

# REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

*Aux personnes handicapées*



## ESPACE SAINT MICHEL

*6 Rue de SUCÉ*

**Espace polyvalent – Salle ouverte à la location – Locaux associatifs**  
**Classement : 3e 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 SAINT MICHEL

### 3e 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_	<b>ATTESTATION DE CONFORMITE</b> « Lorsque l'établissement est nouvellement construit, l'attestation prévue par l'article L. 11-7-4 après achèvement des travaux. »	Sans Objet
02_	<b>ATTESTATION DE CONFORMITE</b> « 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_	<b>CALENDRIER DE L'ADAP</b> « 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_	<b>BILAN À MI-PARCOURS DE L'ADAP</b> « 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_	<b>ATTESTATION D'ACHEVEMENT DE L'ADAP</b> « 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_	<b>DEROGATION</b> « Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10. »	Sans Objet
07_	<b>NOTICE D'ACCESSIBILITE</b> « 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. »	X
08_	<b>DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL</b> « 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_	<b>MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS</b> « Les modalités de maintenance des équipements d'accessibilité tels que les ascenseurs, élévateurs et rampes amovibles automatiques. »	Sans Objet
10_	<b>ATTESTATION DE FORMATION</b> « 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 :**

**SALLE SAINT-MICHEL**

**Type : L Catégorie : 3ème**  
**Adresse : 6 rue de Sucé - 44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**  
**Parcelle cadastrale : AN 183**

**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 la pièce justificative suivante :**

Attestation de Vérification de l'Accessibilité aux Personnes Handicapées  
Rapport n°11352568 établi en date du 25/07/2011  
par le Bureau de Contrôle APAVE

**La pièce justificative est jointe à la présente attestation.**

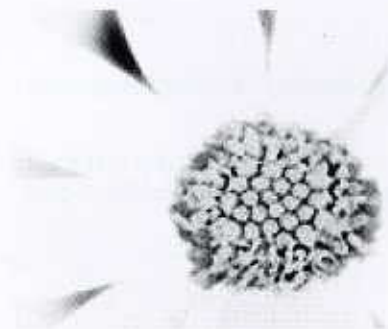
**A La Chapelle-Sur-Erdre,**

**Le 23 MARS 2015**



**Le Maire,**

**Fabrice ROUSSEL**



MAIRIE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE  
16 RUE OLIVIER DE SESMAISONS  
44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE

À l'attention de Mr THOMAS

COPIE À :	N° FAX :	DIFFUSION :	COPIE À :	N° FAX :	DIFFUSION :
SARL Moebius Architectes Mr GEFFROUAIS		@			

## ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

### Construction ou création d'établissements recevant du public (ERP) soumis à Permis de Construire

*A joindre par le Maître de l'Ouvrage à l'Autorité Administrative ayant délivré le permis de construire et au maire à la déclaration d'achèvement des travaux et délivrée par un Contrôleur Technique ou un Architecte au Maître de l'Ouvrage en application des articles L. 111-7-4 et R. 111-19-27 à R. 111-19-28 du Code de la Construction et de l'Habitation.*

Je soussigné FREDERIC YOU de la société CETE APAVE Nord Ouest en qualité de Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

Atteste que par contrat de Vérification Technique n° : 11352568  
En date du : 25/07/2011

La Société : MAIRIE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Maître de l'Ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde suivante)

### REHABILITATION DE LA SALLE ST MICHEL 44 LA CHAPELLE SUR ERDRE

A confié à CETE APAVE Nord Ouest, qui l'a réalisée, une mission de Vérification Technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessous) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

**Date du dépôt de demande du PC :** Non communiqué

**Date de référence :** 05/06/2009 A défaut de communication du permis de construire, nous avons pris en compte une date de référence pour le choix de la réglementation applicable. Cette date est à confirmer par la Maîtrise d'ouvrage et la Maîtrise d'oeuvre.

Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont jointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

**Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés :** 1



**Règles en vigueur considérées :**

Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations existantes ouvertes au public ou créés.

Arrêté du 1er Août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 et R 111-19-3 à R 111-19-6 du CCH relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations existantes ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

**Déroghations accordées, telles que portées à la connaissance du Vérificateur :**

A notre connaissance il n'a pas été accordé de dérogation

**Documents remis au Vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

Plans architecte du projet.

A l'issue de sa visite de vérification réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 15/11/2011 le Vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

**R :** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité

**NR :** Le Vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable

**SO :** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 18/11/2011

ORIGINAL SIGNE : FREDERIC YOU

## LISTE DES CONSTATS

### Commentaires généraux

Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le Vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées et ne préjugent pas d'interprétations contraires

### Liste des locaux non visités :

Néant.

