

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

Aux personnes handicapées



HÔTEL DE VILLE

16 Rue Olivier de SESMAISONS

Administration – Salle des Cérémonies
Classement : 5e catégorie, type W.

LA CHAPELLE
SUR ERDRE

DATE D'OUVERTURE DU REGISTRE : Octobre 2017

Dernière mise à jour : Octobre 2019

LISTE DES PIÈCES DU DOSSIER

BÂTIMENT : HÔTEL DE VILLE 5e catégorie, type W.

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. 111-7-4 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. »	Sans Objet
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. »	X
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. »	X
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. »	X
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. »	Sans Objet



03 – CALENDRIER DE L'AD'AP



Planification de l'Agenda d'Accessibilité Programmée (pièce n°2)

								PROGRAMMATION DES ACTIONS			
ETABLISSEMENT	Dpt	Commune	Adresse	Cat.	Type	NATURE DES PRINCIPALES ACTIONS	ESTIMATION	Année 1 (2016)	Année 2 (2017)	Année 3 (2018)	COMMENTAIRES
ETABLISSEMENTS DU 1er GROUPE											
L'école élémentaire de Beausoleil	44	La Chapelle-sur-Erdre	Rue de Beausoleil	3ème	R	Création d'un ascenseur (en cours)	110 000,00 €	110 000,00 €			
L'école élémentaire de Mazaire	44	La Chapelle-sur-Erdre	2 rue de la Hautière	4ème	R	Création d'un ascenseur	110 000,00 €	110 000,00 €			
L'école élémentaire de Doisneau 1	44	La Chapelle-sur-Erdre	Bd Jacques Demy	4ème	R	Création d'un ascenseur	110 000,00 €	110 000,00 €			
L'école maternelle de Doisneau 2	44	La Chapelle-sur-Erdre	Bd du Gesvres	3ème	R	Démolition	-		Démolition Déplacement		Travaux prévus dans l'opération de construction du Pôle Educatif Doisneau (réunissant Doisneau 1 et 2 dans un même bâtiment)
ETABLISSEMENTS DE 5ème CATEGORIE											
Le RASED de l'école de Mazaire	44	La Chapelle-sur-Erdre	8 rue de la Hautière	5ème	W	Place de stationnement, accès et WC à aménager	11 000,00 €			11 000,00 €	
L'Hôtel de Ville	44	La Chapelle-sur-Erdre	Rue de Sesmaisons	5ème	W	Traitement de l'accueil et des circulations	34 000,00 €	34 000,00 €			
La Police Municipale	44	La Chapelle-sur-Erdre	10bis rue François Clouet	5ème	W	Traitement des accès et de l'accueil	16 900,00 €	16 900,00 €			
Accueil des permanences – 11 rue François Clouet	44	La Chapelle-sur-Erdre	11 rue François Clouet	5ème	W	Déplacement du local en étage	-			Déplacement	Le rez-de-chaussée, accessible, a fait l'objet d'une attestation. L'étage, non accessible, doit faire l'objet d'un déplacement.
L'espace Jacques Demy	44	La Chapelle-sur-Erdre	Bd Jacques Demy	5ème	L	Traitement des circulations et des WC	17 500,00 €			17 500,00 €	Travaux prévus après l'opération du Pôle Educatif Doisneau
Le gymnase Bernard Corneau	44	La Chapelle-sur-Erdre	Bd Jacques Demy	5ème	X	Traitement des circulations et des sanitaires	16 000,00 €			16 000,00 €	Travaux prévus après l'opération du Pôle Educatif Doisneau
La Ronde des Couleurs et Les Petits Queniaux	44	La Chapelle-sur-Erdre	Bd de l'Hopital	5ème	R	Traitement des accès et de l'accueil	6 000,00 €			6 000,00 €	Travaux prévus après le déménagement des Petits Queniaux dans des nouveaux locaux aux Perrières
La Maison de la nature	44	La Chapelle-sur-Erdre	Bd de l'Hopital	5ème	L	Palier extérieur à l'entrée principale	3 000,00 €	3 000,00 €			
La salle de danse rue Jean Jaurès	44	La Chapelle-sur-Erdre	rue Jean Jaurès	5ème	L	Porte d'entrée, équipements de douche, WC à aménager	12 000,00 €	12 000,00 €			
La Salle Balavoine	44	La Chapelle-sur-Erdre	24b rue de la Rivière	5ème	L	Place de stationnement, ressaut à l'entrée, WC à réaménager	7 000,00 €			7 000,00 €	
La Porte Ouverte Chapelaine (de la rue de Sucé)	44	La Chapelle-sur-Erdre	6b rue de Sucé	5ème	L	Place de stationnement, ressaut, cabine d'essayage	-			Déplacement	Déplacement sur le site de Mazaire
Les Restos du Cœur (rue de Sucé)	44	La Chapelle-sur-Erdre	6b rue de Sucé	5ème	L	Déplacement de l'activité	-			Déplacement	Déplacement sur le site de Mazaire
L'accueil de Loisirs du Château de l'Hôpital	44	La Chapelle-sur-Erdre	Bd de l'Hopital	5ème	L	Déplacement de l'ERP (complexe éducatif Doisneau)	-			Déplacement	Déplacement après l'opération du Pôle Educatif Doisneau
Le Restaurant de la Maison de la Solidarité	44	La Chapelle-sur-Erdre	3 rue Martin Luther King	5ème	N	Ressauts divers, WC à réaménager	-			Déplacement	Opération de construction de nouveaux locaux
Les vestiaires du Stade de la Haute-Gournière	44	La Chapelle-sur-Erdre	rue de Hte-Gournière	5ème	X	Désaffectation et démolition	-	Désaffectation Démolition			Déplacement de l'activité sur le stade du Buisson de la Grolle suite à la création du nouveau terrain
Les anciens vestiaires du stade du Buisson de la Grolle	44	La Chapelle-sur-Erdre	rue de la Bauche	5ème	X	Rampe à l'entrée des vestiaires, équipements de douche et patères	13 000,00 €	13 000,00 €			
Les vestiaires du Stade Bourguoin-Decombe	44	La Chapelle-sur-Erdre	rue Louis Maigne	5ème	X	Place de stationnement en partie haute, rampe à l'entrée des vestiaires, équipements de douche, WC à aménager	15 000,00 €		15 000,00 €		
Les vestiaires du Stade Robert Mesnard	44	La Chapelle-sur-Erdre	rue de Beausoleil	5ème	X	Place de stationnement, rampe à l'entrée des vestiaires, équipements de douche, WC à créer	20 000,00 €			20 000,00 €	
La Salle Paroissiale	44	La Chapelle-sur-Erdre	3 place de l'Eglise	5ème	L	Porte d'entrée, ressauts divers et WC	15 000,00 €		15 000,00 €		
Le Presbytère	44	La Chapelle-sur-Erdre	3 place de l'Eglise	5ème	W	Porte d'entrée, ressauts divers (dérogation pour les WC)	8 000,00 €			8 000,00 €	Dérogation sur les sanitaires (espace insuffisant) Mesure de substitution : Sanitaires de la salle Paroissiale
L'Aumônerie	44	La Chapelle-sur-Erdre	3 place de l'Eglise	5ème	L	Conformité de l'escalier, équipements de cuisine, WC à aménager	7 000,00 €		7 000,00 €		
Le Cimetière	44	La Chapelle-sur-Erdre	rue de l'Erdre	5ème	W	Ressauts divers, WC à réaménager, rampes et escaliers	11 000,00 €		11 000,00 €		
TOTAL							542 400,00 €	408 900,00 €	48 000,00 €	85 500,00 €	



