



Accessibilité : Faisons simple !

L'accessibilité peut inclure des adaptations variées, **allant au-delà des grandes transformations structurelles et numériques.**

C'est ainsi que **l'accessibilité servicielle** s'inscrit dans une démarche d'intégration facile et abordable, adaptable selon les ressources et capacités de chaque organisation.

En adaptant nos communications et en mettant en place quelques solutions simples, nous créons un environnement plus inclusif où chacun peut interagir et participer pleinement à la société.



Personnes en Situation de Handicap (PSH) et Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

80% des handicaps
sont invisibles



Les difficultés d'expression
et/ou de compréhension du
langage (handicap
intellectuel, personne ne
parlant pas la langue,
dysphasie, illettrisme...).

**Une personne sur deux, à un moment de sa vie,
peut se trouver en situation de perte d'autonomie,
momentanée ou durable !**

50% de la
population

ACCÉOconseils

ACCCEconseils : Nos expertises et missions

ACCCEconseils vous accompagne sur tous les sujets **accessibilité**, de votre ou vos secteurs d'activités, pour répondre à vos obligations légales mais aussi et surtout pour répondre aux attentes des **Personnes en Situation de Handicap (PSH)** et **Personnes à Mobilité Réduite (PMR)**.

- **Veille réglementaire** (décrets, loi 2005, LOM...) et relations institutionnelles (Délégation Ministérielle à l'Accessibilité – Associations)
- **Gestion de vos projets accessibilité** (hors RH)
- **Préparation aux audits de conformité** de vos services (transports, relation clients, ERP, services d'accompagnement...)
- **Accompagnement à l'obtention de labels ou certification** (HANDEO, AFNOR...)
- **Construction de référentiels**
- **Elaboration de parcours clients accessibles**
- **Développement de Kit outils** (ce kit outils permet à une entité d'être autonome sur la mise en place d'une accessibilité servicielles et de s'auto-évaluée)
- **Transcription de vos documents de communication** ou règlement de services **en FALC** (Facile A Lire et à Comprendre)
- **Valorisation de vos actions** en faveur du handicap et de l'accessibilité
- **Rédaction de cahier des charges** sur les sujets liés à l'accessibilité...

Evaluer l'accessibilité de vos canaux de communication

- ✓ Mail/courrier (coût)
- ✓ Tchat
- ✓ SMS
- ✓ Serveurs vocaux
- ✓ Accessibilité numérique
- ✓ ...

Valoriser en **interne** vos actions

- ✓ Diffuser en interne toutes les actions de formations et de mises en accessibilité servicielles réalisées pour tous les publics fragiles
- ✓ Créer un événement lors de la journée mondiale du handicap
- ✓ Publication de tutos sur votre intranet. Par exemple :
 - « Apprenez à guider une personne non-voyante »
 - « Apprenez à dialoguer avec une personne en situation de handicap » (valorisation dans RSE)...

Accessibilité
Servicielle

Proposer un kit outils pour différents responsables de service (ERP, Relation client à distance, Communication, DSI...)

- ✓ Adapter ses mails et courriers
- ✓ Proposer une infographie d'une agence/ d'une Mairie accessible type (plus référentiel d'auto-évaluation)
- ✓ Utiliser les principes du FALC
- ✓ Mettre en place son Registre Public d'Accessibilité
- ✓ Adapter ses supports de communication
- ✓ ...

Valoriser en **externe** vos actions

- ✓ Vos actions en faveur d'un accueil et d'une communication accessibles servent les citoyens mais aussi votre personnel
- ✓ Renseigner tous vos ERP accessibles sur le site Acceslibre.fr (site géré par la DMA et obtenir une mention dans la Newsletter mensuelle de la DMA)
- ✓ Valorisation dans vos publications externes
- ✓ ...

ACCEOconseils : Exemples de missions pour une collectivité et pour une entreprise privée



La Communauté de Communes Ile de Ré souhaite renouveler son label « Ville ou Pays d'art et d'histoire » en y intégrant une « brique » accessibilité. Elle s'est donc posé la question : « *Comment les différents sites et services patrimoniaux de l'île de Ré peuvent-ils adapter leur proposition culturelle pour favoriser l'accès et l'accueil du public avec des besoins spécifiques (perte d'autonomie et/ou porteurs de handicap moteur, sensoriel, mental ou psychique) ? Et cela, sans toucher au cadre bâti !* »

❖ La proposition d' Acceo Conseils :

Fédérer l'ensemble des acteurs économiques et culturels de l'île, avec les élus, sur un projet commun adaptable suivant les besoins, moyens techniques et financiers de chacun.

