****

CONCEVOIR UNE FICHE D’ACCUEIL ADAPTEE A TOUS SES CLIENTS

Cette fiche a pour objet de faciliter et améliorer le confort de vos clients. Qu’ils aient des difficultés de déplacement, de lecture, d’audition ou de compréhension, ou encore qu’ils soient peu attentifs à tous les renseignements que vous leur communiquez dès leur arrivée : cette fiche leur permettra d’être rassuré, autonome et

d’éviter tout déplacement pénible inutile.

Loin d’être stigmatisante, cette fiche répondra aux attentes de tous, y compris des enfants.

**Il ne s’agit pas de reprendre cette fiche dans son intégralité mais d’utiliser**

**ce qui sera utile à vos clients en fonction de votre établissement**

**La présentation :**

Le document efficace en termes de lisibilité est peu -voire pas du tout- compatible avec toute fantaisie graphique…

**Pour les personnes handicapées motrices et de petite taille** :

* Positionnez ce document pour qu’il soit accessible et au besoin préhensible.
* Testez la hauteur de lecture en vous mettant assis sur une chaise.
* Veillez à ce que la fiche soit libre de tout obstacle pour une approche directe, bien éclairée, et si sous film plastique, sans reflet.
* attention N’hésitez pas à préciser tout obstacle si vous le connaissez (marche à l’entrée d’un commerce, pente importante, absence de bateau pour franchir le trottoir). Vous pouvez utiliser le signe ci-dessus.

**Pour les personnes handicapées visuel (malvoyantes) et handicapées mental**:

* Utilisez des caractères de grande taille (16 minimum) avec des polices d’écritures simples de type Arial.
* N’oubliez pas que les polices fantaisies brouillent la vue !
* Les mots uniques doivent être écrits en majuscules : ACCUEIL
* En revanche, les phrases ou successions de mots doivent être écrits en minuscules, avec seulement la première lettre en majuscule : Salle polyvalente
* **Le caractère gras n'améliore pas la lisibilité.**
* *Le caractère italique ralentit nettement la vitesse de lecture des personnes malvoyantes.*
* Les caractères doivent être de couleur contrastée par rapport à leur support : noir sur blanc est très bien ; clair/foncé quoi qu’il en soit).
* Le support lui-même doit être contrasté par rapport à son environnement.
* Ne brouillez pas la lecture par un fond illustré : conserver un fond uni.

Le tableau ci-dessous exprime les contrastes en pourcentage. Celui-ci doit être au moins de 70% pour être efficace visuellement.



**.../...**

**La rédaction**

**Pour les personnes rencontrant des difficultés de lecture/compréhension comme certaines personnes sourdes de naissance, les personnes déficientes mentales, les enfants…** :

* + Utilisez un vocabulaire simple, concret, non imagé.
  + En cas de phrase : qu’elles soient courtes avec juste sujet, verbe complément.
  + Associez systématiquement les pictogrammes (normalisés quand ils existent) ou des images au texte. Vous trouverez, à la fin de ce document, une large proposition de pictogrammes pour vous aider, mais vous pouvez en utiliser d’autres.

**Le contenu**

La fiche descriptive devra contenir tout ce que vous dites à l’oral, lors de l’accueil de vos clients. Vous trouverez, à suivre, une multitude de suggestions à adapter à votre situation.

Les numéros d’urgence sont ceux qu’on oublie en cas de panique. Leur affichage est sécurisant.

**Des fiches complémentaires pourront être réalisées selon les besoins**

* **Un plan simplifié de la structure** ou du quartier peut être ajouté pour faciliter le repérage.
  + Indiquez les zones inaccessibles en fauteuil roulant, les difficultés en les chiffrant si possible (ressauts de … cm, pente de …% sur … m, dévers, sol meuble, pavage…), les itinéraires recommandés, les dangers, les toilettes, …
  + Utilisez des codes de couleurs pour les différents types de prestations (chambres, restauration, loisirs..., intérieur, extérieur…)
  + Le cas échéant, reprenez les mêmes termes et symboles que ceux de la signalétique directionnelle présente sur le site (ex : restaurant n’est pas cafétéria…)
* **Un mode d’emploi simplifié des appareils** en indiquant à partir de leur reproduction :

|  |  |
| --- | --- |
| Télévision : les principales fonctions de la télécommande / La liste numérotée des chaînes disponibles/ La fonction télétexte (pour les personnes sourdes)  Téléphone : fonctions réveil, appel standard, prise de ligne…  Appareils ménagers, il est important de noter de manière claire et simple leur utilisation : four, micro-ondes, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle  Pour le disjoncteur, qui doit être accessible en fauteuil, il peut s’avérer utile d’indiquer son fonctionnement et quel boitier correspond à quel gîte si besoin. | Exemple d’un mode d’emploi simplifié |

Bienvenue à « NOM DE LA STRUCTURE »

Pour nous joindre depuis votre chambre/gîte, composez le 02... ou 06...

