

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

Aux personnes handicapées



ESPACE CULTUREL CAPELLIA

2 Chemin de ROCHE-BLANCHE

Salle de spectacle – Salles ouvertes à la location
Classement : 2e catégorie, type L.

LA CHAPELLE
SUR ÉRDRE

DATE D'OUVERTURE DU REGISTRE : Octobre 2017

Dernière mise à jour : Octobre 2017

LISTE DES PIÈCES DU DOSSIER

BÂTIMENT : ESPACE CULTUREL CAPELLIA

2e catégorie, type L.

En référence à l'arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.

n°	Dénomination de la pièce et références à l'arrêté du 19 avril 2017:	
01_	ATTESTATION DE CONFORMITE « Lorsque l'établissement est nouvellement construit, l'attestation prévue par l'article L. 11-7-4 après achèvement des travaux. »	Sans Objet
02_	ATTESTATION DE CONFORMITE « Lorsque l'établissement est conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014, l'attestation d'accessibilité prévue à l'article R. 111-19-33. »	X
03_	CALENDRIER DE L'ADAP « Lorsque l'établissement fait l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée conformément aux articles R.111-19-31 à R. 111-19-47, le calendrier de mise en accessibilité de l'établissement. »	Sans Objet
04_	BILAN À MI-PARCOURS DE L'ADAP « Lorsque l'établissement fait l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée comportant plus d'une période, le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'Agenda, prévu à l'article D. 111-19-45. »	Sans Objet
05_	ATTESTATION D'ACHEVEMENT DE L'ADAP « Lorsque l'établissement fait l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée et à l'achèvement de celui-ci, l'attestation d'achèvement prévue à l'article D. 111-19-46. »	Sans Objet
06_	DEROGATION « Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10. »	Sans Objet
07_	NOTICE D'ACCESSIBILITE « Lorsque l'établissement a fait l'objet d'une autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public, la notice d'accessibilité prévue à l'article D. 111-19-18. »	Sans Objet
08_	DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL « Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction. »	X
09_	MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS « Les modalités de maintenance des équipements d'accessibilité tels que les ascenseurs, élévateurs et rampes amovibles automatiques. »	Sans Objet
10_	ATTESTATION DE FORMATION « Pour les établissements de 1ère à 4ème catégorie : en plus des éléments mentionnés précédemment, le registre d'accessibilité contient une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs. Lorsque le personnel chargé de l'accueil des personnes handicapées est affecté à plusieurs établissements, cette attestation peut être réalisée pour l'ensemble des établissements concernés. »	Personnel en cours de formation



02 – ATTESTATION DE CONFORMITÉ



Attestation d'accessibilité
d'un ERP du 1er groupe conforme au 31 décembre 2014
exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

Nom et adresse du propriétaire :

VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE
16 rue Olivier de Sesmaisons
44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE
N°SIRET : 214 400 350 00010

Dénomination de l'Établissement Recevant du Public :

Espace Culturel Capellia

Type : L **Catégorie :** 2ème
Adresse : 2 chemin de Roche Blanche - 44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE
Parcelle cadastrale : BL 91

En application de l'article R.111-19-33 du Code de la Construction et de l'Habitation, la conformité de l'établissement recevant du public aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014 est établie par les pièces justificatives suivantes :

- Diagnostic des conditions d'accessibilité réalisé par le bureau d'étude ACCESMETRIE en octobre 2008.
- Le tableau récapitulatif de la levée des obstacles repérés dans le diagnostic

Les pièces justificatives sont jointes à la présente attestation.

A La Chapelle-Sur-Erdre,

Le



Le Maire,

Fabrice ROUSSEL

CAPELLIA

Ville de La Chapelle-sur-Erdre – DCVS – Patrimoine Immobilier
 Mise en accessibilité des établissements recevant du public

ESPACE CULTUREL CAPELLIA – TYPE L . 2° CATEGORIE
 ATTESTATION

R	FONCTION	OBSTACLE	REALISE	OBSERVATIONS
1	Parking – Public réservé	Baliser une place réglementaire avec signalisation	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
2	Parking – Personnalité	Baliser une place réglementaire avec signalisation	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
3	Porte extérieure – Entrée principale	Changer la poignée de la porte	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
4	Porte extérieure – Entrée principale	Régler les ferme-portes	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
5	Porte extérieure – Entrée principale	Changer le paillason par un tapis conforme	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
6	Porte extérieure – Entrée loges	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés et Créer un palier avec chanfrein	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2014
7	Porte extérieure – Entrée loges	Changer le paillason par un tapis conforme	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2014
8	Réception – Billetterie	Abaisser la partie vitrée du guichet et Créer une tablette d'écriture	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
9	Sanitaire adapté	Poser une barre d'appui coudée	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
10	Sanitaire adapté	Poser un lave-mains à siphon décentré	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
11	Salle de réunion	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2013
12	Cheminement intérieur – Salle	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
13	Cheminement intérieur – Salle	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
14	Cheminement intérieur – Circulation haute	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012
15	Cheminement intérieur – Circulation haute	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2012

CAPELLIA

16	Escalier intérieur – Accès aux place	Restera en état pour des raisons de sécurité	sans objet	places réservées en partie haute
18	Salle de spectacle	Baliser un emplacement réservé aux UFR en haut des gradins	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2013
19	Salle de spectacle	Mettre une boucle magnétique portative à disposition	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2013
20	Escalier intérieur – Accès scène	Mettre en conformité l'escalier	sans objet	équipement réservé aux professionnels
21	Porte intérieure – accès scène par l'entrée artistes	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2013
22	Douches	Créer un sanitaire douche adapté dans Une des loges collectives	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2014
23	Sanitaire femmes	Baliser vers la loge adaptée et utiliser le sanitaire douche créé	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2014
24	Escalier intérieur – hall artiste vers loges	Le niveau en contre bas restera inaccessible aux UFR ; utiliser la loge collective adaptée créée	sans objet	utilisation des loges collectives
25	Escalier intérieur – hall artiste vers loges	Mettre en conformité l'escalier	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2014
26	Escalier intérieur – hall artiste vers loges	Mettre en conformité l'escalier	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2014



CLT 01

ESPACE CULTUREL CAPELLIA

*2, CHEMIN DE ROCHE BLANCHE
44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE*

CLT 01 – Espace Culturel Capellia

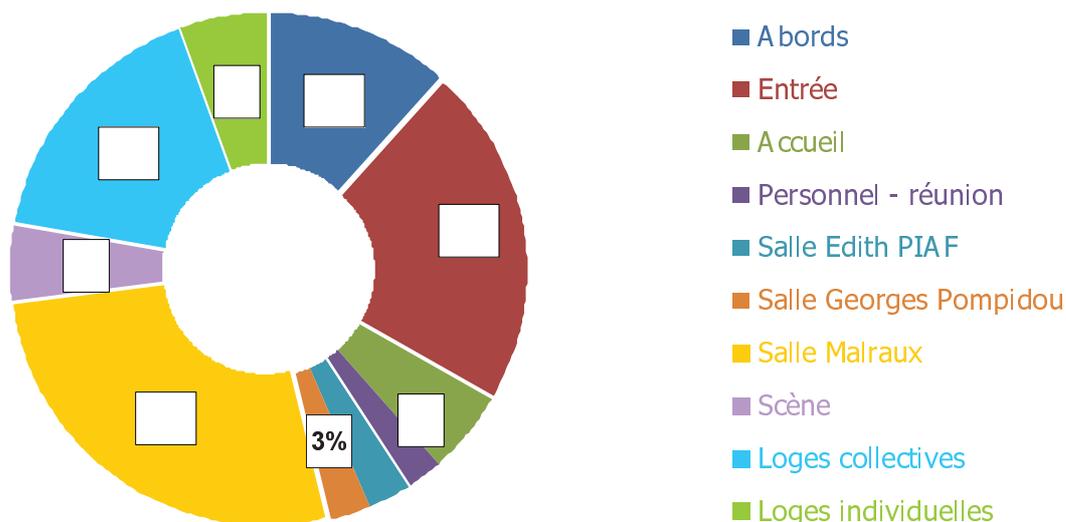
2 Chemin de Roche Blanche
44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE

Indice d'accessibilité actuel : **35 %**
 Indice d'accessibilité potentiel : **90 %**
 Nombre d'obstacles critiques : 32
 Enveloppe imputable : **103 780 € HT**



Abords	2	71%	12 000 €
Entrée	6	50%	22 650 €
Accueil	3	0%	5 330 €

Personnel - réunion	1	50%	2 500 €
Salle Edith PIAF	1	67%	2 700 €
Salle Georges Pompidou	1	50%	2 700 €
Salle Malraux	6	0%	28 000 €
Scène	3	40%	4 800 €
Loges collectives	3	25%	17 240 €
Loges individuelles	6	0%	5 860 €



VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE	Diagnostic sur l'accessibilité des bâtiments municipaux	CLT01 - Espace Culturel Capellia	35%
--------------------------------	---	----------------------------------	-----

Abords	C1 C2	71%
Entrée	C3.1 C3.2 C3.3 C4.1 C4.2 C4.3	50%
Accueil	C5 C6.1 C6.2	0%
Personnel - réunion	C7	50%
Salle Edith Piaf	C8	67%
Salle Georges Pompidou	C9	50%
Salle Malraux	C10.1 C10.2 C11.1 C11.2 C12.1 C12.2	0%
Scène	C13 C14 C15	40%
Loges collectives	C16 C17 C18	25%
Loges individuelles	D19.1 C19.2 C20.1 C20.2 C21 C22	0%

C1 : PRKG (PARKING) - Public réservé (x 6)	Baliser une place réglementaire avec signalisation verticale (x 8)	9 600 €	14%
C2 : PRKG (PARKING) - Personnalité	Baliser une place réglementaire avec signalisation verticale (x 2)	2 400 €	14%
C3.1 : PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée principale	Changer la poignée de la porte (x 3)	1 050 €	8%
C3.2 : PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée principale	Régler les ferme-portes	0 €	8%
C3.3 : PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée principale	Changer le paillason par un tapis conforme	12 000 €	8%
C4.1 : PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée loges	Voir OC n°4.2	0 €	8%
C4.2 : PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée loges	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés et créer un palier avec chanfrein	8 000 €	8%
C4.3 : PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée loges	Changer le paillason par un tapis conforme	1 600 €	8%
C5 : RCPT (RECEPTION) - Billeterie	Abaisser la partie vitrée du guichet et créer une tablette d'écriture	4 200 €	50%

C6.1 : SNTR (SANITAIRE) - Adapté	Poser une barre d'appui coudée	180 €	25%
C6.2 : SNTR (SANITAIRE) - Adapté	Poser un lave-mains à siphon décentré	950 €	25%
C7 : PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de réunion et formation	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	2 500 €	50%
C8 : CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Salle	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	2 700 €	33%
C9 : CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Salle	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	2 700 €	50%
C10.1 : CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Circulation haute	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	2 700 €	17%
C10.2 : CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Circulation haute	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	2 700 €	17%
C11.1 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès aux places (x 4)	Restera en état pour des raisons de sécurité	0 €	17%
C11.2 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès aux places (x 4)	Mettre en conformité l'escalier	10 200 €	17%
C12.1 : PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de spectacle	Baliser un emplacement réservé aux UFR en haut des gradins (x 20)	12 000 €	17%
C12.2 : PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de spectacle	Mettre une boucle à induction magnétique portative à disposition	400 €	17%
C13 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès aux places (x 4)	Voir OC n°11.1 et 11.2	0 €	20%
C14 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès scène (x 2)	Mettre en conformité l'escalier	2 100 €	20%
C15 : PRTI (PORTE INTERIEURE) - Accès scène par l'entrée artistes	Changer les ouvrants par des vantaux tiercés	2 700 €	20%
C16 : DCHE (DOUCHE) - x 4	Créer un sanitaire douche adapté dans une des loges collectives	17 000 €	25%
C17 : SNTR (SANITAIRE) - Femmes	Baliser vers la loge adaptée et utiliser le sanitaire douche créé à l'OC n° 16 (x 2)	240 €	25%
C18 : SNTR (SANITAIRE) - Hommes	Voir OC n°17	0 €	25%
D19.1 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall artiste vers loges individuelles	Le niveau en contre bas restera inaccessible aux UFR ; utiliser la loge collective adaptée créée	0 €	0%
C19.2 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall artiste vers loges individuelles	Mettre en conformité l'escalier	1 530 €	0%
C20.1 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall entrée principale vers loges individuelles	Voir OD n°19.1	0 €	0%
C20.2 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall entrée principale vers loges individuelles	Mettre en conformité l'escalier	4 330 €	0%
C21 : CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Loges individuelles (x 3)	Voir OD n° 19.1 (restera inaccessible aux UFR)	0 €	0%
C22 : DCHE (DOUCHE) - x 3	Voir OD n°19.1 (restera inaccessible aux UFR)	0 €	0%

MONTANT TOTAL
NOUVELLE ACCESSIBILITE DU SITE

103 780 €

90%

CLT01 - Espace Culturel Capellia

MODULE	ACCESSIBILITE	OBSTACLE
Fonction : Abords		
BUS (ARRET DE BUS) - Dépose	100%	
CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée	100%	
PRKG (PARKING) - Public réservé (x 6)	0%	C1
CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée	100%	
PRKG (PARKING) - Personnalité	0%	C2
CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée principale	100%	
CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée loges	100%	
Fonction : Entrée		
PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée principale	0%	C3.1 C3.2 C3.3
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Hall	100%	
PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée loges	0%	C4.1 C4.2 C4.3
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Hall	100%	
Fonction : Accueil		
RCPT (RECEPTION) - Billeterie	0%	C5
SNTR (SANITAIRE) - Adapté	0%	C6.1 C6.2
	0%	
Fonction : Personnel - réunion		
BURE (BUREAU) - Personnel	100%	
PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de réunion et formation	0%	C7
Fonction : Salle Edith PIAF		
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Salle	0%	C8
RCPT (RECEPTION) - Bar	100%	
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Cuisine	100%	

Fonction : Salle Georges Pompidou

CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Salle	0%	C9
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Cuisine	100%	
	50%	

Fonction : Salle Malraux

CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Circulation haute	0%	C10.1 C10.2
ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès aux places (x 4)	0%	C11.1 C11.2
PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de spectacle	0%	C12.1 C12.2
	0%	

Fonction : Scène

ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès aux places (x 4)	0%	C13
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Circulation basse	100%	
ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès scène (x 2)	0%	C14
PRTI (PORTE INTERIEURE) - Accès scène par l'entrée artistes	0%	C15
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Scène	100%	

Fonction : Loges collectives

CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Loges collectives (x 2)	100%	
DCHE (DOUCHE) - x 4	0%	C16
SNTR (SANITAIRE) - Femmes	0%	C17
SNTR (SANITAIRE) - Hommes	0%	C18

Fonction : Loges individuelles

ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall artiste vers loges individuelles	0%	D19.1 C19.2
ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall entrée principale vers loges individuelles	0%	C20.1 C20.2
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Circulation basse	100%	
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Loges individuelles (x 3)	0%	C21
DCHE (DOUCHE) - x 3	0%	C22
	0%	

NOTE GLOBALE DE CE SITE :

