

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

Aux personnes handicapées



LOCAL J.A.M.

58 Avenue BEAUREGARD

Studios de musique actuelle – Espace scénique
Classement : 4e catégorie, type L.

LA CHAPELLE
SUR ERDRE

DATE D'OUVERTURE DU REGISTRE : Octobre 2017

Dernière mise à jour : Octobre 2019

LISTE DES PIÈCES DU DOSSIER

BÂTIMENT : LOCAL J.A.M. 4e catégorie, type L.

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

n°	Dénomination de la pièce et références à l'arrêté du 19 avril 2017:	
01_	ATTESTATION DE CONFORMITE « Lorsque l'établissement est nouvellement construit, l'attestation prévue par l'article L. 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. »	X
03_	CALENDRIER DE L'ADAP « Lorsque l'établissement fait l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée conformément aux articles R.111-19-31 à R. 111-19-47, le calendrier de mise en accessibilité de l'établissement. »	Sans Objet
04_	BILAN À MI-PARCOURS DE L'ADAP « Lorsque l'établissement fait l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée comportant plus d'une période, le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'Agenda, prévu à l'article D. 111-19-45. »	Sans Objet
05_	ATTESTATION D'ACHEVEMENT DE L'ADAP « Lorsque l'établissement fait l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée et à l'achèvement de celui-ci, l'attestation d'achèvement prévue à l'article D. 111-19-46. »	Sans Objet
06_	DEROGATION « Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10. »	Sans Objet
07_	NOTICE D'ACCESSIBILITE « Lorsque l'établissement a fait l'objet d'une autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public, la notice d'accessibilité prévue à l'article D. 111-19-18. »	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. »	X



02 – ATTESTATION DE CONFORMITÉ



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

Nom et adresse du propriétaire :

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

Dénomination de l'Établissement Recevant du Public :

SALLE DE CONCERT « LE JAM »

Type : L Catégorie : 4ème

Adresse : 58 avenue de Beauregard - 44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Parcelle cadastrale : BS 195

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

- Avis de la Commission d'Accessibilité de l'Arrondissement de Nantes Secteur 3,
dans le cadre de l'Autorisation de travaux n° AT.03512Z8008 (Accessibilité aux
Personnes Handicapées)
- Rapport final de contrôle technique (Mission Accessibilité Handicapés). Rapport
n°NA/12200014 établi en date du 02/01/2013 par le Bureau de Contrôle BTP
CONSULTANTS

Les pièces justificatives sont jointes à la présente attestation.

A La Chapelle-Sur-Erdre,

Le 23 MARS 2015



Le Maire,

Fabrice ROUSSEL

COMMISSION D'ACCESSIBILITE
Arrondissement de Nantes Secteur 3

N/ref : 19007
Affaire suivie par J.P MONNET
Tel : 02-40-67-26-71
Fax : 02.40.67.24.59

Vu pour être annexé
à l'arrêté Municipal
du 21 SEP. 2012

Examen de la demande:

Autorisation de travaux : ☐ AT 035 12 Z 8008

Etablissement Recevant du Public
Type L 4ème catégorie

NOM DE L'ETABLISSEMENT : SALLE DE CONCERTS MAZAIRE
"LE JAM"

ADRESSE : AVENUE DE BEAUREGARD
44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE

NATURE DES TRAVAUX : TRAVAUX D'AMENAGEMENT ET
DE MISE EN CONFORMITE

DEMANDEUR : MAIRIE

SERVICE URBANISME : MAIRIE

Réglementation applicable :

Code de la Construction et de l'Habitation (Articles L.111-7, L.111-8-4 et R.111-19 à R.111-19-3).
Code de l'Urbanisme (Articles L.421-1, L.421-3).
Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006
Arrêté du 1^{er} août 2006

DOCUMENTS EXAMINES :

- Imprimé de demande d'autorisation en date du 28/06/2012
- Note de présentation ou notice descriptive du [sans]
- Notice d'accessibilité du [non datée]
- Plans du [non datés]

DESCRIPTION SOMMAIRE :

Le projet concerne l'amélioration des performances acoustique de l'enveloppe extérieure de la salle de concerts « JAM » ainsi que l'amélioration de la ventilation intérieure, une réfection des revêtements de la salle de répétition. Il est aussi prévu de réaliser un palier avec rampes pour accéder aux salles et de déplacer un miroir dans les WC afin de le mettre à une hauteur admissible pour tous. L'ajout d'une boucle d'induction magnétique est prévu dans la salle de spectacle.