05 – ATTESTATION D'ACHEVEMENT DE L'AD'AP



**DIRECTION DU CADRE DE VIE
ET DES SOLIDARITES**

SERVICE PATRIMOINE IMMOBILIER

Tel : 02.51.81.87.66 – Fax 02.51.81.87.12

e-mail : mairie@lachapellesurerdre.fr

Dossier suivi par : C. WEBER

N/Réf. : CW -2019-D234

PREFECTURE

6 QUAI CEINERAY

44 000 NANTES

BORDEREAU D'ENVOI

OBJET: Attestation d'achèvement de travaux figurant dans un Ad'Ap

<input type="checkbox"/> Urgent	<input type="checkbox"/> Pour visa et retour	<input type="checkbox"/> Pour information	<input type="checkbox"/> Pour suite à donner	<input type="checkbox"/> Pour avis	<input checked="" type="checkbox"/> Pour attribution
---------------------------------	---	--	---	------------------------------------	---

Conformément à l'article D 111-19-45 du Code de la Construction et de l'Habitation, par la présente, la Commune de La Chapelle-sur-Erdre souhaite vous informer de l'achèvement de travaux figurant dans son Agenda d'Accessibilité Programmée Patrimonial.

La référence de l'Ad'Ap est EADAP 044035 15 000 12.

Les bâtiments concernés sont les suivants :

- Groupe Scolaire R. Doisneau,
- Hôtel de Ville.

Vous trouverez en pièce jointe les attestations de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées réalisée par un organisme de contrôle technique.

Vous en souhaitant bonne réception.

**A La Chapelle-Sur-Erdre,
le 07 Octobre 2019**

**Le Bureau d'Etudes
Service Patrimoine Immobilier**


Caroline WEBER

**DIRECTION DU CADRE DE VIE
ET DES SOLIDARITES**

SERVICE PATRIMOINE IMMOBILIER

Tel : 02.51.81.87.66 – Fax 02.51.81.87.12
e-mail : mairie@lachellesurerdre.fr

Dossier suivi par : C. WEBER
N/Réf. : CW -2019-D235

DDTM

10 Boulevard Gaston Serpette
BP 53 606
44 036 NANTES CEDEX

BORDEREAU D'ENVOI

OBJET: Attestation d'achèvement de travaux figurant dans un Ad'Ap

<input type="checkbox"/> Urgent	<input type="checkbox"/> Pour visa et retour	<input type="checkbox"/> Pour information	<input type="checkbox"/> Pour suite à donner	<input type="checkbox"/> Pour avis	<input checked="" type="checkbox"/> Pour attribution
---------------------------------	---	--	---	------------------------------------	---

Conformément à l'article D 111-19-45 du Code de la Construction et de l'Habitation, par la présente, la Commune de La Chapelle-sur-Erdre souhaite vous informer de l'achèvement de travaux figurant dans son Agenda d'Accessibilité Programmée Patrimonial.

La référence de l'Ad'Ap est EADAP 044035 15 000 12.

Les bâtiments concernés sont les suivants :

- Groupe Scolaire R. Doisneau,
- Hôtel de Ville.

Vous trouverez en pièce jointe les attestations de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées réalisée par un organisme de contrôle technique.

Vous en souhaitant bonne réception.

**A La Chapelle-Sur-Erdre,
le 07 Octobre 2019**

**Le Bureau d'Etudes
Service Patrimoine Immobilier**


Caroline WEBER

En provenance de : **DDTH**

10 RD GASTON SERPETTE
BP 53 606
44 036 NANTES CEDEX

SGR2 VZ2 - PTC 30A - 20180631016 - 0818

Présenté / Avisé le : / /
 Distribué le : / /

Je soussigné déclare être

Le destinataire
 Le mandataire

DEPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE
 Direction Départementale des Territoires et de la Mer

CNI/Permis de conduire
 Autre :

Signature :
 Signature Facteur*
08 OCT. 2019
ARRIVÉE

* Le facteur atteste par sa signature que l'identité du destinataire ou de son mandataire a été vérifiée précédemment.