## RECAPITULATIFS DES COMMENTAIRES PARTICULIERS

### GENERALITES

L'accessibilité est réalisée.

CONSTAT SUITE A LA VERIFICATION DU 15/11/2011

ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC NEUFS	Constat			Commentaire	N° du commentaire
Points examinés					
1. Généralités				L'accessibilité est réalisée.	
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté					
CHEMINEMENTS EXTERIEURS					
Localisation	R				
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement	R				
Largeur ≥ 1,40m	R				
Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20m			SO		
Dévers ≤ 2%	R				
Pentes	R				
Caractéristiques des paliers de repos	R				
Seuils et ressauts	R				
Repérage des éléments structurants du cheminement pour les malvoyants	R				
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire	R				
Espaces de manoeuvre de porte	R				
Espaces d'usage	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : Ø ou largeur ≤ 2cm	R			Il y a possibilité, pour les PMR, d'éviter facilement les espaces verts.	101
Cheminement libre de tout obstacle	R				
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40m à moins de 0,90m du cheminement	R			Garde corps sur rampe formant en arrière de bâtiment.	102
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus			SO	L'accès à l'étage est interdit au public : locaux technique et rangement.	103
Volée d'escalier de moins de 3 marches			SO		



**ATTESTATION HANDICAPES**

<b>PLACES DE STATIONNEMENT</b>				
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	R			2 places d'aménagées. 104
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment	R			
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte	R			
Repérage horizontal et vertical des places	R			
<b>ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC</b>				
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R			
Entrée principale facilement repérable	R			105
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	R			
Dispositifs d'accès au bâtiment			SO	
Système de communication et dispositif de commande manuelle	R			
Contrôle d'accès et de sortie :			SO	
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R			
<b>CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES</b>				
Largeur $\geq$ 1,40m	R			
Rétrécissements ponctuels $\geq$ 1,20m	R			
Dévers $\leq$ 2 cm	R			
Pentes	R			
Caractéristiques des paliers de repos	R			
Seuils et ressauts	R			
Espaces de manoeuvre de porte	R			
Espaces d'usage	R			
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R			
Trous en sol : $\emptyset$ ou largeur $\leq$ 2cm	R			
Cheminement libre de tout	R			

**ATTESTATION HANDICAPES**

obstacle					
Protection si rupture de niveau $\geq 0,40\text{m}$ à moins de $0,90\text{m}$			SO		
Protection des espaces sous escaliers	R				
Marches isolées			SO		
<b>CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES</b>			SO	L'accès à l'étage est interdit au public.	106
<b>TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES</b>			SO		
<b>REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS</b>					
Tapis			SO	Carrelage et parquet.	107
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration	R				
<b>PORTES, PORTIQUES ET SAS</b>					
Dimensions des sas	R				
Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	R				
Largeur des portes principales et des portiques	R			83,5cm mini pour porte d'accès aux WC.	122
Poignées des portes	R				
Effort pour ouvrir une porte $\leq 50\text{N}$	R				
Portes vitrées repérables	R			Nous rappelons que l'ensemble des parois et portes vitrées doivent posséder un marquage a vue.	66
Portes à ouverture automatique			SO		
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique			SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté est installé			SO		
<b>DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE</b>					
Equipements divers accessibles au public	R			Nous rappelons que l'ensemble des équipements accessibles au public doivent être situés à une hauteur comprise entre $0,90\text{m}$ et $1,30\text{m}$ .	65
<b>SANITAIRES</b>					

Cabinets aménagés	R				123
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour	R				
Aménagements intérieurs des cabinets					
Dispositif permettant de refermer la porte	R				124
Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m	R				
Lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85m	R				
Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol	R				63
Lavabos accessibles					
Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	R				125
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs	R			Urinoirs situés à des hauteurs différentes	64
<b>SORTIES</b>					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
<b>ECLAIRAGE</b>					
Valeurs d'éclairage	R				67
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés			SO		
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé			SO		
Eclairages par détection de présence	R				
<b>INFORMATION ET SIGNALISATION</b>					
			SO		
<b>ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS</b>					
			SO		
<b>ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL</b>					
			SO		
<b>ETABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES</b>					
			SO		
<b>CAISSES DE PAIEMENT</b>					
			SO		



## 07 – NOTICE D'ACCESSIBILITÉ



# NOTICE DESCRIPTIVE DETAILLEE DE L'ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC

Code de la Construction et de l'Habitation: articles L 111-7-1 à L 111-8-4, L 111-26, L 125-2, L 125-2-4, L 151-1, R 111-19, R 111-19-1 à R 111-19-21, R 125-1-2.

