l'IFFEN veille à l'accessibilité de ses formations, conformément au référentiel national qualité (décret n° 2026-728 du 1er août 2026).

Information : l'accessibilité aux personnes en situation de handicap est précisée dans l'information sur chaque formation (indicateur 1).

Analyse des besoins et adaptation : les besoins de compensation sont identifiés dès l'entretien d'admission ; contenus, modalités, supports et évaluations sont adaptés (indicateurs 4, 6, 10, 19), y compris les aménagements d'examen (indicateur 16).

Référente handicap : Nadia SOUAK — n.souak@iffen.fr — 01 43 82 59 75 ; interlocutrice des apprenants, des familles, des entreprises et des équipes pédagogiques (indicateur 20 pour le CFA).

Compétences et veille : personnel sensibilisé et formé (indicateur 21) ; veille réglementaire et pédagogique sur le handicap (indicateurs 23 et 25).

Réseau de partenaires (indicateur 26) : Agefiph et sa Ressource Handicap Formation (RHF), Cap emploi, MDPH du Val-de-Marne, médecine du travail, entreprises d'accueil.





Vous avez besoin d'un aménagement pour votre formation ou votre examen ?
Parlez-en dès votre inscription : chaque situation est étudiée de façon individuelle et confidentielle.

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Bien accueillir les personnes handicapées

Fiche pratique 1 – Attitudes générales

L'accessibilité démarre avec le bon sens et l'attention portée à autrui.
Le savoir-être est aussi important que le savoir-faire.

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Adressez-vous directement à la personne, et non à son accompagnateur ; ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Faites attention à votre langage : pas de vocabulaire irrespectueux ou discriminant.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide. Ne soyez pas surpris si la personne refuse : elle sait ce dont elle a besoin.
- Gardez le sourire : un accueil de qualité peut demander plus de temps.
- Ayez à disposition un moyen de communication écrite (carnet, stylo, tablette).
- Activez le sous-titrage et l'audiodescription des écrans et vidéos.

Chiens guides et chiens d'assistance

Vous devez accepter les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance dans l'établissement. Ne les caressez pas et ne les distrayez pas : ils travaillent.



Le handicap ne se limite pas au fauteuil roulant : il peut être moteur, sensoriel, mental, cognitif ou psychique, visible ou invisible.

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Bien accueillir les personnes handicapées

Fiche pratique 2 – Déficience motrice et déficience auditive



Personnes avec une déficience motrice

Principales difficultés

les déplacements ; les obstacles (marches, escaliers, pentes) ; la largeur des couloirs et des portes ; la station debout et les attentes prolongées ; prendre ou saisir des objets, et parfois la parole.

Comment les pallier

assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés ; mettez à disposition des sièges de repos ; informez la personne du niveau d'accessibilité des lieux afin qu'elle juge si elle a besoin d'aide ; placez-vous à sa hauteur pour échanger avec une personne en fauteuil.



Personnes avec une déficience auditive

Principales difficultés

la communication orale ; l'accès aux informations sonores ; le manque d'informations écrites.

Comment les pallier

vérifiez que la personne vous regarde avant de parler ; parlez face à elle, distinctement, à débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier ; privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple ; accompagnez votre discours de gestes et d'expressions ; proposez de quoi écrire ; affichez de manière visible, lisible et contrastée les informations utiles.

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Bien accueillir les personnes handicapées

Fiche pratique 3 – Déficience visuelle et déficience intellectuelle ou cognitive



Personnes avec une déficience visuelle

Principales difficultés

le repérage des lieux et des entrées ; les déplacements et l'identification des obstacles ; l'usage de l'écriture et de la lecture.

Comment les pallier

- présentez-vous oralement en donnant votre fonction ;
- informez la personne des actions que vous réalisez, précisez si vous vous éloignez ou revenez ;
- pour guider, proposez votre bras et marchez un peu devant en adaptant votre rythme ;
- décrivez précisément l'organisation des lieux ;
- pour s'asseoir, guidez sa main sur le dossier du siège ;
- proposez la lecture ou le résumé des documents remis ;
- prévoyez des documents en gros caractères, bien contrastés ;
- pour une signature, placez la pointe du stylo à l'endroit où signer.



Personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

Principales difficultés

la communication (s'exprimer et comprendre) ; la mémorisation des informations orales ; la lecture, l'écriture et le calcul ; le repérage dans le temps et l'espace ; l'utilisation des appareils et automates.

Comment les pallier

- parlez normalement, avec des phrases simples et des mots faciles à comprendre ;
- n'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la ;
- laissez-la réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps ;
- faites appel à l'image, à la reformulation et au geste ;
- utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC) ;
- proposez votre accompagnement pour les démarches administratives.

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Bien accueillir les personnes handicapées

Fiche pratique 4 – Troubles psychiques

Le handicap psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles. Il impacte surtout le comportement, la communication et la relation à autrui. Les personnes concernées ont principalement besoin d'être rassurées, écoutées et de ne pas être bousculées.

Principales difficultés

un stress important ; des réactions parfois inadaptées au contexte ; la communication.

Quelle attitude adopter ?