**RECOMMANDÉ :
 AVIS DE RÉCEPTION**

Numéro de l'AR : **AR 1A 158 819 3279 1**



Renvoyer à **FRAB**

Mairie de la
CHAPELLE-SUR-ERDRE
 Courrier reçu le **10 OCT. 2019**
 Service **PATRIMOINE IMMOBILIER**
44 940 LA CHAPELLE SUR ERDRE
 Original
 Copie à :

En provenance de : **PREFECTURE**

6 QUAI CENERAY
44 000 NANTES

SGR2 VZ2 - PTC 30A - 20180631016 - 0818

Présenté / Avisé le : **Préfecture de la Loire-Atlantique**
 Distribué le : / / **Arrivé le**

Je soussigné déclare être

Le destinataire
 Le mandataire

SERVICE DU COURRIER

CNI/Permis de conduire
 Autre :

Signature :
 Signature Facteur*
08 OCT. 2019

* Le facteur atteste par sa signature que l'identité du destinataire ou de son mandataire a été vérifiée précédemment.



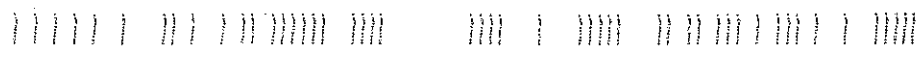
**RECOMMANDÉ :
 AVIS DE RÉCEPTION**

Numéro de l'AR : **AR 1A 158 819 3280 7**



Renvoyer à **FRAB**

Mairie
 Service **PATRIMOINE IMMOBILIER**
44 940 LA CHAPELLE SUR ERDRE



DEKRA Industrial SAS
AGCE LOIRE ATLANTIQUE/VENDEE MAINE
ZIL Rue de la Maison Neuve
CS70413
44819 ST HERBLAIN CEDEX
Tel : 02.28.03.29.24
Fax : 02.28.03.18.97

Vérificateur : AMELIE BRIVAIN
Téléphone : 02.28.03.29.24
Télécopie : 02.28.03.18.97

Références : 52311003 / 15

Date : 30 juillet 2018

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES**
**Création ou Travaux dans un établissement recevant du public (ERP)
situé dans un cadre bâti existant**

L'attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées est obligatoire uniquement pour les travaux soumis à permis de construire dont la demande a été déposée après le 1er janvier 2007. La présente attestation est donc non obligatoire réglementairement dans ce cadre. Cependant, elle est réalisée suite à la demande du Maître de l'Ouvrage qui souhaite bénéficier d'un constat de respect ou non respect au vu des règles d'accessibilité sur les travaux qu'il a engagés.

Je soussigné, AMELIE BRIVAIN de la société DEKRA Industrial, 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.
- Architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, et n'ayant pas signé la demande de Permis de Construire relative à la présente opération.

atteste que par contrat de vérification technique n° 201700387BA en date du : 20/02/2017
La Société : VILLE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE

Maître de l'Ouvrage de l'opération suivante :
REAMENAGEMENT RDC HOTEL DE VILLE - HOTEL DE VILLE 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE

L'ouvrage est destiné à des bureaux pour la partie état civil de la mairie de la chapelle sur erdre. Les travaux consistent en la démolition et frangement de mur et cloison ainsi que le changement du revêtement de sol, plafond, menuiseries intérieures, radiateurs eau chaude et luminaires.

Réf. de l'autorisation : AT44035178023

Date du dépôt de demande de l'autorisation : 04/12/2017 Date de l'autorisation : 06/02/2018

Modificatifs éventuels : Aucune modification n'a été portée à la connaissance du vérificateur

a confié, à DEKRA Industrial, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre de l'autorisation de travaux (autre que PC) référencée ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

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



Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : un bâtiment en R+2 mais seul le RDC est impacté par les travaux.

• **Règles en vigueur considérées :**

- Articles R 111-19-7 à R 111-19-12 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes.
- Arrêté du 8 décembre 2014 modifié fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-8 et R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation, relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes.

• **Dérogations et solutions d'effet équivalent accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Aucune dérogation ou solution d'effet équivalent accordées n'a été portée à l'attention du vérificateur

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

Aucun document n'a été remis par le maître de l'ouvrage au vérificateur

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 30/07/2018, 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 applicable (*)
- **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.
- **HM** La disposition considérée est Hors Mission. Cela concerne les logements faisant l'objet de travaux modificatifs demandés par l'acquéreur. Ils sont exclus de la présente attestation.
- **PM** Pour mémoire afin d'indiquer au client que les attestations spécifiques de chaque logement TMA sont en annexe, dans le cas où la mission complémentaire relative à la vérification de ces logements nous a été confiée.

Date : 30 juillet 2018

Signature :

AMELIE BRIVAIN

(*) voir commentaire général CG01 page suivante





LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG	01	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.
CG	02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Locaux non accessibles au public

Récapitulatif des commentaires particuliers

NEANT

GÉNÉRALITÉS

Aucun commentaire particulier

2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS

Aucun commentaire particulier

3. PLACES DE STATIONNEMENT

Aucun commentaire particulier

4. ACCES AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC

Aucun commentaire particulier

5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES

Aucun commentaire particulier

6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES

Aucun commentaire particulier

7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANIQUES

Aucun commentaire particulier

8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS

Aucun commentaire particulier

9. PORTES, PORTIQUES ET SAS

Aucun commentaire particulier

10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, ÉQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Aucun commentaire particulier