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C1**

Fonction Abords
PRKG (PARKING) - Public réservé (x 6)

Description
Largeur des places réservées insuffisante **L= 3,10 m**
Absence de marquage au sol et de signalisation verticale de la place réservée

Principe
 Baliser 8 places réservées de largeur conforme (5 d'un coté et 3 de l'autre)



STATIONNEMENT - marquage / signalisation	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
nombre de places	8			
Signalisation verticale				
Marquage au sol				
TOTAL				9 600

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C2**

Fonction Abords
PRKG (PARKING) - Personnalité

Description

Absence de place de stationnement réservée

Principe
 Baliser 2 places réservées de largeur conforme (3,30 m)
 (une en bas et une en haut)



STATIONNEMENT - marquage / signalisation	qtés	estim	détail	TOTAL
	estimation	unit HT	€ HT	
nombre de places	2			
Signalisation verticale				
Marquage au sol				
TOTAL				2 400

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C3.1**

Fonction Entrée
PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée principale

Description

Poignée des portes non conforme

Principe
Poser des poignées type "bec de canne"



POIGNEE DE PORTE - remplacement	qtés	estim	détail	TOTAL
	estimation	unit HT	€ HT	€ HT
quantité	3			
dépose de la poignée rotative pose d'un bec de cane finitions				
TOTAL				1 050

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C3.2**

Fonction Entrée
PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée principale

Description

Effort à l'ouverture des portes excessif

Principe

Régler les ferme-portes



TRAVAUX EN INTERNE (maintenance courante)

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C3.3**

Fonction Entrée
PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée principale

Description

Présence d'un paillason non conforme

Principe

Remplacer le tapis-brosse par un tapis permettant un meilleur roulement du fauteuil type caoutchouc alvéolé, maillon de caoutchouc armé de fibres ou mixte caoutchouc tramé et aluminium ;



PAILLASSON - mise en conformité	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
quantité	1			
tapis en maillon de caoutchouc armé				
			TOTAL	12 000

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C4.1**

Fonction Entrée
PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée loges

Description

Seuil de la porte excessif

$h = 3 + 2 \text{ cm}$

Principe

Voir OC N°4.2



Voir OC N°4.2

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

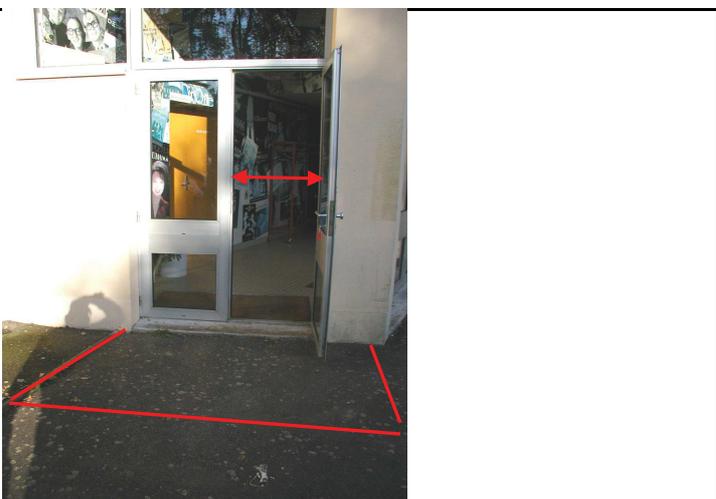
Obstacle critique n° **C4.2**

Fonction Entrée
PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée loges

Description

Largeur utile de passage du vantail libre insuffisante **L= 0,65 m**

Principe
 Changer les ouvrants par des vantaux tiercés (90 cm de passage libre au vantail de service) ;
 Créer un palier de dimension conforme devant la porte avec chanfrein



CHANGEMENT DES VANTAUX POUR TIERCES	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de portes	1			
changement des vantaux pour tiercés raccords et finitions				
TOTAL				4 500

PALIER ET CHANFREIN- création sur existant	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
quantité	1			
décaissé dans sol existant forme de pente en grave ciment pour palier et chanfrein revêtement antidérapant sur palier et chanfrein travaux d'adaptation et finitions				
TOTAL				3 500

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C4.3**

Fonction Entrée
PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Entrée loges

Description

Présence d'un paillason non conforme

Principe

Remplacer le tapis-brosse par un tapis permettant un meilleur roulement du fauteuil type caoutchouc alvéolé, maillon de caoutchouc armé de fibres ou mixte caoutchouc tramé et aluminium ;



PAILLASSON - mise en conformité	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
quantité	1			
tapis en maillon de caoutchouc armé				
			TOTAL	1 600

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C5**

Fonction Accueil
RCPT (RECEPTION) - Billeterie

Description

Absence de guichet adapté

Principe
 Abaisser la partie vitrée du guichet et créer une tablette d'écriture (sur un seul guichet)



GUICHET- modification sur existant	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
quantité	1			
découpe du bandeau du guichet (bas) abaisser la partie vitrée à hauteur conforme créer une tablette d'écriture travaux d'adaptation, peintures et finitions				
TOTAL				4 200

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C6.1**

**Fonction Accueil
SNTR (SANITAIRE) - Adapté**

Description

Barre de transfert non conforme

Principe
Poser une barre de transfert conforme
(partie horizontale et verticale)



BARRE D'APPUI - pose	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
quantité	1			
dépose de la barre de transfert existante non-conforme fourniture et pose d'une barre de transfert au sol				
TOTAL				180

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C6.2**

**Fonction Accueil
SNTR (SANITAIRE) - Adapté**

Description

Absence de point d'eau dans le sanitaire adapté

Principe

Poser un lave-mains conforme



LAVE-MAINS - pose	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
	quantité	1		
fourniture et pose d'un lave-mains conforme				
siphon décentré				
robinetterie mélangeur monocommande				
			TOTAL	950

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C7**

**Fonction Personnel - réunion
PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de réunion et formation**

Description

Largeur utile de passage du vantail libre insuffisante **L= 0,68 m**

Principe
Changer les ouvrants par des vantaux tiercés (90 cm de passage libre au vantail de service)



CHANGEMENT DES VANTAUX POUR TIERCES	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de portes	1			
changement des vantaux pour tiercés raccords et finitions				
TOTAL				2 500

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C8**

**Fonction Salle Edith PIAF
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Salle**

Description

Largeur utile de passage du vantail libre insuffisante **L= 0,61 m**

Principe
Changer les ouvrants par des vantaux tiercés (90 cm de passage libre au vantail de service)



CHANGEMENT DES VANTAUX POUR TIERCES	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de portes	1			
changement des vantaux pour tiercés raccords et finitions				
TOTAL				2 700

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C9**

**Fonction Salle Georges Pompidou
 CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Salle**

Description

Largeur utile de passage du vantail libre insuffisante L= 0,55 m

Principe
 Changer les ouvrants par des vantaux tiercés (90 cm de passage libre au vantail de service)



CHANGEMENT DES VANTAUX POUR TIERCES	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de portes	1			
changement des vantaux pour tiercés raccords et finitions				
TOTAL				2 700

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C10.1**

**Fonction Salle Malraux
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Circulation haute**

Description

Largeur utile de passage du vantail libre insuffisante **L= 0,69 m**

Principe
Changer les ouvrants par des vantaux tiercés (90 cm de passage libre au vantail de service)



CHANGEMENT DES VANTAUX POUR TIERCES	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de portes	1			
changement des vantaux pour tiercés raccords et finitions				
TOTAL				2 700

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C10.2**

**Fonction Salle Malraux
 CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Circulation haute**

Description

Largeur utile de passage du vantail libre insuffisante **L= 0,58 m**

Principe
 Changer les ouvrants par des vantaux tiercés (90 cm de passage libre au vantail de service)



CHANGEMENT DES VANTAUX POUR TIERCES	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de portes	1			
changement des vantaux pour tiercés raccords et finitions				
TOTAL				2 700

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C11.1**

**Fonction Salle Malraux
ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès aux places (x 4)**

Description

Escalier non doublé par un dispositif de franchissement conforme

Principe

Restera en état car il n'y a pas de possibilité de venir au pied de la scène pour des raisons de sécurité (unité de passage), et l'accès à la scène se fait de plain-pied par l'entrée arrière du bâtiment.