▪ **Cheminement** : Le cheminement de la place de stationnement adaptée aux PMR à la porte d'entrée se fait par une rampe de 10 % sur 0.40 m donnant sur un palier de 2.20 m x 1.66 m. La porte d'entrée à double vantaux a 1.40 m de large pour un ressaut non indiqué sur plan ou sur la notice. Du hall à la salle de spectacle le passage se fait par un rétrécissement d'1 m de largeur, puis un « couloir » de 1.60 m de largeur pour une longueur de 1.70 m, en continuant par un sas de 2 m de longueur et 1.60 m de largeur encadré par deux portes de 0.90 m de large. L'accès aux WC à partir du hall est direct par une porte de 0.80 m de largeur pour les WC adaptés et deux portes de 0.70 m pour les WC non adaptés.

▪ **Parc de stationnement** : Une place de stationnement adaptée est signalée existante et proche de l'entrée. Le nombre de places total du parking n'est pas mentionné.

▪ **Cabinet d'aisance** : Un WC adapté est existant avec une porte de 0.80 m de large (mesure sur plan). La notice accessibilité mentionne pour les sanitaire : « sanitaire accessible aux personnes handicapées existant et conforme (modification de la hauteur du miroir). »

▪ **Divers** : Aucune mention des éclairages mis en œuvre.

PRESCRIPTIONS :

▪ **Cheminement** :

- *Lorsqu'il ne peut être évité, un faible écart de niveau peut être traité par un ressaut à bord arrondi ou muni d'un chanfrein et dont la hauteur doit être inférieure ou égale à 2 cm. Cette hauteur maximale peut toutefois être portée à 4 cm si le ressaut comporte sur toute sa hauteur une pente ne dépassant pas 33 %.*
- *Toutes les portes des locaux ouverts au public doivent avoir une largeur minimale de 0,90 m.*

▪ **Cabinet d'aisance** :

« Un cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées doit présenter, en dehors du débattement de porte, un espace d'usage accessible à une personne en fauteuil roulant ; un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour, situé à l'intérieur du cabinet ou, à défaut, en extérieur devant la porte ; un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré ; un lave-mains et une barre d'appui latérale prévue à côté de la cuvette. »

▪ **Divers** :

- *La qualité de l'éclairage, artificiel ou naturel, des circulations intérieures et extérieures doit être telle que l'ensemble du cheminement est traité sans créer de gêne visuelle. Les parties du cheminement qui peuvent être source de perte d'équilibre pour les personnes handicapées, les dispositifs d'accès et les informations fournies par la signalétiques sont l'objet d'une qualité d'éclairage renforcée. Cela selon les normes rappelées dans les prescriptions générales jointes à cet avis.*
- *Avant le 1^{er} janvier 2015, l'établissement devra être accessible dans le respect des articles R.111-19-2 et 19-3 du Code de la Construction et assurer l'ensemble des prestations aux personnes handicapées.*

Les prescriptions générales annexées devront être suivies d'effet le cas échéant.

En conclusion, sous réserve de l'exécution des prescriptions ci-dessus, je vous propose d'émettre un avis FAVORABLE à l'exécution du projet.

La visite de la commission d'accessibilité sera sollicitée auprès de son secrétariat un mois avant l'ouverture de l'établissement de manière concomitante à la visite de la commission de sécurité lorsque l'ensemble des travaux seront achevés, y compris les travaux de VRD.

Le Contrôleur Principal des T.P.E.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a vertical stroke, positioned above the printed name.