Code de l'Urbanisme : articles R 421-5-1 et suivants, R 421-38-20, R 445-2 à 8

Arrêté du 1er août 2006

Décret du 11 septembre 2007

Arrêté du 30 novembre 2007

A joindre à la notice de sécurité, la demande de permis ou à la déclaration,  
**avec les plans correspondants indiquant :**

- Le ou les cheminements praticables par les personnes handicapées,
- les cheminements extérieurs avec le raccordement entre la voirie et les espaces extérieurs de l'établissement et entre l'intérieur et l'extérieur du ou des bâtiments,
- la ou les places de stationnement aménagées,
- Les circulations intérieures horizontales et verticale, l' ou les ascenseurs,
- les aménagements tels que sanitaires, douche, cabine, accueil, guichet, caisse, etc...,
- les emplacements réservés pour les installations accueillant du public assis.

1 - DESIGNATION DE L'ETABLISSEMENT			
NOM : Réhabilitation et extension de la salle SAINT MICHEL			
ADRESSE : 6 rue de Sucé sur Erdre			
CODE POSTAL : 44240		COMMUNE : LA CHAPELLE SUR ERDRE	
2 - DECLARANT ET INTERVENANTS			
Maître d'ouvrage (le déclarant) : <i>(Nom, adresse, téléphone)</i>		Téléphone : 02 51 81 86 95	
Ville de la chapelle sur Erdre - Monsieur Le MAIRE 16 rue Olivier de Sesmaisons- 44240 La Chapelle sur Erdre			
Architecte : <i>(Nom, adresse, téléphone)</i>		Téléphone : 02 28 00 05 05	
MOEBIUS ARCHITECTES - COMBAUD Patrick 69 ter rue Jules Vallès 44340 BOUGUENAIS			
Contrôleur technique : <i>(Nom, adresse, téléphone)</i>		Téléphone : 02 40 38 81 29	
M STACHURA -CETE APAVE NORD OUEST 5 rue de la Johardière BP 289 - 44803 SAINT HERBLAIN			
3 - RENSEIGNEMENTS D'ORDRE GENERAL			
<b>1 - Nature des travaux :</b>	construction neuve <input type="checkbox"/>	extension <input checked="" type="checkbox"/>	modification d'une construction existante <input checked="" type="checkbox"/>
Dans le cas de modifications de construction existante, indiquer précisément quelles parties de l'établissement font l'objet de modifications :			
La partie concerné par le projet est la le bâtiment qui se situe en fond de parcelle dans l'ensemble bâti existant.			

### 3 - RENSEIGNEMENTS D'ORDRE GENERAL (SUITE)

#### 2 - Nombre de personnes accueillies :

Par niveau	Etage 6		
	Etage 5		
	Etage 4		
	Etage 3		
	Etage 2		
	Etage 1	61	Rez de chaussée haut accessible par une rampe +paliers
	Rdc	219	
	Sous-sol		
Total :	280	catégorie et type de l'établissement : type L categorie 3ème	

**3 - Services offerts :** indiquer ci-dessous ou en annexe l'ensemble des services offerts au public et leur localisation intérieure et extérieure.

### 4 - STATIONNEMENT AUTOMOBILE

**Nombre de places adaptées :** (une place aménagée minimum pour 50 places ; si plus de 500 places, le nombre de places est fixé par arrêté municipal avec un minimum de 10 places)

Nombre total de places : 9

Nombre total de places "handicapés" : 2

#### Indiquer sur les plans

- la localisation et les dimensions de ces places : largeur place  $\geq 3,30$  m,
- aire de raccordement au cheminement : 1,40 m de longueur minimum.

**Prescriptions complémentaires** (cocher les cases correspondantes)

- les contrôles d'accès sont équipés de dispositif sonore et visuel (interphone audio et vidéo)
- connectée directement au hall d'entrée, accueil, ascenseur par cheminement adapté
- dévers  $\leq 2\%$
- repérage des places par marquage au sol et signalisation verticale ; éclairage : 50 lux en tout point des circulations piétonnes, 20 lux ailleurs

OUI	NON	Sans objet
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5 - CHEMINEMENTS, ACCES ET SIGNALISATION

Indiquer sur les plans (pour les cheminements intérieurs et extérieurs)

