GUIDE
PRATIQUE

ACCUEILLIR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP DANS DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Adapei 69
MÉTROPOLE DE LYON ET RHÔNE

APF
Association des Paralysés de France
Reconnue d'utilité publique

POURQUOI CE GUIDE ?

« Il n'y a pas de bons soins sans bon accompagnement, il n'y a pas de bon accompagnement sans bons soins. »

La loi de février 2005 a introduit une approche du handicap radicalement nouvelle dans notre société : « constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

Il s'agit alors plus d'une notion sociale que d'une notion médicale. Autrement dit, **une situation de handicap est la conséquence d'une interaction entre une personne avec ses particularités et un environnement qui peut constituer des obstacles à sa vie en société, à sa participation sociale.**

Parallèlement, le rapport Pascal Jacob* pointe un véritable problème à régler : celui de l'accès aux soins. Au-delà des obstacles géographiques, d'un rationnement par la file d'attente et des renoncements aux soins pour des raisons financières, on constate aujourd'hui, d'une manière générale, que les professionnels de santé n'ont pas été préparés à accueillir et à prendre en charge les personnes handicapées.

**JACOB P. Un droit citoyen pour la personne handicapée, Un parcours de soins et de santé sans rupture d'accompagnement. Rapport pour le Ministre déléguée chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion et pour le Ministre des Affaires sociales et de la Santé. Avril 2013. 189 p.*

MODE D'EMPLOI
DU GUIDE

Ce guide pratique est divisé en huit parties. Ces parties sont signifiées par un code couleur indentifiable sur chaque page et par des intercalaires.

Les 7 premières parties représentent les principaux types de handicap.

Dans chaque partie, vous retrouverez :

- **Informations :** description succincte de chaque handicap pour en comprendre les principales difficultés associées.
- **Les bonnes pratiques :** conseils pour mieux interagir avec une personne en situation de handicap
- **Mémo rendez-vous :** utile lors de la prise de rendez-vous téléphonique. Sert également pour préparer l'accueil physique d'une personne en fonction de son type de handicap.

Prise de rendez-vous par téléphone

Accueil physique

Une dernière partie intitulée « Accessibilité des locaux » est valable pour l'ensemble des types de handicap.

Cette partie vous permettra d'améliorer l'accessibilité des locaux et la chaine de déplacements : de l'accueil en passant par la salle d'attente jusqu'au cabinet d'examen. Ces conseils, s'ils sont appliqués, permettront une meilleure prise en charge des personnes en situation de handicap.

PERCEVOIR LE HANDICAP DE VOTRE INTERLOCUTEUR

une vraie difficulté selon sa ou ses déficience(s)

Chaque famille de handicap représente une large catégorie de situations. Il est donc important de les connaître car **les besoins** générés par chaque situation de handicap **sont différents** et demandent **une prise en charge spécifique.**
Ainsi, les capacités tout comme les restrictions résultant d'une situation de handicap sont très variables selon la personne et le contexte dans lequel elle se trouve.

Le handicap est multiforme, il peut être lié :

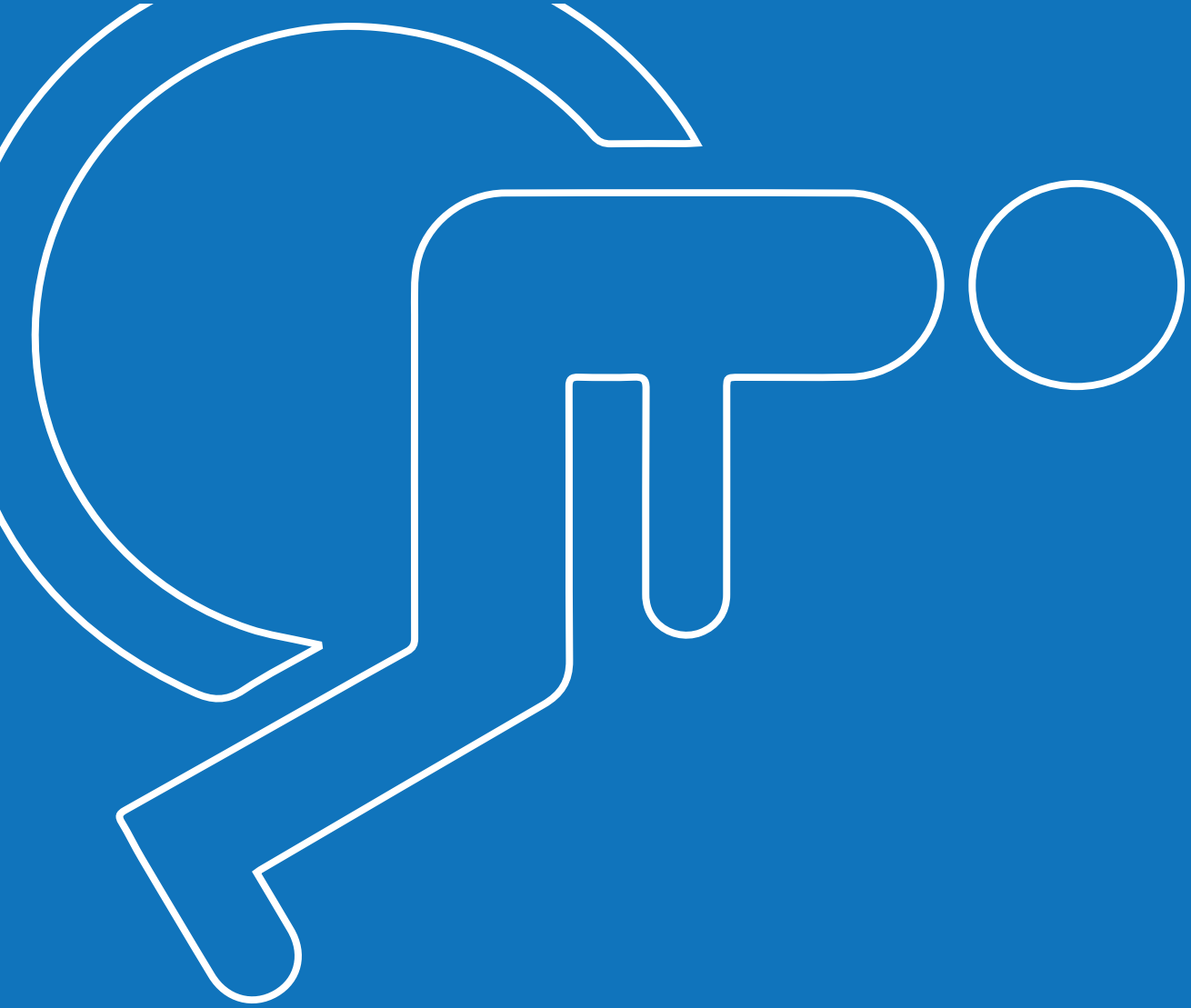
- Aux déficiences de la personne
- À son état de santé
- À son âge, à sa taille, à son poids…