11. SANITAIRES

Aucun commentaire particulier



12. SORTIES

Aucun commentaire particulier

13. ÉCLAIRAGE

Aucun commentaire particulier

14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION

Aucun commentaire particulier

15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

Aucun commentaire particulier

16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL

Aucun commentaire particulier

17. ÉTABLISSEMENTS AVEC CABINES OU ESPACES A USAGE INDIVIDUEL

Aucun commentaire particulier

18. CAISSES DE PAIEMENT

Aucun commentaire particulier

19. SOUS-TITRAGE DES TELEVISEURS

Aucun commentaire particulier



Etablissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant					
<p>Suivant la nature des travaux, les règles applicables seront différentes (voir §1.Généralités). Sera visé par la présente attestation l'ensemble du bâtiment (si travaux de remise en conformité) ou la partie concernée par les travaux de modification.</p> <p>NOTE: Il est précisé au niveau des commentaires les cas concernés par l'application des atténuations de l'arrêté du 8 décembre 2014 du fait de la présence de contraintes structurelles.</p>					
Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
GÉNÉRALITÉS					
Travaux de modification ou d'extension :					
✓ Si réalisés à l'intérieur des volumes ou surfaces existants	R			Les travaux de modification ou d'extension réalisés à l'intérieur des volumes ou surfaces existantes doivent permettre au minimum de maintenir les conditions d'accessibilité existantes.	
✓ Si entraînant la construction de surfaces ou de volumes nouveau à l'intérieur du cadre bâti existant			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 8 décembre 2014.	
ERP 5ème catégorie + IOP :					
✓ Travaux de remise en conformité : obligatoire sur une partie offrant toutes les prestations	R			Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 8 décembre 2014. Toutefois, une partie des prestations peut être fournie par des mesures de substitution..	
✓ Travaux de modification dans des parties de bâtiment ou d'installation déjà rendues accessibles conformément aux règles applicables avant le 01/01/2015			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
✓ Travaux de modification dans des parties de bâtiment ou d'installation situées au même niveau et contigües à celles rendues accessibles conformément aux règles applicables avant le 01/01/2015			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
✓ Travaux de modification dans des parties de bâtiment ou d'installation non visées aux 2 alinéas précédents			SO	Les travaux devront améliorer les conditions d'accessibilité existantes pour les personnes présentant une déficience autre que motrice.	
Solutions d'effet équivalent			SO	Des solutions d'effet équivalent peuvent être mises en oeuvre dès lors que celles-ci satisfont aux mêmes objectifs.	