JP MONNET

RAPPORT FINAL DE CONTRÔLE TECHNIQUE

établi sur la base des documents listés au § 2.1 de la Page 2

Date du rapport : 02/01/2013
Indice du rapport : 0
Objet de l'indice : Réception des travaux

Dossier d'Assurance :	Dossier de Contrôle Technique n° : NA/12200014
Dommages-ouvrage	Ingénieur : Maxime TANGUY
	Marché n° 2012-BA00256 notifié le : 23/04/2012

Référence du rapport : NA/20-13L0002

1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- A. AFFAIRE :**
- Code postal, commune : 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE
 - Rue ou Lieudit : Avenue de Beauregard
 - Désignation : Amélioration de l'acoustique de la salle de concert JAM
 - Destination : Etablissement recevant du public de type L – 4^{ème} Catégorie
- B. MAÎTRE DE L'OUVRAGE :** VILLE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE – B.P. 4409 – 44244
LA CHAPELLE SUR ERDRE CEDEX
- C. MAÎTRE DE L'OUVRAGE DÉLÉGUÉ :** /
- D. ARCHITECTES / MAÎTRE D'ŒUVRE :** Direction du CADRE de VIE et des Solidarités – Service
Patrimoine Immobilier – 24, rue de l'Europe –
44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE
- E. BUREAUX D'ÉTUDES :**
- Sol : /
 - Structure : /
 - Autres : /
- F. MONTANT PRÉVISIONNEL DES TRAVAUX TOUS CORPS D'ÉTAT :** 104.000,00 € H.T
- G. CALENDRIER DES TRAVAUX :** Délai en mois : 2 Démarrage : 10/2012
- H. MISSION DE CONTRÔLE TECHNIQUE :** L+LE+SEI+HAND
- I. OUVRAGES À CARACTÈRE EXCEPTIONNEL :** (définition de la police « Dommages - Ouvrage »)

Non ☒ Oui ☐

	<u>N° du Dossier</u> : NA/12200014	<u>Affaire</u> : Amélioration de l'acoustique de la salle de concerts JAM Avenue Beauregard 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE	Page : 2/7 Date : 02/01/2013
--	------------------------------------	---	-------------------------------------

2 - CADRE DE LA MISSION DE CONTRÔLE TECHNIQUE

2.1. Documents émis par BTP Consultants

- Rapport initial de contrôle technique émis le 29/05/2012.
- Fiche d'examen de documents N°1 datée du 16/10/2012.

2.2. Description sommaire du programme des travaux et des objets contrôlés

Le programme des travaux concernait la salle de concerts JAM située sous le préau de l'école maternelle de Mazaire à La Chapelle sur Erdre (44).

Les travaux ont eu pour but l'amélioration des performances acoustiques de la salle de concerts pour limiter les nuisances pour les riverains ainsi que l'amélioration de la ventilation intérieure de la salle pour assurer une meilleure qualité de l'air pour le public. Une réfection des revêtements de la salle répétition a été réalisée.

L'établissement est classé en 4^{ème} catégorie de type L.

	N° du Dossier : NA/12200014	Affaire : Amélioration de l'acoustique de la salle de concerts JAM Avenue Beauregard 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE	Page : 3/7
			Date : 02/01/2013

3 - RAPPORT DE CONTRÔLE TECHNIQUE

F : Favorable	D : Défavorable	S : Suspendu	HM : Hors Mission	SO : Sans Objet	AVIS
----------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	------------------------	-------------

La signification des avis est rappelée au § 6 du présent rapport

3.1. AVIS SUR LES DISPOSITIONS RELATIVES A LA SOLIDITÉ DES OUVRAGES (Mission L)

3.1.1. OUVRAGES DE RESEAUX DIVERS ET DE VOIRIE

3.1.1.A. Réseaux divers dont la destination est la desserte privative de la construction

SO

3.1.1.B. Voirie, à l'exclusion des couches d'usure des chaussées et des voies piétonnières, dont la destination est la desserte privative de la construction

SO

3.1.2. OUVRAGES DE FONDATION

SO

Désignation	Type de fondation

3.1.3. OUVRAGES D'OSSATURE

- | | |
|---|--|
| - Maçonnerie : ☐ | - Béton : ☐ . Armé |
| - Métal : ☐ | ☐ . Précontraint |
| - Mixte : ☐ | - Bois : ☐ . Traditionnel |
| - Textile : ☐ | ☐ . Lamellé-collé |