- montrez-vous disponible, à l'écoute et patient, avec une attitude rassurante ;
- dialoguez dans le calme, sans fixer la personne ;
- ne la contredisez pas, ne faites pas de reproches, rassurez-la ;
- soyez précis et, au besoin, répétez calmement ;
- laissez-la s'exprimer jusqu'au bout ;
- évitez de répéter plusieurs fois la même question.

Que faire en cas de crise ?

- restez calme et posé, montrez-vous rassurant ;
- formulez des phrases courtes avec des mots simples ;
- aidez la personne à se concentrer sur un élément familier de l'environnement ;
- avec son accord, faites intervenir un tiers pour apaiser la tension ;
- laissez-lui toujours la possibilité de partir et de revenir.



Handicaps invisibles

troubles « dys », troubles du spectre de l'autisme, maladies chroniques invalidantes…
« Une écoute bienveillante et la confidentialité sont essentielles. »

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Ressources et documents de référence

Textes et guides officiels

- **Ministère de la Transition écologique – Délégation ministérielle à l'accessibilité :** « Registre public d'accessibilité – guide d'aide à la constitution » (mise à jour 2025), ecologie.gouv.fr
- **DMA :** « Référentiel des attendus relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées dans les ERP »
- **Plaquette** « Bien accueillir les personnes handicapées »
- **Légifrance :** Code de la construction et de l'habitation (art. L. 164-1, R. 164-1 à R. 164-6, R. 165-1 à R. 165-17), arrêté du 19 avril 2017, arrêté du 8 décembre 2014, Code du travail (art. L. 4142-3-1)
- **Ministère du Travail :** référentiel national qualité Qualiopi et son guide de lecture

Outils et partenaires

- **Acceslibre** (acceslibre.beta.gouv.fr) : plateforme publique d'information sur l'accessibilité des établissements
- **Agefiph – Ressource Handicap Formation (RHF) ; Cap emploi ; MDPH du Val-de-Marne**
- **Service public :** entreprendre.service-public.gouv.fr (accessibilité des ERP, Ad'AP)

Normes et bonnes pratiques (AFNOR)

- **NF X50-783** Organismes handi-accueillants ;
- **NF P98-351** Éveil de vigilance ;
- **NF P98-352** Bandes de guidage tactiles ;
- **BP P96-101** Évacuation des personnes handicapées dans les ERP ;
- **BP P96-102** Gouvernance de la chaîne de l'accessibilité ;
- **BP P96-103** Accessibilité des équipements ;
- **BP P96-104** Signalétique de repérage et d'orientation ;
- **BP X35-075** Franchissement d'une marche d'entrée.

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Suivi des mises à jour du registre

Date	Version	Objet de la mise à jour	Rédacteur	Vérificateur	Visa
01/02/2022	V1	Ouverture du registre	Nadia SOUAK	Abdoul BENAMER	
octobre 2026	V2	Mise à jour réglementaire (CCH recodifié, Qualiopi 2026, formation du personnel)	Nadia SOUAK	Abdoul BENAMER	

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Actions menées et évènements survenus depuis l'ouverture du registre

Date : .....

Description de l'action menée ou de l'évènement (travaux, formation, incident, maintenance...) :

.....

.....

.....

Nom et visa de l'intervenant : .....

Signature :

Date : .....

Description de l'action menée ou de l'évènement (travaux, formation, incident, maintenance...) :

.....

.....

.....

Nom et visa de l'intervenant : .....

Signature :

Date : .....

Description de l'action menée ou de l'évènement (travaux, formation, incident, maintenance...) :

.....

.....

.....

Nom et visa de l'intervenant : .....

Signature :

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Actions menées et évènements survenus depuis l'ouverture du registre (suite)

Date : .....

Description de l'action menée ou de l'évènement :

.....

.....

.....

Nom et visa de l'intervenant : .....

Signature :

Date : .....

Description de l'action menée ou de l'évènement :

.....

.....

.....

Nom et visa de l'intervenant : .....

Signature :

Date : .....

Description de l'action menée ou de l'évènement :

.....

.....

.....

Nom et visa de l'intervenant : .....

Signature :

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Commentaires et notes

Vous pouvez nous faire part de vos remarques et suggestions sur l'accessibilité de l'établissement : elles nous aident à améliorer l'accueil de tous.

Date	Commentaire	Suite donnée

Annexe 1 – Plaquette officielle

« Bien accueillir les personnes handicapées » – Délégation ministérielle à l'accessibilité (document d'origine)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
ET DE L'HABITAT DURABLE
www.logement.gouv.fr

Bien accueillir les personnes handicapées



Annexe 1 – Plaquette officielle (suite)

Accueillir les personnes handicapées – déficience motrice

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.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT, DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES ET DE LA RURALITÉ
www.territoires.gouv.fr

Annexe 1 – Plaquette officielle (suite)

Déficience auditive et visuelle

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.

Annexe 1 – Plaquette officielle (suite)

Déficience visuelle et déficience mentale

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.

Annexe 1 – Plaquette officielle (suite)

Déficience intellectuelle, cognitive et psychique

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

INSTITUT FRANÇAIS
DE FORMATION EN ENERGETIQUE

Registre public d'accessibilité – version octobre 2026



Institut Français de Formation en Énergétique

152 rue de Paris – 94190 Villeneuve-Saint-Georges

01 43 82 59 75 – contact@iffen.fr – www.iffen.fr

Référente handicap : Nadia SOUAK – n.souak@iffen.fr