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Dispositions des articles 5 à 19 concernant les espaces de manoeuvre de demi-tour, les espaces de manoeuvre de porte et les espaces d'usage					
✓ Non applicables pour les étages ou niveaux non accessibles aux personnes circulant en fauteuil roulant			SO		
✓ Non applicables dès lors que l'accès au bâtiment ne permet pas à une personne en fauteuil roulant de le franchir			SO	Impossibilité avérée si l'espace entre le bord de la chaussée et l'entrée de l'établissement présente à la fois : - une largeur de trottoir $\leq 2,80$ m; - une pente longitudinale de trottoir ≥ 5 %; - une différence de niveaux d'une hauteur > 17 cm entre extérieur et intérieur du bâtiment.	
2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS					
Généralités :					
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à :					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : l'entrée principale du bâtiment ou une des entrées principales 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> En cas d'impossibilité : entrée dissociée envisageable si signalée et ouverte en permanence 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas avec caractéristiques du terrain ne permettant pas l'accès depuis l'extérieur du terrain : espace de stationnement adapté à proximité d'une entrée accessible et relié par un cheminement accessible 			SO		
✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment			SO		
✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs			SO		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement			SO		
Largeur minimale du cheminement, libre de tout obstacle : $\geq 1,20$ m			SO		
Si rétrécissements ponctuels (sur une faible longueur), largeur minimale du cheminement : $\geq 0,90$ m			SO		
Dévers ≤ 3 %			SO		
Pentes :					
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant			SO		
✓ Pentes ≤ 6 %			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Tolérances : pente entre 6 et 10 % sur 2 m maxi et pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m maxi			SO		
✓ Pente > 12 % : interdite			SO		
✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
✓ Palier de repos tous les 10 m pour les pentes > = 5 %			SO		
Caractéristiques des paliers de repos :					
✓ 1,20 m x 1,40 m			SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts :					
✓ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33 %)			SO		
✓ Arrondis ou chanfreinés			SO		
✓ Distance entre 2 ressauts >= 2,50 m			SO		
✓ Pas de ressauts successifs dans une pente			SO		
✓ Ressaut interdit en haut et en bas d'un plan incliné			SO		
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire :					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions : diamètre 1,50 m			SO		
Espaces de manoeuvre de porte :					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions			SO		
Espaces d'usage :					
✓ Devant chaque équipement ou aménagement			SO		
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30 m			SO		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue			SO		
Trous en sol : diamètre ou largeur <= 2 cm			SO		
Cheminement libre de tout obstacle :					
✓ Hauteur libre >= 2,20 m			SO		
✓ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm			SO		
✓ Détection des obstacles en saillie latérale ou en porte à faux			SO		
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Protection si rupture de niveau $\geq 0,25$ m à moins de 0,90 m du cheminement (si travaux sur cheminement)			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Parois vitrées sur cheminement ou en bordure immédiate repérées			SO		
Escalier existant dont les travaux ne modifient pas les caractéristiques dimensionnelles : dimensions existantes conservées			SO		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus :					
✓ Largeur entre mains courantes $\geq 1,00$ m			SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 17 cm			SO		
✓ Girons des marches ≥ 28 cm			SO		
✓ Main courante					
• Nombre :					
- Cas général : 1 de chaque côté			SO		
- Cas particulier : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m ou dans les escaliers à fût central de diamètre ≤ 40 cm, alors 1 main courante est exigée			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible			SO		
• Cas particulier : dans les escaliers à fût central, discontinuité tolérée si absence de danger et $l < 10$ cm			SO		
• Dépassant les premières et les dernières marches (sans créer d'obstacle dans la circulation horizontale)			SO		
• Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
• Non glissant			SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marche :					
• De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
• Non glissant			SO		
Croisement avec un itinéraire emprunté par des véhicules					
✓ Côté piéton, élément permettant l'éveil à la vigilance			SO		
✓ Côté véhicules, marquage au sol et signalisation			SO		
✓ Si nécessaire, dispositif complétant voire élargissant le champ de vision			SO		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement			SO		
3. PLACES DE STATIONNEMENT					
2 % de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places			SO		
Localisation des places adaptées :					
✓ Places adaptées : peuvent être concentrées sur les 2 niveaux les plus proches de la surface			SO		
✓ Nouvelles places adaptées créées : à proximité de l'entrée, du hall d'accueil ou de l'ascenseur			SO		
✓ Places existantes adaptées : aucune exigence			SO		
✓ Borne de paiement située dans un espace accessible			SO		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte :					
✓ Largeur \geq 3,30 m			SO		
✓ Longueur minimale de 5 m			SO		
✓ Places en épi ou en bataille (en cas de travaux ou création de places) : surlongueur de 1,20 m matérialisée par peinture ou signalisation adaptée au sol			SO		
✓ Espace horizontal au dévers près \leq 3 %			SO		
✓ Raccordement au cheminement d'accès : ressaut \leq 2 cm			SO		
✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisable par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> • Soit bornes visibles directement du poste de contrôle 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> • Soit : 					
<ul style="list-style-type: none"> - Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> - Et visiophonie 			SO		
✓ Sortie en fauteuil des places "boxées"			SO		
Repérage des places :					
✓ Signalisation des places adaptées depuis l'entrée du parc de stationnement			SO		
✓ Signalisation au sol et verticale adaptée à proximité des places de stationnement pour le public			SO		
4. ACCES AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC					
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R				
Entrée principale facilement repérable et détectable	R				
Si prévu, le numéro ou la dénomination du bâtiment situé à proximité immédiate de la porte d'entrée			SO		
Caractéristiques de l'accès :					
✓ Cas général : accès horizontal et ressaut ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33 %) arrondi ou chanfreiné	R				
✓ Cas particulier si dénivellation inévitable : rampe					
<ul style="list-style-type: none"> • Respect des valeurs de pente indiquées pour les cheminements 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> • Supportant 300 kg minimum, suffisamment large, non glissante, contrastée, constituée de matériaux opaques 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> • Si rampe permanente ou posée : absence de vides latéraux 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> • Si rampe amovible : stable et assortie d'un dispositif de signalement avec information sur la prise en compte de l'appel 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> • Rampe amovible : personnel formé à la manipulation et au déploiement 			SO		
Dispositifs d'accès au bâtiment :					
✓ Facilement repérable	R				
✓ Signal sonore et visuel			SO		
Système de communication et dispositif de commande manuelle :					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO		
✓ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m			SO		
Contrôle d'accès et de sortie :					
✓ Soit visualisation directe du visiteur par le personnel			SO		
✓ Soit présence d'un visiophone avec boucle magnétique et retour visuel des informations principales orales			SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R				
5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES					
Largeur minimale du cheminement, libre de tout obstacle $\geq 1,20$ m	R				
Si rétrécissements ponctuels (sur une faible longueur), largeur minimale du cheminement $\geq 0,90$ m	R				
Dévers ≤ 3 %			SO		
Pentes :					
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant			SO		
✓ Pentes ≤ 6 %			SO		
✓ Tolérances : pente entre 6 et 10 % sur 2 m maxi et pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m maxi			SO		
✓ Pente $> 12\%$: interdite			SO		
✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
✓ Palier de repos tous les 10 m pour les pentes $\geq 5\%$			SO		
Caractéristiques des paliers de repos :					
✓ 1,20 x 1,40 m			SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts :					
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)			SO		
✓ Arrondis ou chanfreinés			SO		
✓ Distance entre 2 ressauts $\geq 2,50$ m			SO		
✓ Pas d'âne interdits			SO		
✓ Ressaut interdit en haut et en bas d'un plan incliné			SO		
Espaces de manoeuvre de porte :					
✓ Emplacements	R				
✓ Dimensions	R				
Espaces d'usage :					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Devant chaque équipement ou aménagement	R				
✓ Dimensions : 0,80 x 1,30 m	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : diamètre ou largeur \leq 2 cm			SO		
Cheminement libre de tout obstacle :					