3.1.3. A. Eléments porteurs :

- béton ou maçonnerie
- charpente métallique
- structures métallo - textile
- charpente en bois
- structure mixte béton - acier ou béton - bois

SO

SO

SO

SO

SO

3.1.3. B. Contreventements :

- béton ou maçonnerie
- charpente métallique
- structures métallo - textile
- charpente en bois
- structure mixte béton - acier ou béton - bois

SO

SO

SO

SO

SO

3.1.4. OUVRAGES DE CLOS ET COUVERT

3.1.4.1. Clos :

3.1.4.1.a. *Parties enterrées y compris leur caractère étanche*

SO

3.1.4.1.b. *Façades et pignons*

SO

- | | | | |
|-------------------------------------|---|------------------------------|------------------------------|
| - éléments de maçonnerie, béton | : | Oui ☐ | Non ☐ |
| - façade rideaux | : | Oui ☐ | Non ☐ |
| - panneaux ou éléments préfabriqués | : | Oui ☐ | Non ☐ |
| - bardage ou vêtue | : | Oui ☐ | Non ☐ |

3.1.4.1.c. *Menuiseries extérieures*

F

3.1.4.2. Couvert :

Toitures

SO

- | | | | |
|--------------|---|------------------------------|------------------------------|
| - étanchéité | : | Oui ☐ | Non ☐ |
| - couverture | : | Oui ☐ | Non ☐ |

	N° du Dossier : NA/12200014	Affaire : Amélioration de l'acoustique de la salle de concerts JAM Avenue Beauregard 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE	Page : 4/7 Date : 02/01/2013
---	------------------------------------	---	-------------------------------------

3 - RAPPORT DE CONTRÔLE TECHNIQUE

F : Favorable	D : Défavorable	S : Suspendu	HM : Hors Mission	SO : Sans Objet	AVIS
La signification des avis est rappelée au § 6 du présent rapport					
3.1.5. POUR LES BATIMENTS, AVIS SUR LES ÉLÉMENTS D'ÉQUIPEMENT INDISSOCIABLEMENT LIÉS AUX OUVRAGES (mission L) - Éléments d'équipement indissociablement liés aux ouvrages de réseaux divers et de voirie dont la destination est la desserte privative de la construction..... - Éléments d'équipement indissociablement liés aux ouvrages de fondation - Éléments d'équipement indissociablement liés aux ouvrages d'ossature..... - Éléments d'équipement indissociablement liés aux ouvrages de clos et couvert - Éléments d'équipement dont la défaillance rend un ouvrage impropre à sa destination					SO SO F F SO

Constituent des « ouvrages » au sens du présent rapport :

-  Les réseaux divers et de voirie (à l'exclusion des couches d'usure des chaussées et des voies piétonnières) dont la destination est la desserte privative de la construction ;
-  Les ouvrages de fondation ;
-  Les ouvrages d'ossature ;
-  Les ouvrages de clos et de couvert.

Constituent des « éléments d'équipement » au sens du présent rapport, les parties de la construction autres qu'ouvrages.

Constitue un « élément d'équipement indissociablement lié à un ouvrage » au sens du présent rapport, tout élément d'équipement dont la dépose *ou* le démontage *ou* le remplacement ne peut s'effectuer sans détérioration ou enlèvement de matière de cet ouvrage.

	N° du Dossier : NA/12200014	Affaire : Amélioration de l'acoustique de la salle de concerts JAM Avenue Beauregard 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE	Page : 5/7 Date : 02/01/2013
--	------------------------------------	---	---------------------------------