La situation de handicap peut-être temporaire ou permanente,visible ou invisible. Il y a des degrés différents de handicap : léger, moyen, sévère, profond.

Le saviez-vous ?

80% des situations de handicap sont invisibles, comme :

- Certaines déficiences auditives ou visuelles
- Certaines déficiences intellectuelles
- Le handicap psychique
- Certaines situations de handicap liées à l'état de santé de la personne (maladie cardiaque, allergie sévère, maladies invalidantes,…)



MOTEUR

INFORMATIONS

Le handicap moteur :

- Représente une limitation plus ou moins grave de la faculté de se mouvoir
- Recouvre l'ensemble des troubles (dextérité, paralysie, …) pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver une position ou en changer, prendre et/ou manipuler un objet, effectuer une certaine gestuelle,…).

Les causes peuvent être très variées : maladie acquise ou génétique, malformation congénitale, traumatisme dû à un accident, vieillissement…

Toutes les personnes en situation de handicap moteur ne se déplacent pas en fauteuil, on parle alors de mobilité réduite avec un déplacement difficile et une station debout pouvant être pénible.

En fauteuil roulant manuel ou électrique, avec une ou deux cannes, avec un déambulateur, avec une canne tripode, les personnes handicapées moteur peuvent se déplacer de différentes façons…

La personne peut être paralysée des membres inférieurs (paraplégie) ou des quatre membres (tétraplégie), elle peut également avoir un côté de paralysé (hémiplégie).

Le saviez-vous ?

Les personnes de petites ou grandes tailles peuvent, elles aussi, connaître des restrictions dans leur autonomie et se trouver, par conséquent, en situation de handicap dans un environnement non accessible.

LES BONNES PRATIQUES

DIFFICULTÉS

- Se déplacer
- Changer de position
- Prendre et manipuler un objet
- Coordonner certains gestes

BONNES PRATIQUES

- Pour une meilleure conversation placez-vous à la hauteur de la personne.
- Avant d'apporter votre aide, demandez à la personne. Proposez mais ne vous imposez pas.
- Si vous devez orienter une personne, essayez de réfléchir à un cheminement accessible.
- Lorsque vous poussez une personne, annoncez les manœuvres (descente de trottoir,…).
- Les personnes ayant des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées et chuter. Restez vigilants.
- N'utilisez pas de termes péjoratifs du type : « chariot », « infirme », « nain ».
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur.

MÉMO RENDEZ-VOUS

Prise de rendez-vous ou prise en charge lors d'un examen pour une personne ayant un handicap moteur :

- Précisez à la personne si le centre de radiologie est accessible jusqu'à l'examen (entrée, W.C., cabine de change, salle d'examen, appareil d'examen).
- Prévoyez un temps de consultation plus long (notamment pour l'habillage et le déshabillage).
- Précisez-lui si le centre dispose ou non d'un lève-personne pour les transferts.
- Demandez à la personne si celle-ci a un appui plantaire et si elle peut se tenir debout seule ou avec de l'aide pendant quelques minutes.
- Pensez à lui demander si les cale-pieds et les accoudoirs de son fauteuil peuvent se retirer/se pousser.
- Adressez-vous directement à elle et non à son accompagnateur.

AUDITIF

INFORMATIONS

Le handicap auditif :

- Peut aller **d'une légère déficience auditive à une surdité totale**
- Peut survenir dès la naissance ou au cours de la vie
- Est souvent un handicap invisible.

La nature ou profondeur de la déficience conditionne le mode de communication de la personne :

- Les personnes sourdes de naissance utilisent généralement la « langue des signes française » (LSF).
- Les personnes avec une déficience auditive modérée peuvent compenser leur handicap par le port d'une prothèse auditive qui permet de restituer la quasi-totalité du message sonore dans une atmosphère non bruyante.
- Les personnes avec des troubles de l'audition comme des acouphènes (bruit subjectif entendu par une personne), de l'hyperacousie (sensibilité extrême de l'ouïe) peuvent avoir des problèmes de stress, de concentration et de fatigue, en particulier dans les environnements bruyants.

Chiffres : + de 4 millions de personnes sont atteintes de handicap auditif en France, dont près de 300 000 malentendantes profondes à sourdes.

Pour communiquer avec une personne sourde-muette il est possible de faire appel à un traducteur/interprète lors des consultations, ou à défaut de passer par l'écrit pour se faire comprendre.

Le saviez-vous ?

La lecture labiale (sur les lèvres) des chiffres ou des noms est difficile, privilégiez dans ce cas la communication écrite

LES BONNES PRATIQUES

DIFFICULTÉS

- Entendre.
- Parler et maîtriser le langage.
- Nouer des relations avec l'environnement (communication, isolement).
- Les personnes atteintes d'un handicap auditif peuvent rencontrer au quotidien des situations complexes comme les guichets multiples, les endroits très bruyants, les lieux de passage très fréquentés, les annonces par haut-parleur, les conversations qui ne se déroulent pas en face à face,...