PAS DE PRECONISATION BATIMENT

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C11.2**

**Fonction Salle Malraux
 ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès aux places (x 4)**

Description
Absence de bande podotactile d'éveil en haut des volées de marches
Absence de main courante
Absence de contremarche sur la première et/ou la dernière marche

Principe
 Poser une bande d'éveil podotactile sur la marche palière en haut des volées de marches ;
 Poser deux mains-courantes sur les murs ;
 Poser un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarche de la volée de marches ;



BANDE PODOTACTILE - pose sur marche palière	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
quantité	4			
pose de bande podotactile non glissante contrastée				
TOTAL				800

MAIN-COURANTE - pose	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
quantité				
pose d'une main-courante	2			
TOTAL				8 200

REVÊTEMENT CONTRASTÉ - pose sur contre-marche	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
quantité				
pose d'un revêtement contrasté	8			
TOTAL				1 200

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C12.1**

**Fonction Salle Malraux
PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de spectacle**

Description

Absence d'emplacement aménagé pour les usagers en fauteuil roulant

Principe

Baliser des emplacements réservés (environ 20 places) pour les spectateurs en fauteuil roulant à l'arrière de la dernière rangée de sièges en haut de la salle



EMPLACEMENT FAUTEUIL R. - marquage / signalisation	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
nombre de places	20			
Signalisation verticale				
Marquage au sol				
			TOTAL	12 000

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C12.2**

**Fonction Salle Malraux
PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de spectacle**

Description

Absence de boucle à induction magnétique

Principe
Mettre une boucle à induction magnétique portable à disposition du public



BOUCLE INDUCTION MAGNETIQUE - fourniture/pose	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
quantité	1			
fournir et mettre en fonctionnement une B.I.M. portable				
			TOTAL	400

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C13**

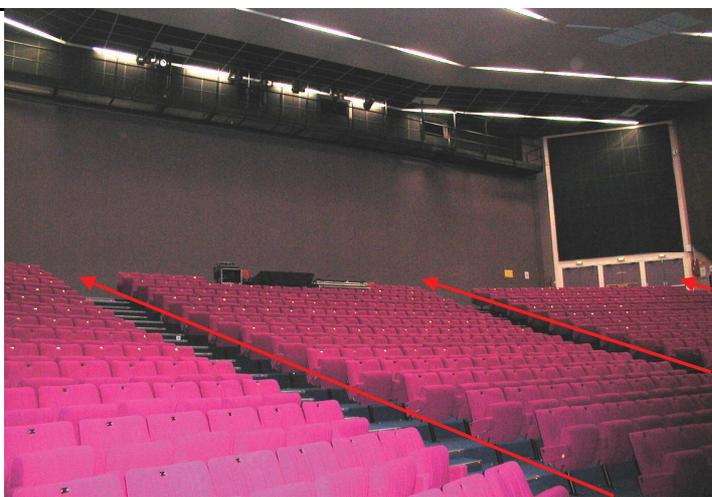
Fonction Scène
ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès aux places (x 4)

Description

Absence de bande podotactile d'éveil en haut des volées de marches

Principe

Voir OC N° 11.1 et 11.2



Voir OC N° 11.1 et 11.2

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C14**

Fonction Scène
ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès scène (x 2)

Description
Absence de bande podotactile d'éveil en haut des volées de marches
Absence de main courante
Absence de contremarche sur la première et/ou la dernière marche

Principe
 Poser une bande d'éveil podotactile sur la marche palière en haut des volées de marches ;
 Poser deux main-courantes ;
 Poser un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarche de la volée de marches ;



BANDE PODOTACTILE - pose sur marche palière	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
quantité	2			300
pose de bande podotactile non glissante contrastée				
TOTAL				300

MAIN-COURANTE - pose	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
quantité				1 200
pose d'une main-courante	2			
TOTAL				1 200

REVÊTEMENT CONTRASTÉ - pose sur contre-marche	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
quantité				600
pose d'un revêtement contrasté	4			
TOTAL				600

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C15**

Fonction Scène
PRTI (PORTE INTERIEURE) - Accès scène par l'entrée artistes

Description

Largeur utile de passage du vantail libre insuffisante **L= 0,55 m**

Principe
Changer les ouvrants par des vantaux tiercés (90 cm de passage libre au vantail de service)



CHANGEMENT DES VANTAUX POUR TIERCES	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de portes	1			
changement des vantaux pour tiercés raccords et finitions				
TOTAL				2 700

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C16**

**Fonction Loges collectives
 DCHE (DOUCHE) - x 4**

Description

Absence de douche adaptée à tous

Largeur utile de passage de la porte insuffisante

L= 0,67 m

Principe

Modifier toute la douche existante pour créer un sanitaire douche adapté à tous avec équipements conformes à la réglementation ;
 Elargir l'existant pour avoir une nouvelle porte de 90 cm de passage libre.



DOUCHE- modification existant	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de sanitaires	1			
dépose des équipements existants dépose bloc-porte existant et démolition de cloison alimentation en eau et évacuation des eaux usées création d'une douche à l'italienne conforme pose barre de douche + robinetterie adaptée pose siège rabatable et barre de transfert dépose bloc-porte existant d'entrée de la douche étaieement et élargissement de l'ouverture d'entrée douche pose d'un bloc-porte de 90 cm de passage utile raccord du revêtement de sol raccord du revêtement mural raccord de peinture				
TOTAL				17 000

IL EST PREVU UNE PROVISION ET NON UNE ESTIMATION CAR CES TRAVAUX, COMPLEXES, NECESSITENT UNE ETUDE APPROFONDIE

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C17**

**Fonction Loges collectives
 SNTR (SANITAIRE) - Femmes**

Description
**Absence de sanitaire adapté à tous
 Largeur utile de passage de la porte insuffisante**

L= 0,68 m

Principe
 Etant donné que les locaux sont exclusivement utilisé par les artistes, il ne semble pas nécessaire de créer 2 autres sanitaires adaptés (homme et femme) ;
 Baliser vers le vestiaire adapté et utiliser le sanitaire-douche créé à l'OC n° 16.



BALISAGE	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
quantités	2			
Signalisation verticale				
TOTAL				240

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C18**

**Fonction Loges collectives
SNTR (SANITAIRE) - Hommes**

Description

Absence de sanitaire adapté à tous

Principe

Voir OC N° 17



Voir OC N° 17

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **D19.1**

**Fonction Loges individuelles
ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall artiste vers loges individuelles**

Description

Escalier non doublé d'un dispositif de franchissement conforme

Principe

Le niveau en contre bas (loges individuelles) restera inaccessible.
Utiliser la loge collective adaptée créée à l'OC n° 16.