3 - RAPPORT DE CONTRÔLE TECHNIQUE

F : Favorable	D : Défavorable	S : Suspendu	HM : Hors Mission	SO : Sans Objet	AVIS
La signification des avis est rappelée au § 6 du présent rapport					
3.2. AVIS SUR LES DISPOSITIONS RELATIVES A LA SECURITE DES PERSONNES DANS LES CONSTRUCTIONS (Mission S) - Communication des attendus du Permis de Construire ou de l'avis des autorités..... - Conception et desserte..... - Isolement par rapport aux tiers - Résistance au feu des structures..... - Couvertures et façades..... - Distribution intérieure..... - Locaux à risques particuliers d'incendie..... - Conduits et gaines..... - Dégagements - Aménagements intérieurs..... - Désenfumage - Moyens de secours et alerte..... - Installations électriques (courants forts)..... - Installations de chauffage, ECS, ventilation, réfrigération, climatisation - Installations aux gaz combustibles et aux hydrocarbures liquéfiés..... - Installations de fluides médicaux - Installations de VMC-Gaz - Conduits de fumée - Installations d'ascenseurs et de monte-charges - Portes automatiques de garages, portes et portails automatiques - Appareils sous pression de gaz et de vapeur..... - Garde-corps et fenêtres basses..... - Ouvrants en élévation ou en toiture, parois transparentes ou translucides					F SO SO SO F F SO F F SO D1 F F SO SO SO SO SO SO SO SO SO SO

	N° du Dossier : NA/12200014	Affaire : Amélioration de l'acoustique de la salle de concerts JAM Avenue Beauregard 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE	Page : 6/7 Date : 02/01/2013
--	------------------------------------	---	-------------------------------------

3 - RAPPORT DE CONTRÔLE TECHNIQUE

F : Favorable	D : Défavorable	S : Suspendu	HM : Hors Mission	SO : Sans Objet	AVIS
La signification des avis est rappelée au § 6 du présent rapport					
3.3. AVIS SUR LES DISPOSITIONS RELATIVES A L'ACCESSIBILITÉ DES CONSTRUCTIONS AUX PERSONNES HANDICAPÉES (mission HAND) - Communication des attendus du Permis de Construire ou de l'avis des autorités - Cheminements extérieurs - Stationnement..... - Accès au bâtiment..... - Signalisation, repérage - Circulations intérieures (horizontales et verticales)..... - Revêtements (sols, murs et plafonds) - Equipements, dispositifs de commande, portes, portiques et sas..... - Eclairage - Logements (caractéristiques de base, escaliers, pièces de l'unité de vie) - Locaux accessibles au public (sanitaires, douches, cabines, hébergement, accueil du public, caisses de paiement)					F SO D2 F F F F F F SO D3
3.4. AVIS SUR LES DISPOSITIONS RELATIVES A LA SOLIDITE DES EXISTANTS (mission LE) - Renseignements justificatifs et documents se rapportant aux ouvrages existants (constat d'état des lieux, résultats des études de diagnostic effectuées, etc.) - En l'absence des renseignements précités, examen visuel de l'état apparent des existants (visite effectuée le 24/05/2012) - Solidité des parties anciennes des ouvrages concernées par la réalisation des ouvrages et éléments d'équipement neufs					F F F

4 - RECAPITULATIF DES OBSERVATIONS FORMULEES

- D1 : Reposer les extincteurs et mettre à jour le plan d'évacuation du bâtiment suite aux travaux.
- D2 : Prévoir le repérage de la place PMR située devant l'établissement (marquage au sol et signalisation verticale).
- D3 : Nous vous informons bien qu'en dehors du programme des travaux, que la porte du sanitaire PMR devrait être équipée d'une barre permettant de refermer la porte derrière soi.

	N° du Dossier : NA/12200014	Affaire : Amélioration de l'acoustique de la salle de concerts JAM Avenue Beauregard 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE	Page : 7/7 Date : 02/01/2013
---	------------------------------------	---	-------------------------------------

5 - DOCUMENTS A COMMUNIQUER

- Sans objet.

6 - SIGNIFICATION DES AVIS

- **F** : L'examen - dans le cadre de notre mission - de l'ouvrage ou de l'élément d'équipement concerné ne révèle pas d'aléas techniques liés à sa conception ni à sa réalisation.
- **S** : L'examen - dans le cadre de notre mission - de l'ouvrage ou de l'élément d'équipement concerné ne peut être correctement réalisé en l'absence d'informations complémentaires permettant d'évaluer les aléas techniques s'y rapportant. La non-communication des informations manquantes conduira à la formulation d'un avis défavorable sur cet ouvrage ou cet élément d'équipement dans notre rapport final.
- **D** : L'examen - dans le cadre de notre mission - de l'ouvrage ou de l'élément d'équipement concerné révèle l'existence d'aléas techniques liés à sa conception ou à sa réalisation.
- **SO** : L'ouvrage ou l'élément d'équipement cité n'existe pas.
- **HM** : L'ouvrage ou l'élément d'équipement cité ne fait pas partie du programme des travaux visé par notre contrat de contrôle technique.