BONNES PRATIQUES

- Une personne sourde n'est pas forcément muette : ne soyez pas surpris d'entendre des sons.
- Parlez avec un débit normal, pas trop rapide et pas plus fort (sauf si elle le demande).
- En cas de questions multiples, répondez point par point et précisez sur quel point vous communiquez.
- Adressez-vous directement à elle, même si elle est accompagnée d'un traducteur.
- Si vous donnez une direction soyez le plus clair possible et reformulez si besoin.
- Parlez face à la personne de façon à être visible, pensez à éviter les contre-jours.
- Choisissez un environnement calme pour communiquer, sans bruit de fond.

MÉMO RENDEZ-VOUS

Prise de rendez-vous ou prise en charge lors d'un examen pour une personne sourde :

- Si une personne sourde vient sans interprète, n'hésitez pas à écrire pour vous faire comprendre.
- Allez chercher la personne sourde en salle d'attente
- Expliquez lui par des gestes ou par écrit ce que vous attendez d'elle.
- Soyez patient(e)

Prise de rendez-vous ou prise en charge lors d'un examen pour une personne malentendante :

- Ne parlez pas plus fort que d'habitude mais mettez-vous en face de la personne pour que le message soit le plus compréhensible possible
- Dans la salle d'attente, répétez son nom si celle-ci ne vous entend pas ou venez la chercher
- Expliquez à la personne l'examen qui va lui être fait en évitant de parler près des machines bruyantes ou sans la regarder
- Soyez patient(e)

PYSCHIQUE

INFORMATIONS

Le handicap psychique :

Le handicap psychique est très fréquent, il se trouve au deuxième rang des maladies les plus répandues sur la planète. Ce handicap reste de cause inconnue à ce jour.

Le handicap psychique peut se manifester par des troubles graves et très divers :

- Troubles bipolaires (fluctuation anormale de l'humeur),
- Schizophrénie,
- Addictions,
- Dépressions…

Les capacités intellectuelles de la personne sont indemnes et peuvent évoluer de manière satisfaisante. C'est la possibilité de les utiliser qui est déficiente. **La symptomatologie est instable, imprévisible.** La prise de médicaments est le plus souvent indispensable, associée à des techniques de soins visant à pallier, voire à réadapter les capacités à penser et à décider.

Il s'agit souvent d'un handicap invisible dont les troubles influent directement sur les sphères :

- De la vie relationnelle.
- De la communication.
- Du comportement.
- Du fonctionnement cognitif…

Surveillez votre langage, n'utilisez pas de termes qui pourraient blesser la personne.

Le saviez-vous ?

La notion de handicap psychique a été retenue dans la loi du 11 février 2005. Elle permet aux personnes malades, et à leur entourage, de sortir d'une longue période où la maladie et le handicap n'étaient pas reconnus.

LES BONNES PRATIQUES

DIFFICULTES

- Problèmes d'organisation, de communication (langage désordonné).
- Troubles du comportement et du jugement.
- Instabilité de la pensée, de la perception, de l'humeur.
- Problèmes d'autonomisation et d'adaptation.
- Pour des personnes atteintes d'un handicap psychique, l'accueil va être un passage compliqué puisque souvent, ces personnes ont des difficultés de relation aux autres.

BONNES PRATIQUES

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Evitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé, soyez rassurant et précis dans vos propos.
- Face à des réactions violentes ou des propos agressifs, restez calme et essayez de mettre de la distance avec les autres personnes.
- Un temps d'attente réduit, une clarté des informations et du déroulement de la prise en charge sont des mesures qui peuvent faciliter l'accueil.

MÉMO RENDEZ-VOUS

Prise de rendez-vous ou prise en charge lors d'un examen pour une personne ayant des troubles psychiques :

- Si la personne vous précise son handicap lors de la prise de rendez-vous, **prévoyez un temps d'attente réduit en amont** de la consultation afin d'éviter une situation de stress trop importante.
- Soyez **attentif** à ses questions et **à l'écoute** de ses interrogations.
- Soyez patient(e).
- Ne fixez pas la personne dans les yeux mais n'évitez pas non plus de croiser son regard.
- Si vous remarquez que la personne à une attitude qui ne vous semble pas correspondre à un comportement « approprié », restez le plus naturel possible.
- N'oubliez pas que la situation d'examen génère une angoisse que la personne peut, du fait de son handicap, avoir du mal à canaliser.

VISUEL

INFORMATIONS

Le handicap visuel :

Le handicap visuel regroupe :

- **Toutes les cécités.**
- Les déficiences de l'acuité visuelle.
- Les troubles de la vision (champ visuel, couleur,…).

On parle de malvoyance pour toute personne dont la baisse d'acuité visuelle est responsable d'une modification de comportement et d'une perte partielle d'autonomie. Le handicap peut dont être invisible ou mal perçu par les autres personnes.

Les personnes qui ont un handicap visuel peuvent :

- Avoir un champ visuel réduit.
- Être gênées par un trop faible éclairement.
- Avoir une mauvaise perception des couleurs.
- Se trouver en difficulté pour se repérer, s'orienter, se déplacer.
- Se trouver en difficulté pour utiliser certains appareils comme les automates s'ils ne sont pas conçus pour être accessible aux personnes déficientes visuelles.

Pour ces personnes **le sentiment d'insécurité est grand** et les situations imprévues génèrent une angoisse et un stress très important qu'il faut savoir prendre en compte.

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

Il existe également des aides au déplacement pour la personne malvoyante ou atteinte de cécité, les plus connues étant la canne blanche et/ou le chien-guide.

Le saviez-vous ?

Souvent les personnes atteintes de cécité développent plus profondément d'autres sens, comme le toucher qui va notamment servir pour l'apprentissage de l'alphabet Braille permettant aux personnes de déchiffrer des lettres et chiffres grâce à un assemblage de points en relief...

LES BONNES PRATIQUES

DIFFICULTÉS

- Voir
- Lire et écrire
- Se déplacer

BONNES PRATIQUES

- Présentez-vous, ainsi que ceux qui vous accompagnent, à la personne.
- Ne prenez pas le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- Ne caressez pas son chien d'assistance sans son accord.
- **Adressez-vous directement à la personne** et non à son accompagnateur.
- **Décrivez l'environnement précisément.**
- Utilisez les repères « droite, gauche, devant » tout en évitant les termes « ici, là-bas,… ».
- Ne changez pas les objets de place, ne laissez pas traîner des objets par terre.
- Indiquez quand vous vous absentez et quand vous revenez.

