



Registre public d'accessibilité

Date :

Contexte :

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est à l'origine de la réglementation sur l'accessibilité des établissements et des installations recevant du public. Le dépôt d'un agenda d'accessibilité programmé, dit Ad'AP, est une étape obligatoire pour tout établissement ne répondant pas aux exigences d'accessibilité actuelles.

À partir du 30 septembre 2017, un registre public d'accessibilité devra être mis à disposition du public par tous les établissements recevant du public (ERP).

Objet :

Registre visant préciser les dispositions prises pour permettre aux personnes, quels que soient leurs handicaps, de bénéficier des prestations fournies par l'entreprise.

Textes :

- **Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité**
- **Arrêté du 19 avril 2017** fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du Registre Public d'Accessibilité

Tampon de la Pharmacie :

Renseignements généraux de l'établissement

Raison sociale : Pharmacie de Saint-Joseph

Adresse : 1 rue du Bêle

Code postal : 44300

Ville : NANTES

Téléphone : 02 40 30 10 00

Fax : 02 40 30 20 00

Site web : www.pharmaciedesaintjoseph.fr

Courriel : contac@pharmaciedesaintjoseph.fr

Nom du représentant de la pharmacie : Céline PARIS et Marie SIMON

Siret : 817 485 808 000 15

L'établissement fait-il partie de la 5ème catégorie d'ERP : OUI NON

Nombre de salariés : 4

L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) : OUI NON

Un document tenant lieux d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) a été établi : OUI NON

Si oui, à quelle date :

Comment connaître le niveau de votre ERP ?

<https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F32351>

Attestation d'accessibilité (ou calendrier d'accessibilité ou dérogation)

Attestation d'accessibilité

d'un ERP de 5^{ème} catégorie conforme à partir du 1^{er} janvier 2015

exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

(Envoi en Recommandé avec Accusé de Réception au préfet de département)

Conformément à l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation,

Je soussignée Marie SIMON née le 7 septembre 1990 exploitante de l'Établissement recevant du public de 5^{ème} catégorie de type pharmacie.

Situé au 1 rue du bèle à NANTES dénommé ou enregistré sous l'enseigne : Pharmacie de Saint Joseph atteste sur l'honneur que l'établissement sus-mentionné répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 1^{er} janvier

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte (cocher le cas échéant) :

- le recours à une ou plusieurs dérogations, obtenue(s) en application de l'article R.111 19 10 du code de la construction et de l'habitation (cf. arrêté préfectoral accordant la ou les dérogations ci-joint) et, en cas de dérogation accordée à un établissement recevant du public remplissant une mission de service public, la mise en place de mesures de substitution permettant d'assurer la continuité du service public ;
- l'accessibilité d'une partie de l'établissement de 5^{ème} catégorie dans laquelle l'ensemble des prestations peut être délivré et, le cas échéant, la délivrance de certaines de ces prestations par des mesures de substitution.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

Liste des prestations fournies

« La pharmacie d'officine est affectée à la dispensation au détail des médicaments, produits et objets dont la préparation et la vente sont réservées aux pharmaciens ainsi qu'à l'exécution des préparations magistrales ou officinales. Les pharmaciens

conseillent, dispensent et vendent également dans leur officine les produits, articles, objets et appareils qui correspondent à leur champ d'activité professionnel et dont la liste est fixée réglementairement. »

Formation du personnel

Le personnel appelé à être en contact avec les clients **doit être formé** à l'accueil et à l'accompagnement de toute personne handicapée (moteur, visuel, auditif, mental, cognitif psychique...). **Voir en annexe 1**

Liste des aménagements effectués ou prévus dans le cadre de l'accessibilité de la pharmacie

Nature des aménagements :	Date réalisée ou prévue
Plan incliné à l'entrée	
Largeur suffisante entre les rayonnages	
Eclairage adapté	

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

Conception- Réalisation : MEEH-MLHD/SG/SPSSI/ATLZ/Benoît Cudelou

Annexe 1 :

Fiche d'enregistrement des formations Internes sur la prise en charge des personnes handicapées

Intitulé des formations	Dates	Nom des personnes formées	Signatures
Lecture par l'ensemble de l'équipe du Guide « Bien accueillir les personnes handicapées »	<u>10/17</u>	<u>Céline, Jérôme, Marie, Nathalie, Sylvie</u>	