PAS DE PRECONISATION BATIMENT

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C19.2**

**Fonction Loges individuelles
 ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall artiste vers loges individuelles**

Description

Absence de bande podotactile d'éveil en haut de la volée de marches

Absence de nez de marches contrastés et non glissants

Main courante non continue

Absence de contremarche contrastée sur la première et la dernière marche

Principe

- Poser une bande d'éveil podotactile sur la marche palière en haut de la volée de marches ;
- Poser des nez de marches non glissants contrastés ;
- Prolonger deux mains-courantes ;
- Poser un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarche de chaque volée de marches ;



BANDE PODOTACTILE - pose sur marche palière	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
quantité	1			
pose de bande podotactile non glissante contrastée				
TOTAL				150

NEZ DE MARCHE - pose	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
quantité	6			
pose de nez de marche non glissant contrasté				
TOTAL				780

MAIN-COURANTE - prolongement REVÊTEMENT CONTRASTÉ - pose sur contre-marche	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
prolongement de mains-courante	2			
pose d'un revêtement contrasté	2			
TOTAL				600

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C20.1**

**Fonction Loges individuelles
ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall entrée principale vers loges individuelles**

Description

Escalier non doublé d'un dispositif de franchissement conforme

Principe

Voir OD N° 19.1



Voir OD N° 19.1

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C20.2**

**Fonction Loges individuelles
 ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Du hall entrée principale vers loges individuelles**

Description

Absence de bande podotactile d'éveil en haut des volées de marches

Absence de nez de marches contrastés et non glissants

Main courante non continue

Absence de contremarche contrastée sur la première et la dernière marche

Principe

- Poser une bande d'éveil podotactile sur la marche palière en haut des volées de marches ;
- Poser des nez de marches non glissants contrastés ;
- Prolonger les mains-courantes ;
- Poser un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarche de chaque volée de marches ;



BANDE PODOTACTILE - pose sur marche palière	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
quantité	2			300
pose de bande podotactile non glissante contrastée				
TOTAL				300

NEZ DE MARCHE - pose	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
quantité	21			2 730
pose de nez de marche non glissant contrasté				
TOTAL				2 730

MAIN-COURANTE - prolongement REVÊTEMENT CONTRASTÉ - pose sur contre-marche	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
prolongement de mains-courante	4			1 300
pose d'un revêtement contrasté	4			
TOTAL				1 300

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C21**

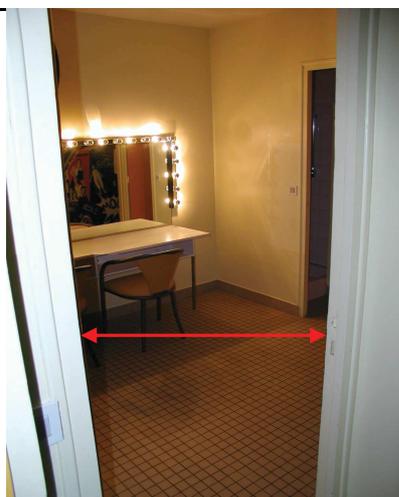
Fonction Loges individuelles
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Loges individuelles (x 3)

Description

Largeur utile de passage de la porte insuffisante **L= 0,67 m**

Principe

Voir OD n° 19.1 (restera inaccessible)



Voir OD N° 19.1

MAITRE D'OUVRAGE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Site
CLT01 - Espace Culturel Capellia

Localisation
**2 chemin de Roche-Blanche
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C22**

***Fonction Loges individuelles
DCHE (DOUCHE) - x 3***

Description

Absence de douche adaptée à tous

Principe

Voir OD n° 19.1 (restera inaccessible)



Voir OD N° 19.1



08 – DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL





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

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

I. Définition du handicap et prescription pour les ERP	2
1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ?	2
2) Professionnels et usagers, tous concernés	2
3) Rappel des obligations	3
a) Pour les bâtiments neufs.....	3
b) Pour les bâtiments existants.....	4
II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public	5
1) Attitudes et comportements généraux	5
2) Attitudes et comportement spécifiques.....	6
a) Personnes avec une déficience auditive.....	6
b) Personnes avec une déficience visuelle	7
c) Personnes avec une déficience motrice.....	10
d) Personnes avec une déficience mentale.....	11
e) Personnes avec une déficience psychique	13
III. Rendre accessibles son établissement	14
Documents de référence	16

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ?

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 2005¹ a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.



« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail² ».

La Convention des Nations Unies souligne la responsabilité de l'État et de la collectivité. Elle affirme l'égalité entre toutes les personnes, l'interdiction de toute forme de discrimination fondée sur le handicap et le principe d'accessibilité. La loi du 11 février 2005 définit précisément le handicap et inscrit dans le marbre l'obligation d'accessibilité universelle.



« Constitue un handicap, 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. »³

Cet extrait définit le handicap comme la rencontre de deux champs : celui de la déficience intrinsèque d'une personne et celui de l'inadaptation de l'environnement dans lequel cette personne évolue. En effet, l'environnement joue un rôle essentiel dans l'aggravation ou la réduction du handicap d'une personne. Un environnement qui n'est pas adapté, qui ne propose aucun équipement compensatoire, aucun personnel sensibilisé ou formé alourdit considérablement la déficience. En revanche, un environnement adapté, dans lequel existent des équipements compensatoires et dont le personnel est formé permet de réduire, voire de faire disparaître les effets liés au handicap. C'est ce qu'on appelle l'accessibilité.

2) Professionnels et usagers, tous concernés

C'est donc tout le monde qui a une responsabilité et un moyen d'améliorer le vivre ensemble. Travailler sur l'accessibilité de l'environnement consiste à l'adapter pour le rendre accessible à tous. Il s'agit de rendre accessible n'importe quel lieu, mais également n'importe quel bien, n'importe quel service ou prestation à n'importe qui. Ainsi, comme le handicap ne se limite pas aux personnes en fauteuil roulant, l'accessibilité ne se limite pas à l'installation de rampes.

¹ Loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

² Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



La loi du 11 février 2005 réaffirme « le principe de l'accessibilité à tous pour tout » qui englobe donc :

- ✦ l'accès au bâtiment (entrée, circulation et utilisation des équipements) ;
- ✦ l'accès à l'information ;
- ✦ l'accès à la communication ;
- ✦ l'accès aux prestations.

L'accessibilité est une composante de la lutte contre la discrimination.



« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente⁴. »

De plus, au-delà de la lutte contre des discriminations, l'accessibilité peut être pensée plus largement et concerner tout le monde. En effet, la pratique montre que ce qui est un besoin pour certains, devient un confort pour les autres : tout le monde profite des portes plus larges et automatiques, d'une signalétique claire et bien visible, de la multiplication des canaux de communication pour faire passer des informations... Ainsi, les rampes, conçues pour les personnes en fauteuil roulant, sont empruntées par les personnes avec poussette ou chariot à roulettes, les personnes âgées, les blessés en béquilles ou, plus largement, par tous ceux qui préfèrent tout simplement une pente douce à une série de marches. L'accessibilité revêt une certaine universalité : c'est ce qu'on appelle la « conception universelle » ou encore le « design for all ». Par conséquent, se soucier de l'accessibilité de son établissement recevant du public (ERP) revient, non pas à s'intéresser à une éventuelle petite partie de ses clients, usagers ou patients, mais bien à investir pour une qualité d'accueil et de service pour toutes les personnes, qui entreront dans son établissement.

3) Rappel des obligations

Tous les ERP, depuis 2005, ont pour obligation de rendre leurs locaux et leurs services, accessibles.

a. Pour les bâtiments neufs

Quelle que soit sa catégorie, un ERP neuf doit rendre accessible chaque mètre carré et l'ensemble de ses prestations et services, sans aucune dérogation possible.



Pour connaître le détail des obligations légales, vous pouvez lire l'arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-11 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

⁴ Décret n°2006-555 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation, article R.111-19-2.



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



« Avant le 1^{er} janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions mentionnées au a du II, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu⁵. »

Les ERP de 5^e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP⁶, seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Si l'ensemble du bâtiment est accessible, la situation est idéale, néanmoins, l'obligation légale ne porte que sur une partie. En revanche, cette zone, la plus proche possible de l'entrée principale et traversée par le cheminement habituel, doit proposer l'ensemble des prestations prévues dans l'établissement, afin de respecter le principe d'égalité.