MÉMO RENDEZ-VOUS

Prise de rendez-vous ou prise en charge lors d'un examen pour une personne aveugle :

- Pensez à lui demander si elle se déplace avec une aide technique (type canne blanche) ou avec un chien.
- Répétez-lui l'horaire du rendez-vous et assurez-vous qu'elle ait bien compris le jour et l'horaire.
- Comptez un temps d'examen plus long (déplacement, habillage/déshabillage,...).

Prise de rendez-vous ou prise en charge lors d'un examen pour une personne malvoyante :

- Pensez à orienter la personne que ce soit vers la salle d'attente, la cabine de change ou la salle d'examen
- Ne prenez pas le bras de la personne sans lui demander son accord pour la guider
- Pensez à bien expliquer ce qui va être réalisé (manipulation, mouvement,...) pour sécuriser la personne
- Les chiens d'assistance sont autorisés à accompagner la personne

MENTAL

INFORMATIONS

Le handicap mental :

L'expression « handicap mental » qualifie **à la fois une déficience intellectuelle** (approche scientifique) **et les conséquences qu'elle entraîne au quotidien** (approche sociale et sociétale).

Le handicap mental regroupe **diverses causes** :

- Malformation cérébrale ou malformation génétique.
- Accident pendant la grossesse ou au moment de la naissance.
- Maladies contagieuses.
- Causes inconnues (30%).

La trisomie, l'autisme, le polyhandicap sont des exemples de handicaps mentaux. Le polyhandicap représente l'association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde.

Les personnes déficientes intellectuelles peuvent avoir des difficultés pour :

- Se situer dans le temps et dans l'espace.
- Mémoriser des informations.
- Lire, écrire.
- Maîtriser le calcul et le raisonnement logique.
- Avoir la valeur de l'argent.
- Fixer leur attention ou se concentrer.

Une signalisation adaptée doit constituer une chaîne d'informations propre à renseigner l'usager pour lui permettre de ne pas avoir à demander de l'aide pour s'orienter.

Le saviez-vous ?

Le Facile à Lire et à Comprendre est une méthode d'écriture d'un texte, en version simplifiée, accompagnée de pictogrammes. Cela permet une facilitation de compréhension par les personnes déficientes intellectuelles…et bien d'autres !

DIFFICULTÉS

- Fixer son attention.
- Acquérir des connaissances et des compétences.
- S'autonomiser.
- Se socialiser.
- Apprécier la valeur de l'argent.

BONNES PRATIQUES

- Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
- N'infantilisez pas la personne.
- Prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter ou conseiller la personne.
- Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- N'hésitez pas à vous faire aider en précisant qu'une autre personne va vous seconder ou prendre le relais.

MÉMO RENDEZ-VOUS

Prise de rendez-vous ou prise en charge lors d'un examen pour une personne déficiente intellectuelle :

- Demandez-lui si elle viendra au rendez-vous seule ou accompagnée.
- Donnez-lui un rendez-vous avec **un temps d'attente réduit** car il est souvent difficile pour les personnes en situation de handicap mental de patienter longtemps en étant inactif.
- Prévoyez plus de temps pour l'accueil de cette personne et pour son examen.
- **Expliquez lui avec des mots simples** ce que vous êtes en train de faire et ce qu'elle doit faire.
- **Rassurez la personne** car la méconnaissance des lieux, le bruit des machines,… peuvent lui faire peur.
- Prévenez-la avant de la manipuler ou de la toucher.
- **Restez patient** si la personne bouge lors de l'examen.
- N'hésitez pas, si la personne n'est pas venue seule, à s'appuyer sur son accompagnant pour la rassurer, connaitre ses habitudes,…
- Si vous ne comprenez pas la personne, faites-lui répéter ou écrire son message. Si la personne n'est pas en mesure d'écrire, demandez de l'aide à vos collègues ou à son accompagnateur pour bien identifier sa demande.

ÉLOCUTION
ET LANGAGE

Les difficultés d'élocution :

Les problèmes d'élocution et de langage regroupent :

- Les troubles mineurs de la parole : bégaiement, zézaiement (cheveu sur la langue).
- Les troubles majeurs : mutisme (absence d'expression verbale), aphasie (perte totale ou partielle de la capacité de parler).

Ces différents troubles ne vont pas nécessiter le même type de rééducation orthophonique.

Les troubles de la parole ou de l'élocution peuvent se produire de façon soudaine ou augmenter progressivement. Ils peuvent aussi être la conséquence de maladies (cancer, nodule…) ou de suite opératoire. Quelle que soit la sévérité des troubles, la capacité d'interagir et de communiquer avec les autres en est affectée.
Les troubles de l'élocution peuvent aussi entrainer des dérèglements de la voix, affectant notamment son registre, son volume ou sa qualité.

EN PRATIQUE : Les troubles de l'élocution et du langage peuvent être un obstacle à :

- La compréhension.
- L'expression des pensées.
- La faculté de se faire comprendre.

Le saviez-vous ?

Les problèmes de langage et d'élocution sont différents des handicaps cognitifs ou retards mentaux : de nombreuses personnes ayant des troubles de l'élocution n'ont aucune difficulté à comprendre ou à raisonner.

LES BONNES PRATIQUES

DIFFICULTÉS

- Problèmes d'articulation des mots.
- Impossibilité de parler mécanique ou cérébrale.
- Difficulté à trouver les mots.

BONNES PRATIQUES

- N'hésitez pas à faire répéter la personne, ne finissez pas ses phrases sans son accord et ne faites jamais semblant d'avoir compris.
- Reformulez pour être sûr d'avoir bien compris : « Si je vous ai bien compris, vous m'avez dit que... »
- N'incitez pas quelqu'un qui bégaie à parler plus lentement ou à recommencer, cela a tendance à intensifier le bégaiement.
- Parlez clairement et distinctement avec naturel.