7 - RAPPELS

- La destination initiale des ouvrages sera maintenue.
- L'utilisation « normale » des ouvrages et équipements devra être assurée par les exploitants.
- Une maintenance régulière sera mise en place en vue de garantir la pérennité des ouvrages et éléments d'équipements.
- BTP Consultants, dans le cadre de sa prestation, s'assure que les autocontrôles incombant aux entreprises - tel que rappelé à l'article 1792-1 du Code Civil - s'effectuent pendant l'exécution des travaux d'une manière satisfaisante. BTP Consultants procède, par elle-même, au contrôle par sondage de l'exécution des travaux.

Fait à NANTES, le 02/01/2013

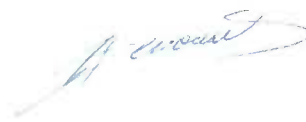
Le Responsable de Mission :

Maxime TANGUY



Le spécialiste électricité :

Hervé DENOUAL



Le Chef d'Agence :

Maxime TANGUY





07 – NOTICE D'ACCESSIBILITÉ



Notice de prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans les établissements recevant du public

Notice à compléter et à joindre en trois exemplaires à la demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un Etablissement recevant du public

1- RAPPELS

Réglementation

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006
- Arrêté du 1er août 2006
- Arrêté du 21 mars 2007
- Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007
- Arrêté du 11 septembre 2007

2- OBJET DU DOCUMENT

La présente notice précise l'engagement du maître d'ouvrage vis à vis de la réglementation relative à l'accessibilité pour les personnes handicapées et fournit un cadre de renseignement pour l'examen du projet nécessaire à l'instruction du dossier de demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un ERP

3- DONNEES CONCERNANT L'OPERATION

Désignation de l'opération :

Nom de l'opération : Travaux d'amélioration de l'acoustique et de remplacement de la ventilation de la salle de concert « Le Jam »

Nature des travaux : Réhabilitation d'un bâtiment existant

Commune : LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

E.R.P. de : 4ème catégorie, **de Type** L

Désignation des acteurs :

Maître D'ouvrage: VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Adresse : 16, rue Olivier de Sesmaisons – 44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Maître D'œuvre :

Adresse :

Bureau de contrôle (mission Handicap) : BTP CONSULTANTS

Adresse : 2, rue de Crucy – BP 60515 – 44005 NANTES Cedex 1

DISPOSITIONS GENERALES

Sont indiquées dans les cadres les dispositions prises dans le projet

♦ **Cheminements extérieurs** (article 2 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- Caractéristiques minimales à respecter pour le cheminement usuel (largeur, pente, espaces de manoeuvre de portes, de demi tour, de repos, d'usage,)
- Repérage, guidage (contraste visuel, signalisation,...)
- Sécurité d'usage (hauteur sous obstacles, repérage vide sous escaliers, éveil de vigilance en haut des escaliers, ...)
- Qualité d'éclairage (minimum 20 lux)
- ...

- Cheminement en revêtement bitumineux devant le bâtiment.

♦ **Stationnement** (article 3 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- Nombre : 2% du nombre total de places pour le public, situées à proximité de l'entrée, du hall d'accueil, de l'ascenseur, ...
- Caractéristiques minimales à respecter avec signalisation verticale et marquage au sol
- Raccordement avec cheminement horizontal sur une longueur de 1,40m minimum
- ...

- Place de stationnement réservée aux personnes handicapées située devant l'entrée du bâtiment.

♦ **Accès aux bâtiments** (article 4 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- Entrées principales facilement repérable (éléments architecturaux, matériaux différents ou contraste visuel, ...)
- Caractéristiques à respecter (seuil, largeur de portes, conditions de filtrage, ...
- Nature et positionnement des système de communication et des dispositifs de commande (interphone, poignées de portes,...)
- ...