Pour les ERP de la 1^{re} à la 4^e catégorie



« Les établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant autres que ceux de cinquième catégorie doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap⁷ », conformément aux points suivants : « Les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments, les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments, les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public, les portes et les sas intérieurs et les sorties. Les revêtements des sols et des parois ainsi que les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers⁸. »

En d'autres termes, les ERP de la 1^{re} à la 4^e catégorie sont tenus de rendre accessible l'intégralité de leur espace ouvert au public, ainsi que les abords de leur établissement (stationnement et cheminements extérieurs), depuis le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP.

⁵ Article R. 111-19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

⁶ Agenda d'Accessibilité Programmée. Protocole dans lequel tout gestionnaire ou propriétaire dont le ou les ERP ne sont pas accessibles au 31 décembre 2014 doivent entrer. L'Ad'AP doit être déposé avant le 27 septembre 2015.

⁷ Article R111.19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

⁸ Article R111.19-7 du Code de la construction et de l'habitation.



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

Au-delà du local en lui-même, l'accessibilité et la qualité de l'accueil de tous les publics passent par une attitude et un comportement adéquats des professionnels.

1) attitudes et comportements généraux

L'accessibilité démarre avec le bon sens et l'attention que l'on porte à autrui. En effet, pour de nombreux aspects, il suffit de se mettre, fut-ce un court instant, à la place de l'autre, d'adopter sa logique, son point de vue afin d'identifier les écueils usuels, inhérents et récurrents à sa condition, pour les dépasser.

Le gestionnaire de l'ERP est, par définition, au service du public, de son public. Son souci principal est donc la satisfaction des besoins ou des désirs de ses clients ou usagers, dans toute leur diversité. L'âge, le sexe, la situation familiale ou financière sont autant de paramètres qui démultiplient les profils des clients et usagers, et donc leurs attentes. Pour y répondre, les professionnels ont appris à connaître certains archétypes, à écouter les clients et usagers, à cibler leurs attentes et à œuvrer pour les satisfaire. Au final, quand on parle d'attitude et de comportement adéquats pour accueillir un public handicapé, c'est de cela qu'il s'agit.

Ainsi, le premier pas dans la mise en accessibilité de votre établissement et de vos prestations, la première main tendue vers votre interlocuteur réside dans votre volonté d'accueillir et satisfaire absolument tous ceux qui se présentent à vous. Ainsi, la politesse, la bienveillance, l'écoute, les attentions sont autant de facilitateurs pour rendre le quotidien des personnes handicapées plus confortable. Il s'agit-là de termes-clés de base pour tout vendeur ou commerçant ou interlocuteur en relation avec le public. Le savoir-être est aussi important que le savoir-faire. Adoptez donc la même attitude que pour n'importe quelle personne.

- Ne la dévisagez pas, soyez naturel, ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- Faites attention à votre langage, n'employez pas de vocabulaire irrespectueux ou discriminant.
- Considérez la personne à besoins spécifiques comme un client ordinaire : adressez-vous à elle directement et non pas son accompagnateur, s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Ne caressez pas le chien guide d'aveugle ou le chien d'assistance, il travaille.
- Portez une attention particulière à la qualité de la communication. Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide. Ne soyez pas surpris si la personne refuse : elle est à même de vous indiquer ce qu'elle attend de vous ou la manière de l'aider.
- Gardez le sourire et faites preuve de patience pour éviter de la mettre en difficulté : un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- Ayez à disposition un moyen de communication écrite, par exemple, carnet, stylo, tablette tactile...
- Si des écrans télévisés sont présents dans votre établissement, veillez à activer le sous-titrage ainsi que l'audio-description.



2) Attitudes et comportement spécifiques

Accueillir le public, à besoins spécifiques ou non, est au cœur de votre métier. Faire preuve de politesse, de bienveillance, d'écoute, d'attentions pour satisfaire vos clients, usagers et patients va de soi pour vous. Il en va de même pour les personnes handicapées dont la qualité de vie dépend sensiblement de l'environnement et du comportement de la collectivité à leur égard. Ainsi, l'accueil d'une personne handicapée doit être aussi naturelle que celui d'une personne âgée, par exemple, laquelle peut déjà connaître certaines des difficultés rencontrées par les personnes handicapées (difficulté de repérage, de compréhension, problèmes de mobilité, de vue ou d'audition...). De plus, si ces adaptations sont nécessaires pour les personnes âgées ou handicapées, c'est une qualité de service qui est profitable à tous. En effet, au-delà du handicap, une poussette, des sacs de course, une entorse de la cheville, un sac de voyage sont autant d'entraves à une circulation aisée dans la Cité, et sont autant de situations auxquelles profite un environnement pensé pour tous.

a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012⁹, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

La Langue des Signes Française (LSF) est un moyen efficace pour échanger avec une personne sourde signante (qui utilise la LSF). Néanmoins, il existe d'autres solutions, plus simples, pour permettre la communication avec un client sourd ou malentendant. Ces solutions sont multiples et varieront selon votre interlocuteur. En effet, certains sourds signent, d'autres s'expriment à l'oral, d'autres encore utilisent le Langage Parlé Complété (LPC, code qui associe la parole à des gestes-soutiens de la main au niveau de la bouche), beaucoup s'appuient sur la lecture labiale (lecture sur les lèvres), mais celle-ci n'est qu'une aide partielle, qu'un complément aux informations auditives. Les jeunes générations maîtrisent la lecture et l'écriture, contrairement aux plus anciens qui ont, pour la majorité, plus de difficultés. Au professionnel et au client de s'entendre sur le moyen de communication le plus confortable pour ce dernier. Néanmoins, voici un certain nombre d'exemples de facilitateurs :

- Soyez attentif au fait que l'interlocuteur tende l'oreille ou qu'il pointe celle-ci du doigt et qu'il secoue la tête, pour repérer une personne atteinte d'un handicap auditif.
- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de commencer à lui parler.
- Gardez la bouche dégagée (ne mettez pas votre main devant votre bouche) et bien éclairée, en évitant les contre-jours.
- Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez des phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage, etc...
- Proposez de quoi écrire, en mimant l'écrit ou en montrant un calepin, par exemple, si la personne sait lire et écrire (majoritairement les jeunes générations).

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



- Vérifiez que la personne a bien compris le message en l'invitant à reformuler ou en reformulant vous-même.
- Veillez à afficher de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées et leurs prix.
- Assurez-vous que chacun puisse voir tout le monde, par exemple grâce à une table ronde.
- Pour orienter une personne avec un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.
- Pour les personnes appareillées, on peut installer une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s'assurant régulièrement qu'elle fonctionne.



De nombreuses formations de LSF existent et permettent d'intégrer les bases de cette langue à part entière. Connaître quelques mots rudimentaires de LSF (Bonjour, merci, au revoir) est souvent apprécié. Quelques dictionnaires sont disponibles sur internet :

- 🔗 <http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>
- 🔗 <http://www.lsf dico-inj smetz.fr/recherche-par-mot.php>
- 🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicocomplet>

b. Personnes avec une déficience visuelle



Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes¹⁰. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

● Tout percevoir mais de façon très floue



➔ Tout est « aperçu », rien n'est vraiment « distingué » car les contrastes et les couleurs sont atténués.

➔ Impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'un obstacle, ou de lire.

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



➔ Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.

➔ Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

¹⁰Enquête HID de 2005



● N'avoir qu'une perception périphérique ou atteinte de la vision centrale



➔ Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.