✓ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	R				
✓ Repérage visuel ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	R				
✓ Détection des obstacles en saillie latérale ou en porte à faux	R				
Protection si rupture de niveau \geq 0,40 m à moins de 0,90 m			SO		
Protection si rupture de niveau \geq 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement (si travaux sur cheminement)			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Parois vitrées sur cheminement ou en bordure immédiate repérées	R				
Escalier existant dont les travaux ne modifient pas les caractéristiques dimensionnelles : dimensions existantes conservées			SO		
Marches isolées :					
Si trois marches ou plus :					
✓ Largeur entre mains courantes \geq 1 m			SO		
✓ Hauteur des marches \leq 17 cm			SO		
✓ Giron des marches \geq 28 cm			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
• Non glissant			SO		
✓ Main courante :					
• Nombre :					
- cas général : 1 de chaque côté			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
- Cas particulier : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m ou dans les escaliers à fût central de diamètre <= 40 cm, alors 1 main courante est exigée			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible			SO		
• Cas particulier : dans les escaliers à fût central, discontinuité tolérée si absence de danger et l < 10 cm			SO		
• Dépassant les premières et les dernières marches			SO		
• Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel			SO		
Si moins de 3 marches					
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
• Non glissant			SO		
Allée structurantes de largeur >= 1,20 m donnant accès aux prestations essentielles			SO		
Autres allées					
✓ Largeur au sol >= 1,05 m			SO		
✓ Largeur à partir de 0,20 m du sol >= 0,90 m			SO		
✓ Présence d'espaces de manoeuvre de demi-tour tous les 6 m maximum ainsi qu'au croisement entre 2 allées			SO		
✓ Cas particulier des restaurants : largeur des autres allées >= 0,60 m			SO		
6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES					
Obligation d'ascenseur :					
✓ ERP 1er groupe (et ERP 5ème catégorie cas général) :					
• Effectif du public >= 50 en sous sol, mezzanine ou en étages (>= 100 pour les établissements d'enseignement)			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> Effectif du public < 50 en sous sol, mezzanine ou en étages si certaines prestations ne sont pas offertes au RDC (< 100 pour les établissements d'enseignement) 			SO		
✓ ERP 5ème catégorie cas où présence de contraintes structurelles					
<ul style="list-style-type: none"> Effectif du public >= 100 en sous sol, mezzanine ou en étages 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Effectif du public < 100 en sous sol, mezzanine ou en étages, si certaines prestations ne sont pas offertes au RDC mezzanine ou en étages 			SO		
✓ Cas particulier des restaurants comportant un étage			SO		
✓ Cas particulier des établissements hôteliers existants			SO		
Escaliers existants modifiés par les travaux et utilisables dans les conditions normales de fonctionnement :					
✓ Largeur entre mains courantes >= 1 m			SO		
✓ Hauteur des marches <= 17 cm			SO		
✓ Giron des marches >= 28 cm			SO		
✓ Main courante					
• Nombre :					
- cas général : 1 de chaque côté			SO		
- Cas particulier : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m ou dans les escaliers à fût central de diamètre <= 40 cm, alors 1 main courante est exigée			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible			SO		
• Cas particulier : dans les escaliers à fût central, discontinuité tolérée si absence de danger et l < 10 cm			SO		
• Dépassant les premières et dernières marches			SO		
• Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastée par rapport aux marches			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
• Non glissant			SO		
Installation d'un ascenseur neuf :					
✓ Conforme aux exigences ou à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap			SO		
✓ Si ascenseurs : tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis			SO		
✓ Commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO		
✓ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui			SO		
✓ Permet de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme			SO		
Au moins 1 ascenseur existant par batterie doit respecter les exigences ci-après :					
✓ Signalisation palière du mouvement de la cabine :					
• Signal sonore prévenant le début de l'ouverture des portes (signal réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
• 2 flèches lumineuses d'une hauteur >= 40 mm, indiquant le sens du déplacement			SO		
• Signal sonore propre à l'indication de la montée (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
• Signal sonore propre à l'indication de la descente (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
✓ Signalisation en cabine :					
• Indicateur visuel montrant la position de la cabine			SO		
• Hauteur des numéros d'étage comprise entre 30 et 60 mm			SO		
• A l'arrêt : message vocal indiquant la position de la cabine (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
✓ Nouveau dispositif de demande de secours équipé de signalisation visuelle et sonore, ou modification d'un dispositif de demande de secours existant :					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> Confirmation de la demande de secours, par : 					
- 1 pictogramme illuminé jaune			SO		
- 1 signal sonore de transmission de la demande (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Confirmation de l'enregistrement de la demande de secours, par : 					
- 1 pictogramme illuminé vert			SO		
- 1 signal sonore normalement requis (liaison phonique) (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
<ul style="list-style-type: none"> 1 aide à la communication (boucle magnétique) 			SO		
Appareil élévateur pour personnes à mobilité réduite :					
✓ Autorisé sans dérogation si zone avec PPRI, topographie du terrain inadaptée ou à l'intérieur d'un ERP situé dans un cadre bâti existant			SO		
✓ Choix du type d'élévateur			SO		
✓ Satisfaisant aux règles de sécurité les concernant			SO		
✓ Dispositif de protection empêchant l'accès sous un appareil sans gaine lorsque celui-ci est en position haute			SO		
✓ Caractéristiques de l'appareil élévateur vertical					
<ul style="list-style-type: none"> Dimensions utiles 0,90 x 1,40 m si service simple, 1,10 x 1,40 m si service en angle 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Capacité minimale de charge de 250 kg/m² 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Commande positionnée de manière à être utilisable 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Si appareil en gaine fermée, commande d'appel à enregistrement située hors débattement de porte 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Porte ou portillon : largeur >= 0,90 m (passage utile 0,83 m) 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Appareil élévateur avec gaine fermée et porte : vitesse nominale entre 0,13 et 0,15 m/s 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Appareil élévateur avec nacelle : commandes à pression maintenue, inclinaison entre 30° et 45° de la verticale, force de pression entre 2 et 5 N 			SO		
✓ Liberté d'accès :					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général, appareil libre d'accès 			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> A défaut, dispositif permettant de signaler sa présence avec information de la prise en compte de l'appel 			SO		
7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANIQUES					
Double par un cheminement accessible ou un ascenseur			SO		
Mains courantes de chaque côté			SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement			SO		
Départ et arrivée différenciée par éclairage ou contraste visuel			SO		
8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS					
Tapis					
✓ Dureté suffisante	R				
✓ Pas de ressaut >= 2 cm	R				
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration :					
✓ Soit conforme à la réglementation en vigueur	R				
✓ Soit l'aire d'absorption équivalente >= 25% de la surface au sol	R				
9. PORTES, PORTIQUES ET SAS					
Dimensions des sas			SO		
Espace de manoeuvre de porte devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier et celles des sanitaires, douches et cabines non adaptés	R				
Largeur des portes principales et des portiques :					
✓ Locaux ou zones recevant moins de 100 personnes : largeur >= 0,80 m (passage utile 0,77 m)	R				
✓ 1,20 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes			SO		
✓ 1 vantail >= 0,80 m (passage utile 0,77 m) pour les portes à 2 vantaux			SO		
Cas particulier des établissements hôteliers et des établissements comportant des locaux d'hébergement existants :					
✓ Portes desservant les chambres adaptées et les locaux des services collectifs					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : largeur >= 0,90 m (passage utile 0,83 m) 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas particulier : largeur au moins égale à celle de la porte située en amont (sans être inférieure à 0,77 m) 			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Portes des chambres non adaptées : largeur \geq 0,80 m			SO		
Poignées des portes :					
✓ Facilement préhensibles	R				
✓ Facilement manoeuvrables	R				
Effort pour ouvrir une porte \leq 50 N	R				
Portes vitrées repérables	R				
Portes à ouverture automatique :					
✓ Durée d'ouverture réglable	R				
✓ Détection des personnes de toutes tailles	R				
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			SO		
Portes ou encadrements ainsi que dispositif d'ouverture (si travaux ou renouvellement) : contraste visuel			SO		