|  |  |
| --- | --- |
| **VOTRE ETABLISSEMENT** | |
| MC900351222[1] | Les portes de « la structure » sont ouvertes de … heures à ….heures.  En-dehors de ces horaires, nous sommes joignables au 02.41.... ou au 06.... |
| MCj04284250000[1] | Pour téléphoner à l’accueil, faire le : |
| http://www.e-zabel.fr/wp-content/uploads/2008/08/femme-de-menage-249x300.jpg  C:\Users\MROLLAND\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\KMV3BR2K\MC900383488[1].wmf  C:\Users\MROLLAND\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\4CQ0O65Q\dglxasset[1].aspx | Les chambres doivent être libérées à …. heures. (voir tableau d’horloges page suivante) |
| MCj03440110000[1] | Le petit-déjeuner est servi de … heures à … heures  🕗 à 🕚 (tableau d’horloge page suivante) |
| MCj02957320000[1] | La piscine est ouverte de ... heures à ... heures  Apporter toutes les précisions utiles (accès portillon spécifique pour les fauteuils, clés à récupérer... |
| dglxasset[1] | Le coin cuisine est à votre disposition, pour une pause ou préparer un pique-nique.  Thé, café ... sont en libre accès |
| dglxasset[1] | Pour le lave-linge, demander un jeton au bureau d’accueil. |
| tri des déchets / déchets: trier | Il faut trier les déchets dans les poubelles selon les indications. |
| http://www.video-agrandisseur.com/files/2010/09/teleagrandisseur-optelec-clearview.jpg | Nous tenons à votre disposition un télé-agrandisseur |
| http://www.penguincomputel.com/wp-content/uploads/2011/01/fax.gif | Nous pouvons envoyer un fax pour vous |
| dglxasset[1] | Pour le lave-linge, un sèche-linge et un fer à repasser sont à votre disposition dans … (préciser achat jeton ou autre) |
| http://us.cdn2.123rf.com/168nwm/cobalt/cobalt1005/cobalt100500062/6958744-plasma-lcd-tv-illustration-realiste.jpg | Une télévision est à votre disposition  Le mode d’emploi est affiché … |
| http://www.mac4ever.com/images-v3-actu/66482_355_google_permet_d_exclure_votre_wi_fi_de_sa_cartographie.jpg | Une connexion wifi est disponible  Préciser comment se connecter |

Pour indiquer des horaires, nous vous proposons ces horloges téléchargées sur le site « SCLERA ». Vous y trouverez de nombreux autres pictogrammes.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| horloge / 10 heures | http://www.sclera.be/resources/pictos/klok%2011u%20t.png | horloge / 12 heures | C:\Users\MROLLAND\AppData\Local\Temp\klok 1u.png | horloge / 2 heures | horloge / 3 heures | horloge / 4 heures |
| horloge / 5 heures | horloge / 6 heures | horloge / 7 heures | horloge / 8 heures | horloge / 9 heures | C:\Users\MROLLAND\AppData\Local\Temp\klok.png |  |

|  |  |
| --- | --- |
| MC900446070[1] | Pour connaître le médecin de garde, nous contacter à l’accueil (faire le ... par téléphone) |
| docteur / médecin cabinet du médecin | Cabinet médical : adresse, numéro de téléphone, types de soins présents (dentiste, infirmière…) renseignement sur l’accessibilité |
| http://www.galerieoceane.com/icono/boutiques/logo_pharmacie.gif | La pharmacie la plus proche est située rue..., à ... mètres de notre établissement.  Pour vous y rendre, prenez à droite.....  Elle est ouverte de ... heures à ... heures  Elle est fermée le ...  Tel : 02 51 …. |
| physiothérapie | Le kinésithérapeute le plus proche est situé rue ... (+ itinéraire)  Son cabinet et accessible (ou pas) |
| aide-a-domicile | SERVICE D’AIDE A DOMICILE  Association vie à domicile  Tél. : 02 41  (cela peut vous être utile lors d’une réservation) |
| aide technique | LOCATION D’AIDE TECHNIQUE  A la pharmacie... vous pourrez louer un lève-malade...  Tél 02.51... |

|  |  |
| --- | --- |
| **LES SERVICES DE PROXIMITE OUVERTS AU PUBLIC** | |
| http://t2.gstatic.com/images?q=tbn:fGeaksSUXFN_MM:http://www.cc-valdesaonechalaronne.com/ressources/logo__i__285_dpi.jpg | L’office de tourisme du secteur est situé à …  Itinéraire :  Il est ouvert de ... heures à ... heures  Il est fermé le(s) ...  Office du tourisme 02 51 …..  www.officedetourisme...  Il est accessible (ou pas)  Il est labellisé Tourisme et Handicap (ou pas) pour les handicaps suivants (info à demander à marguerite-rolland@anjou-tourisme.com |
| http://arnaques-infos.org/images/logo_la_poste.gif | LA POSTE est située .... (préciser l’itinéraire depuis votre structure). Horaires.   * Pente d’accès. * Elle est accessible (ou pas) |
| MC900230729[1] | Le distributeur de billets le plus proche est situé rue...  Pour vous y rendre : ...  Celui-ci est accessible (après avoir vérifié bien sûr)  - si vous vous déplacez en fauteuil  - si vous êtes mal ou non voyant  - si vous êtes sourd ou malentendant |
| http://www.sdm-protect.com/images_produits/4330235.jpg | La cabine téléphonique la plus proche est située elle est accessible (porte, hauteur de l’appareil...) ou non |
| toilettes publiques | Les toilettes publiques les plus proches sont situées...  Elles sont/ne sont pas accessibles (après avoir vérifié...) |