MÉMO RENDEZ-VOUS

Prise de rendez-vous pour une personne ayant des troubles de la parole ou de l'élocution :

- Prenez le temps de comprendre la personne.
- N'oubliez pas que la personne comprend ce que vous êtes en train de lui dire, elle n'est pas limitée intellectuellement.
- Si vous ne comprenez pas ce que vous dit la personne, demandez-lui de répéter ou d'utiliser un autre moyen de communication (écrit notamment).
- Soyez patient(e), plus la personne ressentira votre stress plus elle sera stressée à son tour et plus ses difficultés de langage et d'élocution se feront ressentir.
- Essayez de vous concentrer sur le message que la personne veut vous faire passer et non pas sur la manière dont elle vous délivre ce message.
- Ne parlez pas plus doucement ou n'articulez pas de façon exagérée lorsque vous êtes face à cette personne.

MALADIES
INVALIDANTES

INFORMATIONS

Les maladies invalidantes :

Les maladies invalidantes regroupent **un grand nombre de pathologies :**

- Les maladies respiratoires (comme la mucoviscidose,…).
- Les maladies digestives.
- Les maladies neurodégénératives (Sclérose en plaques).
- Les insuffisances cardiaques.
- Les insuffisances rénales.
- Le diabète.
- Les maladies parasitaires infectieuses (sida,…).
- Les cancers.
- L'hyperthyroïdie.
- Maladie héréditaire rare (hémophilie).
- Certaines maladies rhumatoïdes.
- Des troubles musculo-squelettiques (douleurs articulaires)
- Spina-bifida
- Épilepsie Invalidantes
- Alzheimer
- Troubles mnésiques

Il s'agit **de troubles de la santé invalidant** et pouvant atteindre certains organes vitaux (cœur, poumons, reins,…)

Toutes ces pathologies peuvent entraîner des déficiences ou des contraintes plus ou moins importantes. Elles peuvent être **momentanées, permanentes ou évolutives.**

Le saviez-vous ?

Les personnes atteintes d'une maladie invalidante sont facilement fatigables et se déplacent souvent difficilement ou plus lentement

LES BONNES PRATIQUES

DIFFICULTÉS

- Se déplacer.
- Supporter l'effort physique.
- Fatigabilité.
- Effets secondaires des traitements.

Ces troubles de la santé peuvent entraîner des difficultés :

- De déplacement.
- De mouvement des membres.
- De stationnement debout ou prolongé.

BONNES PRATIQUES

- La personne peut marcher **avec ou sans aide techniques** (canne, fauteuil, déambulateur,…).
- Prenez en compte la fatigabilité de la personne.
- Demandez à la personne quelles sont ses difficultés.
- **Prenez votre temps** : si la personne vous paraît lente c'est qu'elle est peut-être fatiguée par sa maladie, ralentie par certains troubles associés (difficultés motrices, faiblesse physique).

MÉMO RENDEZ-VOUS

Prise de rendez-vous ou prise en charge lors d'un examen pour une personne ayant une maladie invalidante :

- Pensez à lui demander si elle se déplace avec ou sans aide technique. Si elle utilise un fauteuil, il faudra lui demander si les accoudoirs et les cale-pieds peuvent s'enlever si elle dispose d'un appui plantaire si elle a la possibilité de se tenir debout quelques minutes (avec ou sans aide).

- N'hésitez pas à demander à la personne quelles sont ses difficultés et si elle a besoin d'aide lors de l'examen. Vous pouvez également lui demander si elle sera seule ou accompagnée lors de sa venue.

- Si la personne n'est pas en fauteuil, n'oubliez pas que la station debout est pénible. Essayez de ne pas la faire attendre trop longtemps au guichet.

- Rappelez-vous que cette personne est fatigable. Ses déplacements peuvent-être ralentis, il faut donc être patient.

- Son équilibre peut-être précaire, faites attention aux obstacles qui pourraient se présenter de la salle d'attente à la salle d'examen

ACCESSIBILITÉ
LOCAUX

L'ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX
POUR PROFESSIONNELS DE SANTÉ

L'objectif de ce guide est de permettre à tout professionnel de santé de **connaitre et comprendre les obligations en matière d'accessibilité de leurs locaux** aux personnes en situation de handicap.

PRINCIPE D'ACCESSIBILITÉ :

L'accessibilité, c'est **permettre le déroulement de la chaine de déplacement** réel (s'orienter, se repérer, accéder, pénétrer, circuler, participer et sortir) à un patient **quelle que soit sa difficulté et avec la plus grande autonomie possible**.

RÉFÉRENCES RÈGLEMENTAIRES ET INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

L'Etablissement Recevant du Public neuf
(c'est-à-dire construction, aménagement après 2007) : ..... **Arrêté du 20/04/17**

L'ERP situé dans un cadre bâti existant
(construction avant 2007) : ..... **Arrêté du 08/12/14**

L'Agenda d'Accessibilité Programmé
(Ad'AP) :..... **Décret du 5/11/14 et Arrêté du 27/04/17**

Le registre accessibilité : ..... **Arrêté du 28/03/17**

Pour plus d'information consulter :
https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/politiques/accessibilite ou CARPAccess

Les dispositions sont présentées dans une logique de déplacement avec un focus par handicap, identifiable par les pictogrammes suivants :

LA SIGNALÉTIQUE ET L'INFORMATION VISUELLE

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	Jaune	Rouge
Rouge	78	84	32	38	7	47	36	34	62	13	82	
Jaune	16	16	73	89	80	58	75	76	52	79		
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56			
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50				
Vert	72	80	21	53	18	43	6					
Violet	70	79	5	56	23	30						
Rose	51	65	37	73	53							
Brun	77	84	26	43								
Noir	87	91	58									
Gris	69	78										
Blanc	28											
Beige												

Tableau des contrastes en %

On la voit !

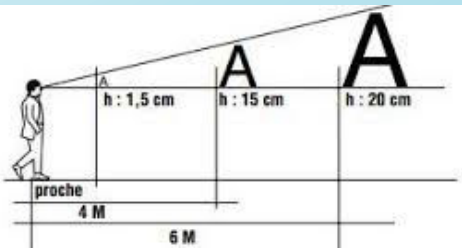
- Grace à un **contraste avec son environnement** (facade etc.) de 70 % min
- Par un affichage sans reflets et permettant d'être vue de près
- Avec à un bon éclairage

On peut la lire !