- **pentés et dévers** : pentés  $\leq 5\%$  et dévers en partie courante  $\leq 2\%$  ; tolérance  $8\%$  sur une longueur  $< 2$  m et  $10\%$  sur une longueur  $< 0,50$  m,
- **paliers de repos** : à indiquer en faisant par exemple figurer un gabarit de longueur  $1,40$  m x  $1,20$  m, avant et après une rampe, tous les  $10$  m sur une rampe de plus de  $4\%$ ,
- **espace de manoeuvre (extérieur uniquement)** : avec possibilité de faire demi-tour (à chaque changement de direction ou croisement et devant chaque porte accessible comportant un contrôle d'accès), diamètre  $1,50$  m mini,
- **espace d'usage** : à l'aplomb de chaque équipement, dispositif de commande ou de service (faire figurer un gabarit de  $0,80$  m x  $1,30$  m),
- **largeur des cheminements / circulations** :  $\geq 1,40$  m entre murs ; tolérance  $\geq 1,20$  m sur faible longueur.
- **largeur des portes** : local de plus de  $100$  pers. : largeur  $\geq 1,40$  m avec un vantail d'au moins  $0,90$  m ; portique de sécurité, sanitaires, douches et cabines d'essayage ou de déshabillage non adaptés : largeur  $\geq 0,80$  m ; largeur  $\geq 0,90$  m dans les autres cas,
- **espace de manoeuvre des portes** : à indiquer en faisant par exemple figurer un gabarit de la largeur de la circulation x  $1,70$  m de longueur minimum pour les ouvertures en poussant et  $2,20$  m de longueur mini. pour les ouvertures en tirant, sauf si ouvrant uniquement sur un escalier ou sanitaires, douches et cabines d'essayage non adaptés,
- **sas d'isolement** : à l'intérieur du sas : faire figurer devant chaque porte un gabarit d'au moins  $1,20$  m x  $2,20$  m hors débattement de la porte non manoeuvrée; à l'extérieur du sas : faire figurer devant chaque porte un gabarit d'au moins  $1,20$  m x  $1,70$  m.

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- les sols sont non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- trous et fentes diamètre ou largeur $\leq 2$ cm	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- bornes et poteaux détectables par un aveugle	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- garde-corps si rupture de niveau $\geq 40$ cm	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ressauts $\leq 2$ cm (4 cm si pente $< 33\%$ ) avec bord arrondi ou chanfrein et distance entre 2 ressauts $> 2,50$ m	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les pentes à plusieurs ressauts successifs avec giron importants (dits : p $\hat{a}$ s d'âne) sont absentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- grilles perpendiculaires aux cheminements	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- cheminement accessible présentant un contraste visuel et tactile (extérieur uniquement)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les obstacles suspendus sont au moins à $2,20$ m au dessus du sol (2m dans stationnement int.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les informations permanentes situées en dessous de $2,20$ m sont abordables à moins de $1$ m	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- obstacles sur cheminement, saillie latérale $> 15$ cm avec contraste visuel et rappel tactile ou prolongement au sol	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- évacuation des eaux (si évacuation par dévers $\leq 2\%$ )	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les parois vitrées sur cheminement ou en bordure immédiate sont équipées d'éléments visuels contrastés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- marquage au sol et signalisation (pour croisement cheminement accessible avec cheminement véhicules)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les info. permanentes sont contrastées, visibles debout ou assis, sans reflet ni contre-jour ou éblouissement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les caractères sont contrastés, la hauteur est de $15$ mm mini pour l'orientation et $4,5$ mm pour les autres cas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les dispositifs d'accès et signalétique ont un éclairage renforcé (20 lux extérieur, 100 lux circulation int. horizontal)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les éclairages sont non éblouissants, sans reflet en position assis et debout	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les éclairages temporisés sont munis d'extinction progressive	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les éclairages par détection de présence couvrent l'ensemble de l'espace avec recouvrement des zones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les entrées principales ont un traitement différent ou sont visuellement contrastées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- le système d'ouverture des portes est utilisable en position "debout" et "assis"	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- le système d'ouverture des portes est à plus de $0,40$ m d'un angle rentrant ou obstacle*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- le temps d'ouverture des portes automatiques est suffisant pour toutes personnes à mobilité réduite	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- le système automatique d'ouverture des portes détecte les personnes de toutes tailles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- le déverrouillage des systèmes d'ouvertures électriques est signalé par un signal sonore et lumineux	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- l'effort nécessaire pour ouvrir les portes $\leq 50$ N	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les portes comportant une partie vitrée importante sont repérables à l'aide d'éléments visuels contrastés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- tout signal lié au fonctionnement d'un dispositif d'accès est sonore et visuel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les contrôles d'accès sont équipés de dispositif sonore et visuel (interphone audio et vidéo)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les sorties sont repérables de tout point où le public est admis de manière adaptée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- la signalisation de sortie ne présente aucun risque de confusion avec le repérage des issues de secours.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les tapis fixes ont une dureté nécessaire pour ne pas gêner la progression d'un fauteuil roulant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les valeurs réglementaires de temps de réverbération et de surface de matériaux absorbants sont respectées.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- l'aire d'absorption des revêtements $\Rightarrow 25\%$ de la surface au sol (accueil, attente et restauration - NF EN ISO 11 654)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* sauf si ouvrant uniquement sur un escalier ou sanitaires, douches et cabines d'essayage non adaptés,

## 6 - ASCENSEURS

(barrer si sans objet)

Un ascenseur est obligatoire si plus de 50 personnes (plus de 100 personnes pour les établissements d'enseignement) sont accueillies aux étages supérieurs ou inférieurs. Egalement obligatoire si pour moins de 50 personnes admises aux étages supérieurs ou inférieurs toutes les prestations ne sont pas offertes au rez de chaussée.