- Mener un diagnostic sur tous les sites patrimoniaux et culturels de l'île de Ré
- Compléter le cas échéant par des services simples (un banc de repos sur le parcours, une loupe pour mieux lire les illustrations...) mais indispensables
- Compléter le descriptif des lieux en tenant compte de toutes les fragilités
- Faciliter l'accès à l'information pour les visiteurs et résidents de l'île sur un seul site internet et par thématique (Transports, hébergement, restauration, culture et patrimoine...)
- Former les personnes en contact avec le public en situation de handicap et fragilités diverses
- Mettre à disposition un « kit outils accessibilité servicielle » (comment créer un mail accessible, écrire en simple à comprendre, concevoir une signalétique accessible...)
- Mettre à disposition un SharePoint pour tous les acteurs afin de partager les documents et les bonnes pratiques
- ...



ACCEOconseils



Le Groupe Suez, déjà respectueux de ses obligations légales en termes d'accessibilité, souhaite dépasser

ce cadre en ayant **un parcours client accessible et enrichir sa démarche d'entreprise citoyenne.**

❖ La proposition d' Acceo Conseils :

Après une première phase de diagnostic, proposer des solutions simples et efficaces pour garantir une égalité d'accueil et d'information à tous les clients de SUEZ...quel que soit le handicap ou la fragilité du client final.

- Audit du parcours client complet (en agence commerciale et à distance) et évaluation de l'accessibilité numérique (site et appli)
- Adaptation en langage simple à comprendre des principales réponses SAV
- Organisation d'un atelier « tutoriel » sur les gestes d'accueil et d'accompagnement pour l'ensemble du personnel
- Illustration d'une agence type accessible pour une auto-évaluation par chaque directeur d'ERP
- Sensibilisation de tous les personnels en contact et managers de proximité
- Valorisation RSE et RAO
-



ACCEOconseils : Notre écosystème

Acceo a développé un écosystème avec des prestataires, des institutionnels et des associations.

Cet écosystème permet à Acceo de maintenir ses connaissances accessibilité à jour, de compléter ses expertises et de proposer à ses donneurs d'ordre des prestataires reconnus pour leurs compétences dans leur domaine d'expertise.

Les relations privilégiées d'Acceo avec la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) et certaines associations, permettent de recueillir des avis précis sur des sujets complexes, d'être informé des évolutions légales en préparation mais aussi de faire valoir les intérêts de nos donneurs d'ordre.

Avec cet écosystème complet, Acceo est en mesure de proposer un accompagnement 360° sur l'accessibilité.



ACCÉoformations

« Bien accueillir les personnes handicapées au sein de son établissement »*

ACCEOformations conçoit et anime des formations qui peuvent être **contextualisées dans le secteur professionnel des stagiaires** (adaptation du vocabulaire, exemples de leur domaine professionnel...).

Elles sont co-construites avec les clients donneurs d'ordres en fonction de leurs besoins.

ACCEOformations a construit un module de formation dynamique intégrant des vidéos et des outils d'animation interactifs.

Les supports sont variés et permettent, entre autres :

- une meilleure mémorisation des informations transmises
- une dynamisation des sessions de formation (jeux de type quizz, mises en situation, etc.).



** Formation répondant aux exigences légales de la loi 2005 et référentiel 2019 de la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité.*

Objectifs pédagogiques

- ✓ Connaitre et identifier les différents types de handicaps et de fragilités
- ✓ Appréhender les publics fragiles et repérer les difficultés et attentes des personnes en situation de handicap
- ✓ Mettre en œuvre les grands principes de la relation client à distance et en face à face et leurs spécificités auprès de publics en situation de handicap
- ✓ Adapter l'accueil en fonction des personnes concernées

Programme

- ✓ Les obligations légales et lois sur le handicap
- ✓ Connaitre et identifier les différents types de handicaps
- ✓ Identifier les besoins de personnes en situation de handicap et comprendre leurs attentes. Savoir y répondre
- ✓ Grands principes de la Relation Clients, physique et à distance et adaptation aux différentes situations de handicap
- ✓ Les bons gestes, les bons mots, les bonnes attitudes



- Prérequis : Aucun
- Publics concernés : Tout public
- Nombre de participants : Minimum 4 / Maximum 10
- Modalités d'évaluation des acquis :
 - QCM de fin de formation
- Lieux : Sur site client en présentiel ou formation à distance
- Durée de la formation : 1j adaptable suivant le besoin



32^{ÈME} GUADELOUPE
CONGRÈS
ASSOCIATION DES COMMUNES ET COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER

Table ronde :
Vers un tourisme durable et inclusif



Lucien FONTAINE

directeur des relations publiques Acceo-Tadeo

Mardi 12 novembre
Salle Mandarine, Zenitude Hôtel

ACCEO TADEO