|  |  |
| --- | --- |
| **LES COMMERCES DE PROXIMITE LOISIRS, CULTURE** | |
| 1277216825_101315580_1-Photos-de--TABAC-PRESSE-LOTO-JMR6361-1277216825 | | **LIBRAIRIE, PRESSE, SOUVENIRS…**  Adresse et itinéraire  Jour de fermeture  Info sur accessibilité ou non accessibilité |
| essence | | **CARBURANTS**  Adresse des différentes enseignes et itinéraire  Info sur accessibilité ou non accessibilité d’une ou des pompes  Info sur le service assuré par un tiers ou bien libre-service |
| http://us.123rf.com/400wm/400/400/pretoperola/pretoperola1110/pretoperola111000060/10878970-produits-de-boulangerie-et-boulangerie-isole-sur-fond-blanc.jpg | | **BOULANGERIE**  Adresse et itinéraire  Jour de fermeture  Info sur accessibilité ou non accessibilité |
| http://us.123rf.com/400wm/400/400/goodshotalan/goodshotalan1107/goodshotalan110700055/10099184-sourire-boucherie.jpg | | **Autres commerces alimentaires**  Adresse et itinéraire  Jour de fermeture  Info sur accessibilité ou non accessibilité |
| http://www.hightechconcept.com/wp-content/uploads/logo_super_u.gif http://www.lesblousesroses.asso.fr/modules/kameleon/upload/Logo%20Carrefour.jpg  supermarché / hypermarché | | **Super ou hyper marchés**  Nom des enseignes, adresse et itinéraire  Info sur accessibilité ou non accessibilité  Horaires d’ouverture |
| restaurantsortir pour manger / au restaurant | | **RESTAURANTS**  Les restaurants suivants sont accessibles  :  - Nom…. Tél 02.41  Jour de fermeture  Spécialité / Fourchette de prix  Label tourisme  Réservation conseillée  Terrasse, toilettes… accessibles ? |

|  |  |
| --- | --- |
| **LES ACTIVITES CULTURELLES DE LOISIRS** | |
| Monument_historique2musée | **MONUMENTS/ MUSEES**  Les sites touristiques de votre secteurs :  Nom du musée  Adresse  Site web  Horaires d’ouverture et de fermeture  Tarif  Accessibilité (label) ou pas |
| AtTheMoviescinéma | **Le cinéma le plus proche**  Adresse  Site internet  Numéro de téléphone pour connaître la programmation  Accessibilité ou pas |

|  |  |
| --- | --- |
| **LES MANIFESTATIONS DE LA SEMAINE** | |
| C:\Users\MROLLAND\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\SLWUKSLH\MC900292106[1].wmf | **CONCERT**  Horaire  ... |
| dglxasset[1] | **FEU D’ARTIFICE**  ... |
| marché C:\Users\MROLLAND\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\4CQ0O65Q\MC900231877[1].wmf | **MARCHé** |
|  | **...** |

Cette liste est non exhaustive...

**2 propositions pour les numéros d’urgence**. Ils seront affichés, selon le cas en plusieurs endroits, avec leur pictogramme (obligatoire pour le label Tourisme et Handicap)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **http://www.franche-comte.pref.gouv.fr/media/b1ba5a72bf56b4d2bca8304415b964fb/sos.gif** | | **LES SERVICES D’URGENCE** |
| http://www.mairie-auteuil-le-roi.fr/Content/images/num_appel.gifhttp://vsen77.free.fr/LOGO_114.jpg | | |
|  |  | |
| **LES SERVICES D’URGENCE** | | |
| http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/var/plain_site/storage/images/media/images/17-police-secours/159571-1-fre-FR/17-police-secours.jpg | Police secours : 17 | |
| http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/3/3c/Logo_Samu.gif/220px-Logo_Samu.gif | Samu : 15 | |
| http://www.incendie-securite.fr/wp-content/uploads/2011/02/112-18-appel-des-pompiers-20-ans.jpg | Pompiers : 18 | |
| http://www.nathalie-griesbeck.fr/wp-content/uploads/2011/09/Pic-zsrv-logo-112appel-394-394.png | Numéro d’urgence européen : 112 | |
| http://vsen77.free.fr/LOGO_114.jpg | Numéro d’urgence pour les personnes sourdes ou malentendantes : 114  *(voir informations complémentaires en annexe)* | |