Tous les ascenseurs doivent pouvoir être utilisés par les personnes handicapées et être conformes à la norme NF EN 81-70. Un escalier mécanique ou un plan incliné mécanique ne peut en aucun cas remplacer un ascenseur obligatoire.

Un appareil élévateur ne peut remplacer un ascenseur que si une dérogation est obtenue dans les conditions fixées à l'article R. 111-19-6 (bâtiment classé, impossibilité technique ...).

Lorsque l'ascenseur n'est pas visible depuis l'entrée ou le hall du niveau principal d'accès au bâtiment, il doit y être repéré par une signalisation adaptée.

Toute dénivellation des circulations horizontales supérieure ou égale à 1,20 m détermine un niveau décalé considéré comme un étage. Lorsque le bâtiment comporte un ascenseur, tous les étages comportant des locaux ouverts au public doivent être desservis.

### Indiquer sur les plans

- largeur de la porte ( $\geq 0.80$  m)
- dimensions cabine (au moins 1 m x 1.30 m x 2 m de haut.)
- aire de retournement (diamètre 150 devant la porte de la cabine)

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

- précision d'arrêt  $\leq 2$  cm
- commandes sur le côté, hauteur entre 0,90 et 1,30 m
- les commandes sont repérables par un contraste visuel ou tactile
- le temps d'ouverture des portes automatiques est suffisant pour toutes personnes à mobilité réduite
  
- toute information liée aux mouvements de cabine, étages desservis et système d'alarme est sonore et visuelle
- main courante en cabine entre 0,85 et 0,90 m et à plus de 0,40m de l'entrée de la cabine
- revêtement rigide et non-glissant

OUI	NON	Sans objet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 7 - TAPIS ROULANTS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MÉCANIQUES

(barrer si sans objet)

Un tapis roulant, un escalier mécanique ou un plan incliné mécanique doit être doublé par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur.

### Indiquer sur les plans

- localisation et dimensions

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

- signalisation adaptée d'orientation vers le cheminement accessible
- main courante de chaque côté accompagnant le déplacement, dépassant d'au moins 0,30m le départ et l'arrivée
- main courante hauteur entre 0,80 et 1,00 m
- main courante continue, rigide, facilement préhensible avec éclairage particulier ou contraste visuel
  
- la commande d'arrêt d'urgence est accessible et manoeuvrable en position « debout » et « assis ».
- le départ et l'arrivée des parties mobiles sont mis en évidence par un contraste de couleur ou de lumière
- les tapis roulants et plans inclinés ont un dispositif tactile ou sonore à l'arrivée sur la partie fixe.
  
- le dispositif d'éclairage est renforcé (150 lux en tout point)
- les éclairages sont non éblouissants, sans reflet en position assis et debout
- les éclairages temporisés sont munis d'extinction progressive
- les éclairages par détection de présence couvrent l'ensemble de l'espace avec recouvrement des zones

OUI	NON	Sans objet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



## 8 - ESCALIERS

(barrer si sans objet)

Lorsque l'escalier n'est pas visible depuis l'entrée ou le hall du niveau principal d'accès au bâtiment, il doit y être repéré par une signalisation adaptée.

### Indiquer sur les plans

- **largeur** (entre mains courantes  $\geq 1.20$  m)

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- hauteur des marches $\leq 0.16$ m, giron $\geq 0.28$ m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- en haut des escaliers : revêtement de sol avec contraste visuel et tactile à 0,50 m de la première marche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- première et dernière marches : contre-marche $\geq 0,10$ m, visuellement contrastée par rapport à la marche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- nez de marches contrastés et non glissants sans débord excessif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Pour escaliers intérieurs et pour escaliers extérieurs de 3 marches et + :</b>			
- main courante de chaque côté prolongée horizontalement de la longueur d'une marche sans créer d'obstacle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- main courante hauteur entre 0,80 et 1,00 m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- main courante continue, rigide, facilement préhensible avec éclairage particulier ou contraste visuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- le dispositif d'éclairage intérieur est renforcé (150 lux en tout point de l'escalier)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les éclairages intérieurs sont non éblouissants, sans reflet en position assis et debout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les éclairages intérieurs temporisés sont munis d'extinction progressive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les éclairages intérieurs par détection de présence couvrent l'ensemble de l'espace avec recouvrement des zones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 9 - SANITAIRES

(barrer si sans objet)

Chaque niveau accessible, lorsque des sanitaires y sont prévus pour le public, doit comporter au moins un cabinet d'aisance aménagé pour les personnes handicapées circulant en fauteuil roulant et comportant un lavabo accessible. Lorsqu'il existe des cabinets d'aisances séparés pour chaque sexe, un cabinet d'aisance accessible séparé doit être aménagé pour chaque sexe.