- En privillégiant les polices type DIN (Arial, Calibri, Helvetica)
- Par un **contraste avec son support** (cadre, présentoire etc.) de 70 % min
- Grace une hauteur de caractère adaptée à la distance de lecture (15 mm pour une lecture proche).
- En permettant une lecture debout comme assis

On la comprend !

- En privilégiant les icônes ou pictogrammes normalisés et connus
- Avec un discours simple et précis (éviter les sigles et les termes spécifiques)
- En énoncant et écrivant le déroulé des différents actes médicaux (date prévue, durée, lieux, nom du médecin etc.)

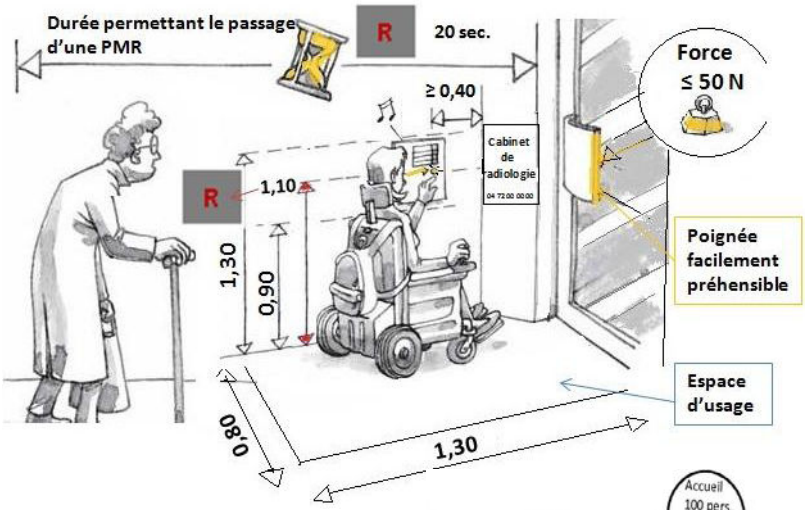


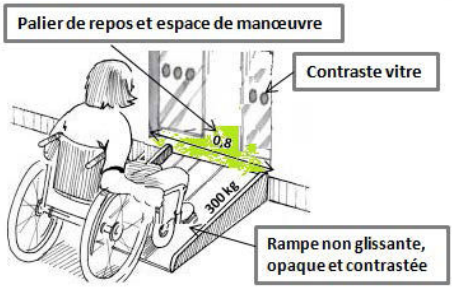
L'ENTRÉE ET LES PORTES

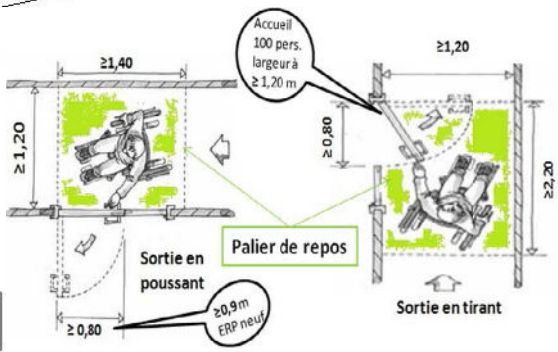
L'entrée principale doit être facilement **identifiable** et **accessible depuis le cheminement extérieur.**

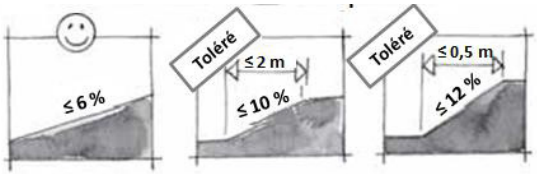
Tout dispositif de **commande** permettant le signalement et/ou l'accès au bâtiment doit pouvoir être **atteignable**, avec **un signal visuel et sonore**

Un **palier de repos** doit être présent **avant et après** chaque rampe









Valeurs de pente pour rampe d'accès

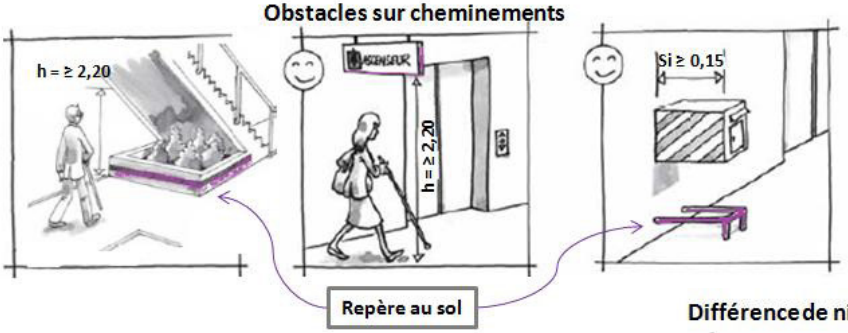
LES CHEMINEMENTS

Le cheminement accessible est le cheminement **usuel**. Il est facilement **identifiable et éclairé** depuis l'exterieur jusqu'à l'accueil et les prestations recherchées. Si plusieurs chemniments existent celui accessible est **clairement signalé**

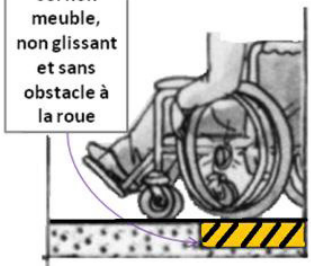
Un **élement de guidage** contrasté et détectable à la canne **permet le déplacement** depuis l'exterieur jusqu'à l'accueil

Les largeurs	Régles générales	Rétrécissement ponctuel sur courte distance
ERP cadre bati existant	≥ 1,20 m	Entre 0,9 m et 1,20 m
ERP neuf	≥ 1,40 m	Entre 1,20 m et 1,40 m

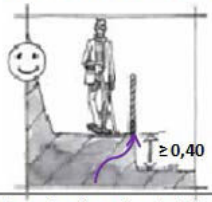
Obstacles sur cheminements



Le tapis de sol non meuble, non glissant et sans obstacle à la roue



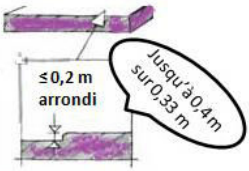
Différence de niveau



Si rupture à moins de 0,9 m du cheminement installation d'un garde corps

Sol non glissant, non réfléchissant, sans obstacle à la roue.