10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, ÉQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE					
Si existence d'un point d'accueil :					
✓ Au moins un accessible	R				
✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	R				
✓ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis	R				
Équipements divers accessibles au public :					
✓ Au moins 1 équipement par type aménagé	R				
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R				
✓ Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonction voir, lire, entendre, parler :					
• 0,90 m \leq H \leq 1,30 m	R				
• A plus de 0,40 m d'un angle rentrant de parois ou autre obstacle	R				
✓ Élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier :					
• Face supérieure \leq à 0,80 m	R				
• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	R				
✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique					
• ERP avec mission de service public et de 1ère ou 2ème catégorie : obligatoire			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> Autres ERP : si renouvelé ou nouvellement installé, respect annexe 9 ou NF EN 60118-4 			SO		
ERP de 1ère et 2ème catégorie comportant plus de 3 salles de réunion sonorisées accueillant chacune plus de 50 personnes : présence de boucles magnétiques portatives			SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores			SO		
Interrupteurs mis à disposition du public : non à effleurement			SO		
11. SANITAIRES					
Cabinets aménagés :					
✓ Au moins 1 par niveau accessible comportant des sanitaires			SO		
✓ Emplacements					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : aux mêmes emplacements que les autres 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas particulier : si impossible, cabinets adaptés séparés signalés 			SO		
✓ Sanitaires séparés par sexe :					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : cabinets accessibles séparés par sexe 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas accepté : cabinet accessible séparé non exigé par sexe si accessible directement depuis les circulations communes et signalé 			SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos			SO		
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour :					
✓ Emplacement :					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : dans le cabinet 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas accepté : à l'extérieur, devant la porte ou à proximité, avec un espace de manoeuvre porte 			SO		
✓ Dimensions : diamètre 1,50 m			SO		
Aménagements intérieurs des cabinets :					
✓ Dispositif permettant de refermer la porte			SO		
✓ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m			SO		
✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m, abattant compris			SO		
✓ Lave-mains accessible d'une hauteur <= 0,85 m			SO		
✓ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Barre d'appui supportant le poids d'une personne			SO		
✓ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable			SO		
Lavabos accessibles :					
✓ Vide en dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)			SO		
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi			SO		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs			SO		
12. SORTIES					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
13. ÉCLAIRAGE					
Valeurs d'éclairage minimales mesurées au sol :					
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs			SO		
✓ 200 lux aux postes d'accueil	R				
✓ 100 lux pour les circulations horizontales	R				
✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles			SO		
✓ 20 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement			SO		
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)			SO		
Eblouissement / Reflets	R				
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	R				
Extinction progressive, si l'éclairage est temporisé			SO		
Eclairage par détection de présence : couverture de l'ensemble de l'espace et chevauchement des zones de détection successives			SO		
14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION					
Cheminements extérieurs :					
✓ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraire ou en cas de pluralité de cheminements			SO		
✓ Repérage des parois vitrées			SO		
✓ Passage piétons			SO		
Accès à l'établissement et accueil					
✓ Repérage des entrées	R				
✓ Repérage du système de contrôle d'accès	R				
Accueils sonorisés :					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires			SO		
✓ Systèmes de transmission du signal acoustique par induction magnétique			SO		
✓ Signalisation de la boucle par un pictogramme			SO		
Circulations intérieures :					
✓ Eléments structurants du cheminement repérables	R				
✓ Repérage des parois et portes vitrées	R				
✓ Si ascenseurs et / ou escalier non visibles depuis l'entrée ou le hall d'accès, installation d'une signalisation adaptée			SO		
✓ Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur			SO		
✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible			SO		
Equipements divers :					
✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet	R				
✓ Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R				
✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile			SO		
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3 de l'arrêté du 1er août 2006 modifié :					
✓ Visibilité (localisation du support, contrastes)	R				
✓ Lisibilité (hauteur des caractères)	R				
✓ Compréhension (pictogrammes)	R				
15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS					
Nombre de places réservées : 2 + 1 par tranche de 50			SO		
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal			SO		
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m			SO		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement			SO		
Emmarchements des gradins et gradins : non considérés comme des circulations intérieures verticales ou horizontales			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Réparties en fonction des différentes catégories de places			SO		
16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL					
Nombre minimal de chambres adaptées :					
✓ ERP <= 10 chambres, dont aucune au RDC ou en étage accessible par un ascenseur : aucune adaptée à prévoir			SO		
✓ ERP <= 20 chambres : 1 adaptée			SO		
✓ 20 < ERP <= 50 chambres : 2 adaptées			SO		
✓ ERP > 50 chambres : 2 + 1 par tranche ou fraction de 50 chambres supplémentaires			SO		
✓ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
Caractéristiques des chambres adaptées :					
✓ Espace de rotation diamètre 1,50 m			SO		
✓ Passage libre de 0,90 m sur au moins 1 grand côté du lit (lit 0,90 x 1,90 m si 1 seule personne par couchage)			SO		
✓ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm			SO		
Cabinet de toilette :					
✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		
✓ Tous si établissement d'hébergement pour personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
✓ Espace de rotation diamètre 1,50 m			SO		
✓ Douche accessible avec barre d'appui de transfert, équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position debout			SO		
✓ Espace d'usage latéral à l'équipement permettant de s'asseoir			SO		
Cabinet d'aisances accessible :					
✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		
✓ Tous si personnes âgées ou à mobilité réduite			SO		
✓ Espace d'usage 0,80 x 1,30 m			SO		
✓ Barre d'appui			SO		
✓ Espace d'usage			SO		
Pour toutes les chambres :					
✓ 1 prise de courant à proximité du lit			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne			SO		
✓ N° de la chambre en relief sur la porte contrasté visuellement et dans le champ de vision			SO		
✓ Equipements installés en hauteur (si renouvelés) : h <= 2,20 m ou en dehors du cheminement			SO		
17. ÉTABLISSEMENTS AVEC CABINES OU ESPACES A USAGE INDIVIDUEL					
Cabines ou espaces à usage individuel:					
✓ Nombre					
• Si 20 cabines ou espaces au plus au total : 1 adaptée			SO		
• De 21 à 50 cabines ou espaces (en cas de travaux) : 2 adaptées			SO		
• A partir de 51 cabines ou espaces (en cas de travaux) : 2 + 1 par tranche ou fraction de 50 cabines complémentaires			SO		
✓ Au même emplacement que les autres cabines ou espaces (si regroupées)			SO		
✓ Cheminement accessible jusqu'à la cabine ou l'espace			SO		
✓ Cabines ou espaces séparées H/F si autres cabines ou espaces séparées			SO		
✓ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m			SO		
✓ Siège			SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout			SO		
Dispositions complémentaires pour les douches :					
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement au siège			SO		
✓ Siphon de sol			SO		
✓ Siège			SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout			SO		
✓ Dispositif de refermeture de porte			SO		
✓ Equipements divers utilisables en position assis			SO		
✓ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m					
• Cas général : dans la douche			SO		
• Cas accepté : à l'extérieur, devant la porte ou à proximité, avec un espace de manoeuvre porte			SO		
18. CAISSES DE PAIEMENT					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses			SO		
Une caisse adaptée par tr. de 20			SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées			SO		
Caractéristiques des caisses adaptées			SO		
Cheminement d'accès aux caisses adaptées >= 0,90 m			SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes			SO		
19. SOUS-TITRAGE DES TELEVISEURS					
Lieux publics : sous-titrage des téléviseurs activé s'ils disposent de cette fonctionnalité			SO		
Lieux privés : présence de notices simplifiées indiquant comment activer le sous-titrage et l'audiodescription			SO		