➔ Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

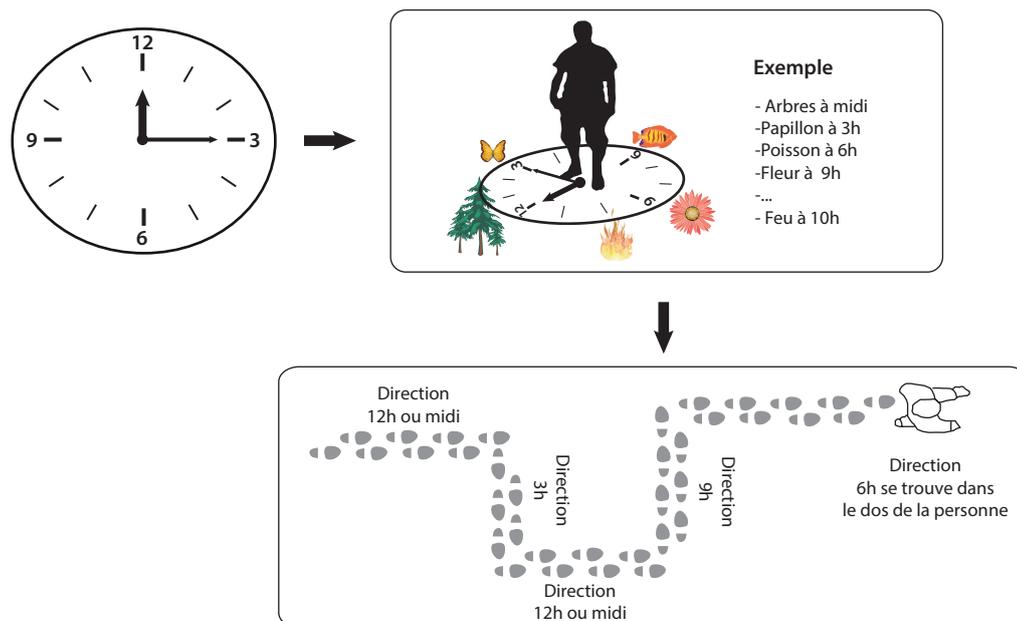
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes. La personne handicapée visuelle est également la plus à même de vous indiquer quelle aide lui apporter. Il faut donc, en tout premier lieu, être ouvert aux demandes et aux besoins de la personne, sans chercher à s'imposer à elle. D'une manière plus générale, il ne faut pas hésiter à combler l'absence de vision par la parole et apporter un maximum d'informations à travers votre discours.

- Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Si la personne est accompagnée de son chien guide, ce dernier travaille, ne le caressez pas.
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).
- S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.
- Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.
- Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- Informer la personne déficiente visuelle sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette... (utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : les portes-manteaux se trouvent à midi et la caisse à 3h). Évitez les termes purement visuels comme « par ici », « par là-bas »...N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel comme par exemple « voir ».



Ci-dessous, un schéma explicatif de la technique du cadran d'horloge :



- Prévenez de tout changement dans l'environnement.
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Présenter et décrire les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.
- Concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16, minimum 4.5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.



Il existe des tablettes numériques qui ouvrent de nombreuses possibilités que ce soit pour la transmission d'informations que pour les modes de lecture que l'on peut individualiser et moduler selon le profil du client, du patient ou de l'utilisateur : choix de la langue, choix du texte ou de l'image, choix du niveau de contraste et de l'agrandissement de caractères... Cet éventail d'adaptations présente un intérêt indéniable pour l'accessibilité qui vient s'ajouter à l'attractivité des nouvelles technologies.

Les chiens guides d'aveugles

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des ascenseurs et toilettes.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Le chien guide d'aveugle se reconnaît à son harnais spécifique.



Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3^e classe, soit 150€ à 450€¹¹ ».



« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre¹². »

C. Personnes avec une déficience motrice

Le handicap moteur revêt plusieurs formes, il peut toucher une partie comme l'ensemble du corps. Les personnes dites à mobilité réduite peuvent se déplacer debout, à l'aide d'une ou deux cannes, de béquilles, d'un déambulateur ou encore en fauteuil. C'est pourquoi l'on distingue les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) et les Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Les déficiences motrices entravent les déplacements, mais également la préhension d'objets et parfois la parole. Les UFR rencontrent donc généralement des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances ; la présence de marches, ou de dénivelés trop importants, des largeurs de passages insuffisantes, la hauteur des équipements ou objets sont autant de points bloquants. Les PMR affrontent, quant à elles, des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances, et d'autant plus si le parcours est semé d'obstacles comme des marches ou des pentes. La station debout et les attentes prolongées peuvent s'avérer particulièrement pénibles.

L'aide apportée se traduira le plus souvent par la facilitation et la sécurisation des déplacements.

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et des sièges de repos.
- Dans une file d'attente, indiquez à la personne la file prioritaire si elle ne l'a pas vue.
- Proposez l'aide sans l'imposer. Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement pour qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.
- En cas de guidage d'un fauteuil, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- Ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant : vous risquez non seulement de déséquilibrer la personne, mais aussi de la mettre mal à l'aise.
- Pour accompagner une personne qui se déplace debout, veillez à ne pas la déstabiliser et à marcher à ses côtés en respectant son rythme.
- Pour échanger avec une personne en fauteuil, il est préférable de vous placer à sa hauteur.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Si la personne a des difficultés d'élocution, soyez patient et laissez-lui le temps de s'exprimer et de finir ses phrases. N'hésitez pas à faire répéter plutôt que de faire croire que vous avez compris.
- Acceptez les chiens d'assistance dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.



Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné aux PMR et UFR. Il leur apporte une aide technique et répond à de nombreuses commandes : ramasser un objet, ouvrir portes et placards, allumer la lumière... Il porte également des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3^e classe, soit 150€ à 450€¹³ ».



« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre¹⁴. »

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

On distingue la déficience intellectuelle, comme la trisomie 21, qui ne peut être soignée, mais compensée par un environnement et un accompagnement adapté, et la déficience cognitive qui correspond à une déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, fonctions exécutives, langage...) ou une déficience du traitement de l'information. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies¹⁵, dysorthographies¹⁶, dyscalculies¹⁷,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral¹⁸.

Les handicaps cognitifs et intellectuels peuvent entraîner des problèmes de concentration et d'attention. Le déchiffrage et la mémorisation des informations et de la signalétique (pictogrammes) peuvent être plus ou moins difficiles selon les individus et selon le type d'informations et de signalétique (plus ou moins longues, plus ou moins abstraites, plus ou moins complexes). Il en va de même pour le repérage dans le temps et l'espace, ainsi que l'utilisation des appareils et des automates.

L'aide sera donc principalement humaine, dans l'attitude et l'accompagnement.

- Faites preuve de patience, d'écoute et de disponibilité, montrez-vous rassurant, tout en gardant une attitude naturelle. Sourire peut aider à mettre en confiance.
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes, ne faites pas de gestes de crainte ou de mépris.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Parlez normalement avec des phrases simples, sans négation, en utilisant des mots faciles à comprendre.

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

¹⁷ Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

¹⁸ Accident mettant en danger le fonctionnement d'une ou plusieurs zones du cerveau.



- Évitez les longs raisonnements.
- N'infantilisez pas et vouvoyez la personne.
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin par exemple.
- Proposez votre aide, ne faites pas à la place de la personne.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- N'abandonnez pas la personne handicapée, sans relais.
- Utilisez une signalétique adaptée et des écrits en « facile à lire et à comprendre ».
- Aidez la personne pour le règlement, notamment dans le comptage de l'argent.
- Refusez les conversations intimes, réorientez la conversation fermement et clairement.
- Acceptez le chien d'assistance dans votre établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné également aux personnes atteintes d'un handicap mental. Il leur apporte une aide technique et peut porter des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas. Mais, au-delà de cette aide, le chien est un compagnon au quotidien, un soutien moral, affectif, et constitue un formidable lien avec l'environnement. Il favorise ainsi l'insertion sociale des personnes handicapées.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.



« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3^e classe, soit 150€ à 450€¹⁹ ».

« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peu prétendre²⁰. »



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

Guide du facile à lire et à comprendre (Unapei) :

http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf

Guide de l'accessibilité des personnes handicapées mentales (Unapei) :

http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf

Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes (Unapei) :

http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf

¹⁹Article R241-22, Code de l'action sociale et des familles

²⁰Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014²¹, on estime que 3,3 millions de personnes ont connu une situation de handicap psychique au cours des douze derniers mois. Ce handicap impacte surtout le comportement, la communication et la relation avec autrui. En effet, les personnes atteintes de troubles psychiques rencontrent souvent des problèmes de concentration ainsi qu'une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Ils éprouvent des difficultés à maîtriser leurs émotions et leur comportement. Entrer en communication avec quelqu'un d'inconnu peut être une véritable épreuve. Les événements imprévus génèrent du stress et, potentiellement, des comportements étranges. Comme pour la déficience mentale, c'est l'aide humaine et une attitude adaptée de la part du professionnel qui permettra une qualité d'accueil satisfaisante pour la personne et les autres clients ou usagers. Les personnes atteintes de troubles psychiques ont ainsi principalement besoin d'être rassurées, entendues, prises en charge et de ne pas être bousculées, ni stressées.

a) Quelle attitude adopter ?

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et patient, tout en adoptant une attitude rassurante (sans marque de stress, d'agacement ou d'énervement).
- L'interlocuteur peut être stressé sans forcément s'en rendre compte. Dialoguez dans le calme, sans le fixer.
- Ne le contredisez pas, ne faites pas de reproches et rassurez le en cas de problème.
- Soyez précis dans ses propos, au besoin, répétez calmement.
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout et laissez-lui le temps de réaction et d'expression.
- Évitez de répéter plusieurs fois la même question.

b) Que faire en cas de crise ?

- Restez calme et posé même si l'agitation de la personne est grande, et montrez-vous rassurant.
- Formulez des phrases courtes avec des mots simples.
- Tentez de focaliser son attention sur un élément environnemental (une image, un objet, un animal...) ou qui lui est familier (son entourage, son domicile...).
- Avec l'accord de la personne, mettez un tiers dans la relation ou la communication, afin de faire tomber la tension.
- Laissez toujours à la personne la possibilité de partir et de revenir.

²¹Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



III. Rendre accessible son établissement

Vous disposez au travers la réglementation de tout un arsenal de prescriptions pour rendre votre établissement accessible aux personnes handicapées notamment en ce qui concerne les revêtements des sols et murs, les cheminements verticaux et horizontaux, leur largeur, l'éclairage, l'information, etc. Toutefois, ces prescriptions laissent une large place à la créativité des aménageurs, pour garantir la plus grande diversité possible d'aménagements.

Pour concilier prescriptions et créativité, et apporter une aide, des informations et supports sont, entre autres, disponibles en téléchargement sur le site du ministère ou sur le site de l'AFNOR pour les documents de normalisation :

✦ outil d'autodiagnostic :

🔗 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Outil-d-autodiagnostic-du-niveau-d.html>

✦ produits répondant aux besoins des personnes handicapées dans les établissements recevant du public :

🔗 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Pratic-ERP-base-de-donnees-des.html>

✦ panorama des dispositifs locaux d'aide à la mise en accessibilité des commerces :

🔗 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Panorama-des-dispositifs-locaux-d.html>

✦ locaux des professionnels de santé : réussir l'accessibilité :

🔗 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Les-locaux-des-professionnels-de.html>

✦ cafés, hôtels, restaurants et discothèques : réussir l'accessibilité :

🔗 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Cafes-hotels-restaurants-et.html>

✦ BP X35-075 Accessibilité des établissements recevant du public - Franchissement du dénivelé constitué par une marche d'entrée :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-x35-075/accessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-franchissement-du-denivele-constitue-par-une-marche-d-entree/article/785069/fa142546>

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-x50-783/accessibilite-et-inclusion-des-personnes-handicapees-organismes-handi-accueillants-exigences-et-recommandations-pour-l-inclu/article/821134/fa059321>

✦ NF P98-351 Éveil de vigilance - Caractéristiques, essais et règles d'implantation des dispositifs podo-tactiles au sol d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-351/cheminements-insertion-des-handicapes-veil-de-vigilance-caracteristiques-essais-et-regles-d-implantation-des-dispositifs/article/775517/fa140125>

✦ NF P98-352 Bandes de guidage tactiles au sol à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes ou des personnes ayant des difficultés d'orientation :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-352/cheminements-bandes-de-guidage-tactile-au-sol-a-l-usage-des-personnes-aveugles-et-malvoyantes-ou-des-personnes-ayant-des-diff/article/818613/fa183172>

✦ BP P96-101 Accessibilité aux personnes handicapées - Référentiel de bonnes pratiques sur l'évacuation des personnes handicapées dans les établissements recevant du public :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-101/accessibilite-aux-personnes-handicapees-referentiel-de-bonnes-pratiques-sur-l-evaluation-des-personnes-en-situation-de-handica/article/822591/fa059511>



✦ BP P96-102 Accessibilité aux personnes handicapées - guide de bonnes pratiques sur la gouvernance de la chaîne de l'accessibilité d'un bâtiment et de ses abords :

<http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-102/accessibilite-aux-personnes-handicapees-guide-de-bonnes-pratiques-sur-la-gouvernance-de-la-chaîne-de-l-accessibilite-d-un-bati/article/724149/fa169024>

✦ BP P96-103 Recueil de bonnes pratiques sur l'accessibilité des équipements dans le cadre bâti :

<http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-103/referentiel-de-bonnes-pratiques-sur-l-accessibilite-des-equipements-dans-le-cadre-bati/article/813573/fa169022>

✦ BP P96-104 Accessibilité aux personnes handicapées - Signalétique de repérage et d'orientation dans les établissements recevant du public :

<http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-104/accessibilite-aux-personnes-handicapees-signaletique-de-reperage-et-d-orientation-dans-les-etablissements-recevant-du-public/article/818346/fa181424>



Documents de référence

 Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, *Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap* [en ligne], Edition Dicom, 2014. Disponible sur :

 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/Guide%20Accessibilité%20Service%20public.pdf>

 CNISAM, *Bonnes pratiques face aux personnes déficientes ou en situation de handicap* [en ligne], 2013. Disponible sur :

 http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf

 Ministère des affaires sociales, *Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires* [en ligne], 2009. Disponible sur :

 http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf

 MEDDTL, Ministère du travail, de l'emploi et de la santé, *Le chien guide ou le chien d'assistance – le compagnon du quotidien* [en ligne], 2011. Disponible sur :

 http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien_guide_16p.pdf

 Comité régional du tourisme Paris Île-de-France, *Accueillir une personne à besoins spécifiques* [en ligne], 2013. Disponible sur :

 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/Guide%20CRT%20Accueillir%20une%20personne%20à%20besoins%20spécifiques.pdf>

Ce document a été élaboré par la DMA, en collaboration avec :

- APAJH (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés)
- CDCF (Conseil du Commerce de France)
- CFPSAA (Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes)
- CGAD (Confédération Générale de l'Alimentation en Détail)
- CGPME (Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises)
- FCD (Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution)
- UMIH (Union des Métiers et Industries de l'Hôtellerie)
- UNAPEI (Union nationale des association de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis)
- SYNHORCAT (Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs)



**Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
Ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité**

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Tour Pascal A
92055 La Défense cedex
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

www.developpement-durable.gouv.fr - www.territoires.gouv.fr