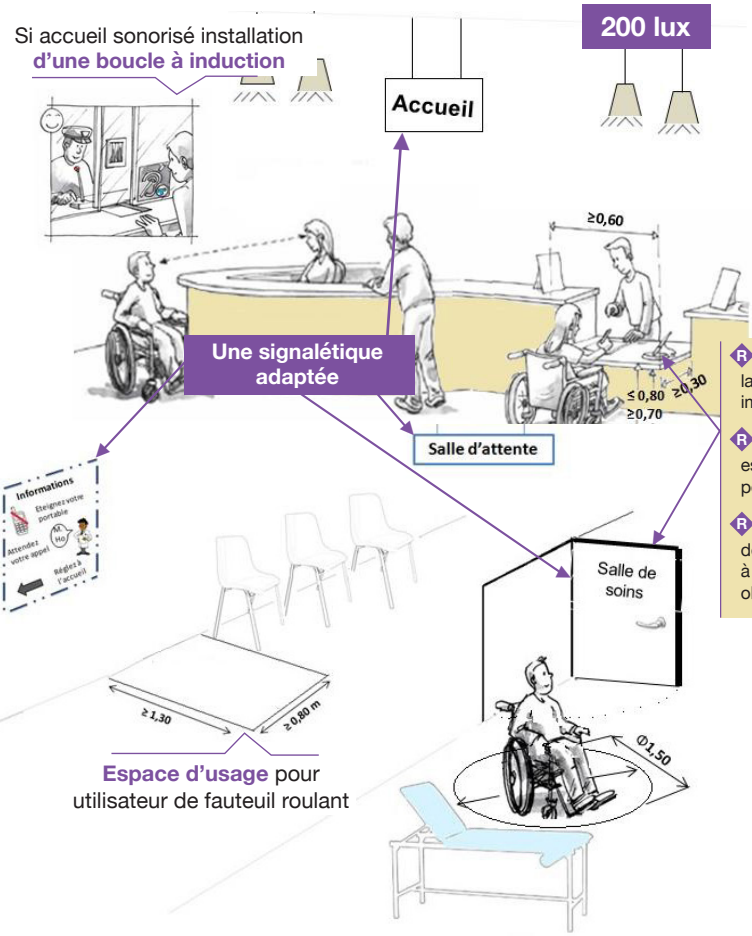
Ecarts de niveaux, ressauts



Si successifs doient être distancés d'au moins 2,5 m

LES ZONES D'ACCUEIL, D'ATTENTE, ET DE SOINS

- **Les caractéristiques sont les suivants :**



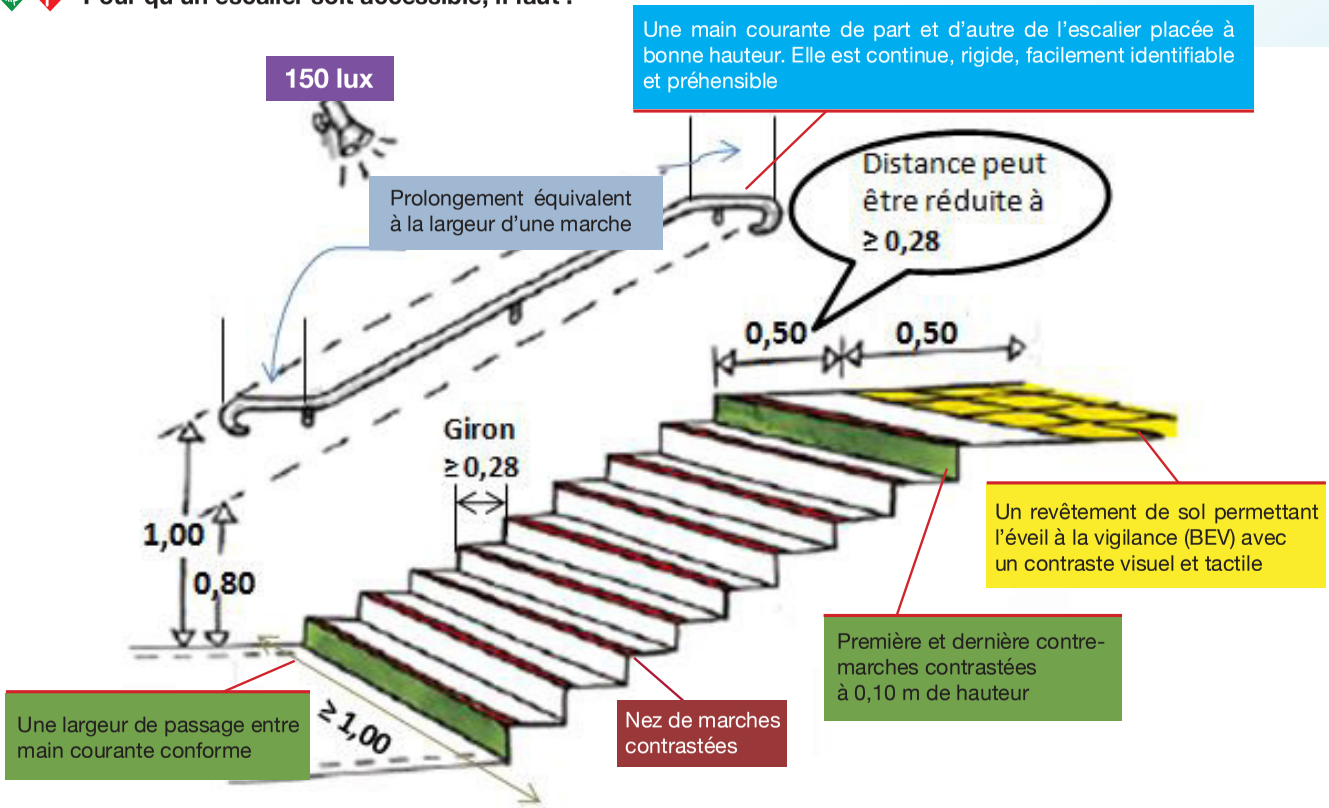
- Ne pas mettre d'objets sur la partie abaissée (présentoirs, imprimante, vase etc.)
- Dégager au maximum les espaces pour pouvoir accueillir des personnes en fauteuil électrique
- Etre attentif aupositionnement des équipements de telle manière à ce qu'ils ne soient pas des obstacles