07 – NOTICE D'ACCESSIBILITÉ



NOTICE D'ACCESSIBILITÉ

Classement de l'établissement : 5e catégorie, type W et L.

Nature de l'activité : Administration (mairie).

Effectifs : 122 personnes sur 3 niveaux avant projet. 102 personnes après projet.

Contrôle technique de construction : Agence DEKRA. Mission HAND.

Le présent projet propose la conservation de l'établissement dans son type et sa catégorie initiale.

OBJET DES TRAVAUX :

L'objet du projet concerne le réaménagement d'une partie du bâtiment, au rez-de-chaussée, pour améliorer les conditions de travail des agents et l'accueil du public, notamment du public en situation de handicap.

CONDITIONS D'ACCESSIBILITÉ

1 - Extérieurs

- Place de parking PMR existante,
- Pentes existantes des cheminements inférieures à 5 % (pas de travaux à prévoir), et sans ressaut supérieur à 2 cm,
- Bandes podotactiles pour marquer les traversées de rue et mise en conformité des nez de marches et contremarches des escaliers prévues au présent projet.

2 - Entrée sur le site

Entrée directe depuis la rue par un cheminement accessible.

3 - Entrée du bâtiment

- Rampe d'accès existante avec pente inférieure à 5 %,
- Seuils chanfreinés.
- 2 Portes à ouverture automatique existantes conservées.

4 - Circulations horizontales

- Les circulations présentent des largeurs de passage minimale de 120 cm en tout point du projet.
- Les portes présentent des largeurs de 90 cm de passage libre.

5- Circulations verticales

- Sans objet : le R+1 n'est pas ERP.

6 - Sanitaires

Sans objet pour le présent projet.

7 - Mobilier

Les mobiliers de bureaux et banque d'accueil prévus au présent projet posséderont tous un espace libre de ht 70 x L. 80 x prof. 30 cm pour l'accueil des personnes en fauteuil.

8 - Aménagements particuliers

Les vitrages des circulations seront contrastés avec des films autocollants positionnés à ht 110 et 160 cm.
L'acoustique sera traitée par ajout de baffles suspendues, et pose de moquette dans la zone des guichets.
Le projet porte une attention particulière à l'éclairage afin de garantir les minimums requis pour les zones de bureaux et salle d'attente.
Toutes les commandes accessibles au public seront positionnés entre 0.90 et 1.10 m de hauteur.



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 :

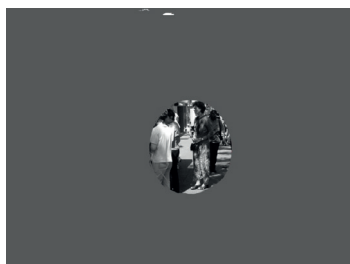
● Tout percevoir mais de façon très floue



➔ 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.

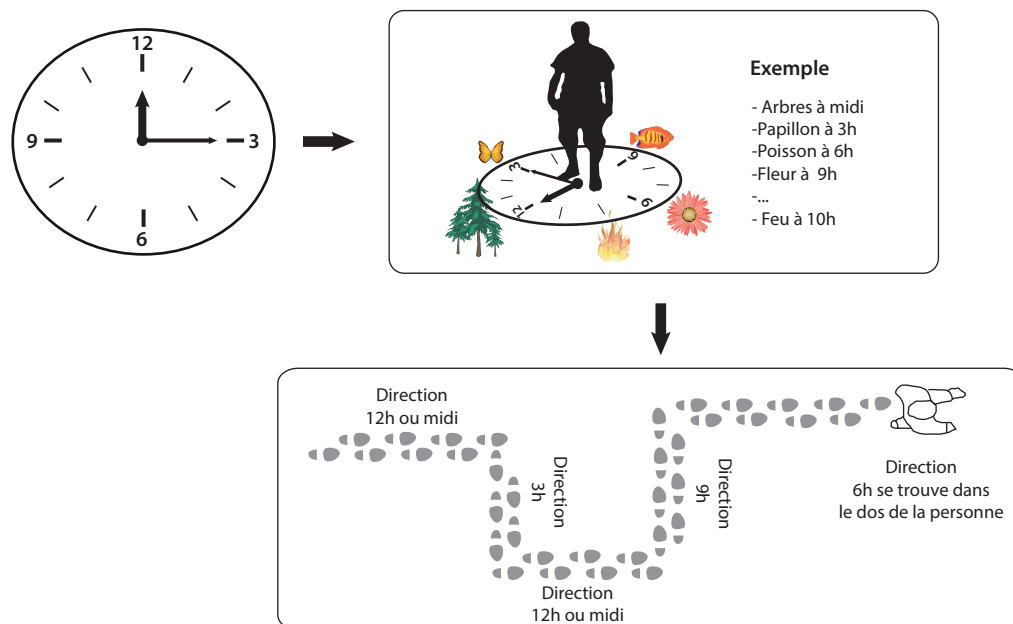
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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-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

 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