### Indiquer sur les plans

- **espace de manoeuvre** : (faire figurer sur les plans un gabarit de diamètre 1,50 m mini, situé à l'intérieur du cabinet ou à l'extérieur devant la porte),
- **espace d'usage** : (faire figurer sur les plans un gabarit accessible de 0,80 m par 1,30 m latéralement par rapport à la cuvette, hors débatement de porte et hors obstacle).

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- hauteur de la cuvette (abattant inclus) comprise entre 0.45 m et 0.50 m (sauf sanitaires pour enfants)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- barre d'appui : entre 0,70 m et 0,80 m	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- lave-mains : hauteur $\leq 0,85$ m	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- lavabo : hauteur $\leq 0,80$ m avec vide en partie inférieure (0,30 m prof. x 0,60 m larg. x 0,70 m haut.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- les urinoirs en batterie sont positionnés à des hauteurs différentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- dispositif permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 10 - POINTS D'ACCUEIL, CAISSES, TABLETTES, EQUIPEMENTS DIVERS (barrer si sans objet)

Les équipements, le mobilier, les dispositifs de commandes et de services situés dans les établissements recevant du public ou dans les installations ouvertes au public doivent pouvoir être repérés, atteints et utilisés par les personnes handicapées. Lorsque plusieurs équipements ou éléments de mobilier ayant la même fonction sont mis à la disposition du public, un au moins par groupe d'équipements ou d'éléments de mobilier doit pouvoir être repéré, atteint et utilisé par les personnes handicapées. Dans le cas d'équipements soumis à des horaires de fonctionnement, l'équipement adapté doit fonctionner en priorité.

Lorsqu'il existe des caisses de paiement disposées en batterie, une caisse par tranche de vingt, arrondi à l'unité supérieure, est aménagée, accessible par un cheminement praticable. Lorsque les caisses sont localisées sur plusieurs niveaux, ces obligations s'appliquent à chaque niveau. Les caisses adaptées sont conçues et disposées de manière à permettre leur usage par une personne en fauteuil roulant. Les caisses adaptées sont réparties de manière uniforme.

### Indiquer sur les plans

- **localisation** (faire figurer sur les plans, au droit de tout équipement, mobilier, dispositif de commande et de service, un gabarit de 0,80 m par 1,30 m à plus de 0,40m d'un angle rentrant ou obstacle)

- **cheminement d'accès aux caisses adaptées** : (faire figurer sur les plans un cheminement de 0,90 m )

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- banque d'accueil utilisable en position "debout" et "assis"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- hauteur dispositif de commande manuel, équipement pour voir, lire, entendre, parler entre 0.90 m et 1.30 m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- si besoin de lire un document, écrire ou utiliser un clavier : hauteur d'une partie <= 0,80m avec vide en partie inférieure (0,30 m prof. x 0,60 m larg. x 0,70 m haut.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- accueil sonorisé : transmission du signal acoustique par induction magnétique, signalé par un pictogramme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les informations sonores des points d'affichage instantané sont doublées par une information visuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les équipements et le mobilier ont un éclairage particulier ou un contraste visuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les dispositifs de commande sont repérables par un contraste visuel ou tactile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- dispositif d'éclairage renforcé (200 lux au droit des postes d'accueil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les informations permanentes situées en dessous de 2,20 m sont abordables à moins de 1 m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les info. permanentes sont contrastées, visibles debout ou assis, sans reflet ni contre-jour ou éblouissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les caractères sont contrastés, la hauteur est de 15 mm mini pour l'orientation et 4,5 mm pour les autres cas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 11 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS (barrer si sans objet)

Sont concernées en particulier les salles de spectacles, de conférences ou de réunions publiques, de restauration, d'équipements sportifs, les lieux de culte...