L'espace de déshabillage comporte :

- Un espace de manoeuvre de Φ 1,5 m
- Un équipement pour s'assoir
- Un appui en position debout
- Un appui horizontal pour le transfert
- Une patère entre 0,9 et 1,30 m de hauteur
- Un système d'ouverture et fermeture facile
- Un éclairage suffisant

LES ESCALIERS

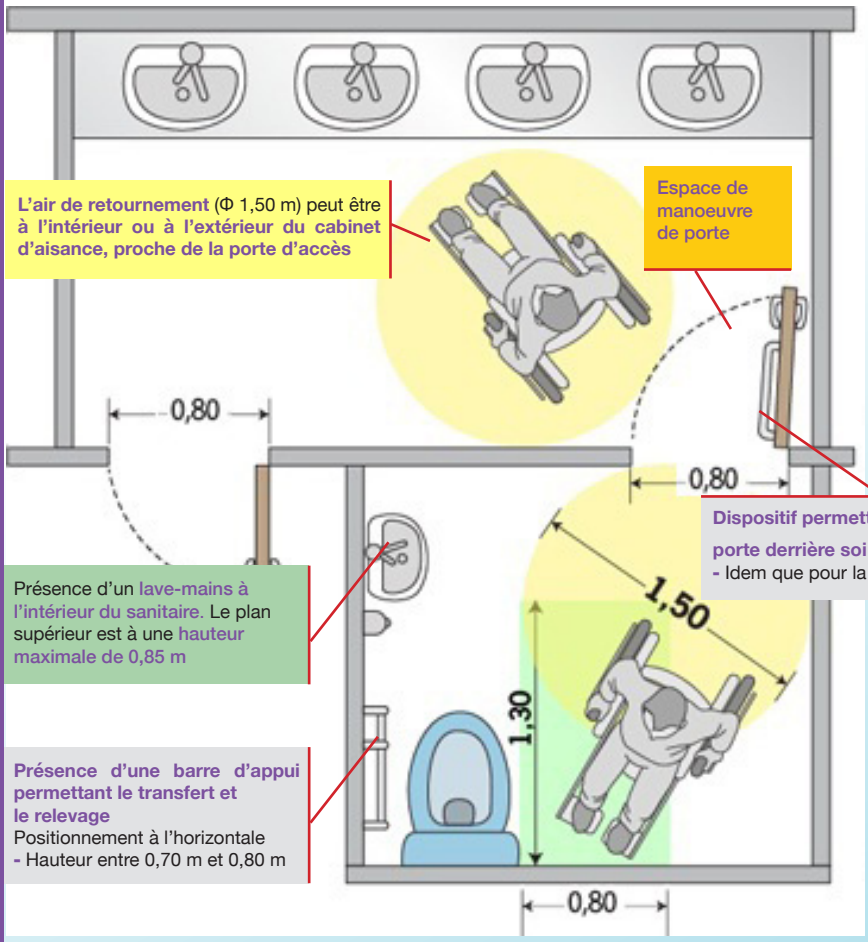
Pour qu'un escalier soit accessible, il faut :



LE SANITAIRE

Lorsqu'un sanitaire est prévu pour le public **au moins un est adapté** et **correctement signalé** pour **les personnes circulant en fauteuil roulant**

Les caractéristiques sont :



Hauteur de la cuvette :

Comprise entre 0,45 m et 0,50 m du sol (abattant inclus).
Exception pour les sanitaires destinés à l'usage des enfants

Positionnement de la cuvette :

- A une distance comprise entre 0,35 et 0,40 m de la paroi ou est fixée la barre d'appui
- A une distance comprise entre 0,40 m et 0,50 m du mur où est adossée la cuvette

Ce guide a été conçu et financé dans le cadre d'une mission initiée par l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes sur l'accès à la prévention et aux dépistages des cancers du sein et colorectal chez les personnes en situation de handicap. L'Adapei69, l'APF et la Fondation OVE ont mené conjointement cette mission sur le Rhône et la Métropole de Lyon et se sont engagées à travailler avec l'ensemble des acteurs de la prévention et du dépistage sur le Rhône.

Ce guide fait donc suite à une étroite collaboration entre Ademas 69, les radiologues du département du Rhône et de la Métropole de Lyon et les différents acteurs de la mission ARS "Prévention cancer".

Création & impression : Ent'reprise adaptée Papyrus - Crédit photo : Shutterstock - Octobre 2017.
Rédaction : Justine Wehrle (Adapei69), Magalie Masouyé (APF), Margaux Pipet (Fondation OVE).

Pour plus d'information sur :

Les personnes en situation de handicap :

Adapei 69
MÉTROPOLE DE LYON ET RHÔNE
75, Cours Albert Thomas
CS 33951 - 69 447 LYON Cedex 03
Tél : 04 72 76 08 88

APF
Association des Paralysés de France
Reconnue d'utilité publique
73 Rue Francis de Pressensé
69100 Villeurbanne
Tél : 04 72 43 01 01

OVE
FONDATION
19-21 Rue Marius Grosso
69120 Vaulx-en-Velin
Tél : 04 72 07 42 00

Les difficultés d'accès aux soins des personnes en situation de handicap dans les établissement de santé :

Contactez Handiconsult 69

handiconsult 69

soit par téléphone au : **0426491013** ou **0770250010**
soit par mail : **contact@handiconsult69.fr**

L'accessibilité des bâtiments :

CARPA Access
11 rue des teinturiers
69100 Villeurbanne
Tél : 09 81 15 92 82