**Nombre de personnes accueillies par salle** : (si plus de 5 salles, indiquer les renseignements ci dessous en annexe)

(2 places handicapés pour moins de 50 personnes accueillies ; + 1 place handicapé par tranche de 50 personnes accueillies ; si plus de mille places, nombre de places handicapés fixé par arrêté municipal avec minimum 20)

	Salle 1	Salle 2	Salle 3	Salle 4	Salle 5	Total
Désignation :						
Nombre de personnes accueillies dans cette salle :						
Nombre de places "handicapés" :						

### Pour l'ensemble des salles recevant du public assis :

#### Indiquer sur les plans

- **localisation** : faire figurer sur les plans un gabarit de 0.80 m par 1.30 m

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- le cheminement d'accès à ces places est accessible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les places adaptées sont réparties en fonction des différentes catégories de places offertes au public	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 12 - ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX D'HÉBERGEMENT (barrer si sans objet)

Tout établissement disposant de locaux d'hébergement pour le public doit comporter des chambres aménagées et accessibles de manière à pouvoir être occupées par des personnes handicapées (hébergement hôtelier, tous les établissements comportant des locaux à sommeil, notamment les hôpitaux et les internats...).

**Nombre de chambres dans l'établissement :** une chambre aménagée jusqu'à 20 chambres ; 2 chambres aménagées jusqu'à 50 chambres ; plus une par tranche de 50 chambres. Pour les établissements d'hébergement de personnes âgées ou de personnes présentant un handicap moteur, l'ensemble des chambres ou logements, salles d'eau, douches et w.c. doit être adapté. Les chambres adaptées sont réparties entre les différents niveaux desservis par ascenseur.

Nombre total de chambres de l'établissement :

Nombre total de chambres aménagées :

### Indiquer sur les plans

- **dimensions du lit :** faire figurer un gabarit de 1,40 m x 1,90 m ou 0,90 x 1,90 dans les établissements où les règles d'occupation ne prévoient qu'une personne par chambre
- **espace de manoeuvre :** faire figurer un gabarit de diamètre 1,50 m hors débatement de porte et de l'emprise du lit
- **espace de passage :** faire figurer un gabarit 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20 m sur le petit côté (ou 1,20 m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90 m sur le petit côté) hors débatement de porte et de l'emprise du lit

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

- les lits fixés au sol ont le plan de couchage à une hauteur comprise entre 0,40 m et 0,50 m du sol
- une prise de courant au moins est située à proximité d'un lit
- une prise de téléphone est reliée au réseau interne (pour les établissements disposant d'un réseau interne)
- le numéro de chaque chambre figure en relief sur la porte

OUI	NON	Sans objet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### Salle de bains de la chambre ou de l'étage :

#### Indiquer sur les plans

- **espace de manoeuvre :** faire figurer un gabarit de diamètre 1,50 m hors obstacle et débatement de porte

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

- douche accessible sans ressaut
- commandes faciles à manoeuvrer entre 0,90 m et 1,30 m
- barre d'appui entre 0.70 m et 0.80 m

OUI	NON	Sans objet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### Sanitaires de la chambre ou de l'étage, équipements divers :

Compléter les chapitres 9 et 10 de la présente notice.

## 13 - INSTALLATIONS CABINES ET DOUCHES (barrer si sans objet)

**Cabines et douches :** Lorsqu'il y a lieu à déshabillage ou essayage en cabine, au moins une cabine doit être aménagée et accessible par un cheminement praticable. Lorsqu'il existe des douches, au moins une douche doit être aménagée et accessible par un cheminement praticable. Les cabines et les douches aménagées doivent être installées au même emplacement que les autres cabines ou douches lorsque celles-ci sont regroupées. Lorsqu'il existe des cabines ou des douches séparées pour chaque sexe, au moins une cabine ou une douche aménagée et séparée pour chaque sexe doit être installée.

### Indiquer sur les plans

- **accessibilité de la cabine :** faire figurer un gabarit de diamètre 1,50 m hors débatement de porte
- **accessibilité de la douche :** faire figurer un gabarit de 0,80 m x 1,30 m hors débatement de porte

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

- accessible sans ressaut
- commandes entre 0,90 m et 1,30 m (notamment patères, robinetterie, sèche-cheveux, miroir...)
- zone d'assise comprise entre 0.40 m et 0.50 m
- un équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position « debout »
- siphon de sol pour les douches

OUI	NON	Sans objet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## ENGAGEMENT

(1) Je soussigné(e), , demandeur du permis (ou de l'autorisation), **m'engage à respecter** cette notice et les règles d'accessibilité en vigueur dans ces établissements.

(1) Je soussigné(e),, demandeur du permis (ou de l'autorisation), **ne peut respecter la disposition réglementaire suivante :**

pour le motif :

et sollicite une dérogation.

Mesures compensatrices envisagées :

(1) rayer la mention inutile



08 – DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL





MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,  
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
ET DE L'ÉNERGIE  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

MINISTÈRE DU LOGEMENT,  
DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES  
ET DE LA RURALITÉ  
[www.territoires.gouv.fr](http://www.territoires.gouv.fr)

# Bien accueillir les personnes handicapées



# Sommaire

<b>I. Définition du handicap et prescription pour les ERP .....</b>	<b>2</b>
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
<b>II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public .....</b>	<b>5</b>
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
<b>III. Rendre accessibles son établissement .....</b>	<b>14</b>
<b>Documents de référence .....</b>	<b>16</b>

# 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 2005<sup>1</sup> 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 travail<sup>2</sup> ».*

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. »<sup>3</sup>*

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.

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

<sup>2</sup> Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

<sup>3</sup> 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 équivalente<sup>4</sup>. »*

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<sup>er</sup> 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.*

<sup>4</sup> 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<sup>e</sup> catégorie



*« Avant le 1<sup>er</sup> 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 conçu<sup>5</sup>. »*

Les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP<sup>6</sup>, 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<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> 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 handicap<sup>7</sup> », 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 usagers<sup>8</sup>. »*

En d'autres termes, les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP.

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

<sup>6</sup> 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.

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

<sup>8</sup> 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 2012<sup>9</sup>, 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).

<sup>9</sup>Source : 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=dicomplet>

## 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 malvoyantes<sup>10</sup>. 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 :

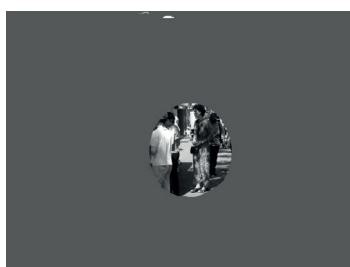
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



➔ 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.

<sup>10</sup>Enquête 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.

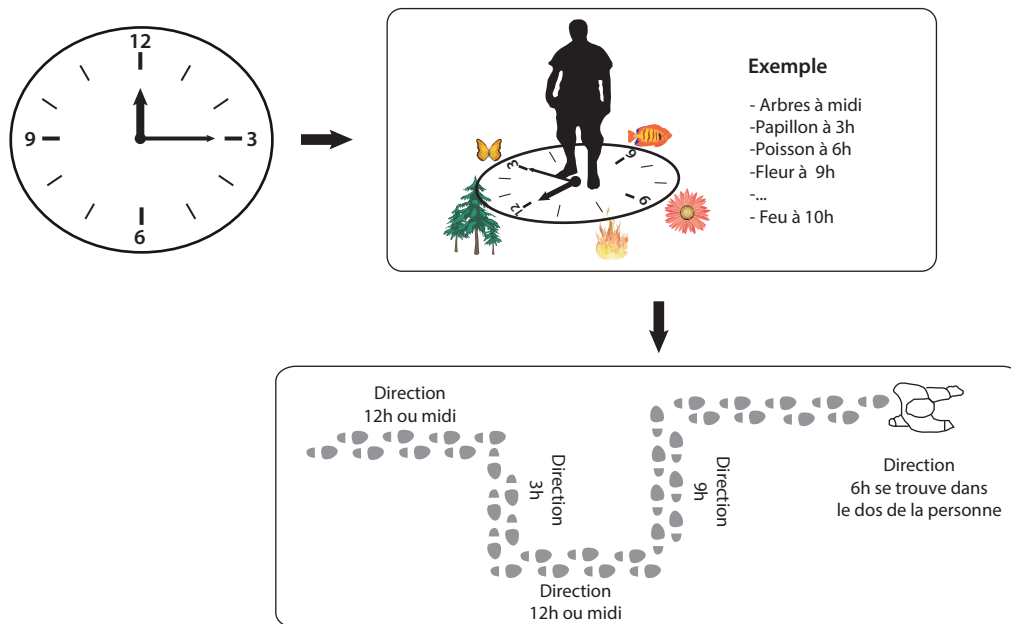
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 ascenseur 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>11</sup> ».*



*« 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 prétendre<sup>12</sup>. »*

### 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>13</sup> ».*



*« 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 prétendre<sup>14</sup>. »*

## 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 dyslexies<sup>15</sup>, dysorthographies<sup>16</sup>, dyscalculies<sup>17</sup>,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral<sup>18</sup>.

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.

<sup>15</sup> Trouble de l'apprentissage de la lecture

<sup>16</sup> Trouble de l'apprentissage de l'écriture

<sup>17</sup> Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

<sup>18</sup> 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>19</sup> ».

« 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 prétendre<sup>20</sup>. »



**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](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](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](http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

<sup>19</sup>Article R241-22, Code de l'action sociale et des familles

<sup>20</sup>Article 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 2014<sup>21</sup>, 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.

<sup>21</sup>Chiffres 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-signalétique-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](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](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](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](http://www.developpement-durable.gouv.fr) - [www.territoires.gouv.fr](http://www.territoires.gouv.fr)