- Création d'un palier extérieur (conforme aux caractéristiques dimensionnelles indiquées dans l'annexe de l'arrêté du 1er/08/2006)

♦ **Accueil du public** (article 5 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- Mobilier adapté pour les personnes circulant en fauteuil roulant et facilement repérable
- Si accueil sonorisé prévoir induction magnétique et pictogramme correspondant
- Qualité d'éclairage (minimum 200 lux)
- ...

Accueil physique à l'entrée de la salle de concert.

♦ **Circulations intérieures horizontales** (article 6 de l'arrêté du 1er août 2006)

- *Éléments structurants repérables par les déficients visuels*
- *Caractéristiques minimales à respecter (largeur des circulations, largeur des portes, espaces de manoeuvre de portes, ...)*
- *Qualité d'éclairage (minimum 100 lux)*
- ...

Largeur de passage supérieure à 1,40 m.

♦ **Circulations verticales** (article 7 de l'arrêté du 1er août 2006)

➤ **Escaliers**

- *Contraste visuel et tactile en haut des escaliers*
- *Caractéristiques minimales à respecter (largeur des escaliers, hauteur des marches et giron, mains courantes contrastée, ...)*
- *Qualité d'éclairage (minimum 150 lux)*
- ...

Sans objet (bâtiment en simple rez-de-chaussée)

➤ **Ascenseurs**

- *Obligation d'ascenseur si accueil en étages de plus de 50 personnes (100 pour type R) ou prestations différentes de celles offertes au niveau accessible*
- *Conforme à la norme EN 81-70 (dimensionnement, éclairage, appui, indications liées au mouvement de la cabine, annonce des étages desservis, ...)*
- *Possibilité d'élévateurs à usage permanent par voie dérogatoire*
- ...

Sans objet

♦ **Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques** (article 8 de l'arrêté du 1er août 2006)

- *Ne peuvent remplacer un ascenseur obligatoire*
- *Respect de prescriptions particulières pour le repérage et l'utilisation d'arrêt d'urgence*
- *Doivent être doublés par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur*
- ...

Sans objet

♦ **Revêtements de sols, murs et plafonds** (article 9 de l'arrêté du 1er août 2006)

- *Les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle*
- *Dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions (dureté, aire d'absorption des revêtements et éléments absorbants > 25 % de la surface au sol des espaces d'accueil, d'attente, de restauration, ...)*
- ...

Les revêtements de sol sont en revêtements thermoplastiques (*non modifiés par le projet*)
Le plafond est réalisé par un flocage phonique noir sur structure apparente (*non modifié par le projet*).
Les murs sont peints (rouge)
Les menuiseries intérieures seront peintes (grises)

♦ **Portes, portiques et SAS** (article 10 de l'arrêté du 1er août 2006)

- Caractéristiques minimales à respecter (largeur des portes, positionnement des poignées, résistance des fermes-portes, repérage des parties vitrées, espaces de manoeuvre de portes cf annexe 2 de l'arrêté du 1er août 2006, ...)

Les locaux accessibles au public disposeront de portes de largeur minimale de 90 cm.

♦ **Locaux ouverts au public, équipements et dispositifs de commande**
(article 11 de l'arrêté du 1er août 2006)

- Nécessité d'un repérage aisé des équipements et dispositifs de commandes (contraste visuel, signalisation, ...)
- Caractéristiques minimales du vide nécessaire en partie inférieure des lavabos; guichets, mobiliers à usage de lecture, d'écriture ou d'usage d'un clavier
- Caractéristiques minimales à respecter pour les commandes manuelles, les fonctions de voir, entendre ou parler
- Information sonore doublée par une information visuelle

Respect des hauteurs d'atteinte et d'usage des équipements et mobiliers.

♦ **Sanitaires** (article 12 de l'arrêté du 1er août 2006)

- Localisation et caractéristiques minimales à respecter pour les sanitaires accessibles aux personnes handicapées
- Espace latéral libre à côté de la cuvette, espace de manoeuvre de porte avec possibilité de demi-tour à l'intérieur ou à défaut à l'extérieur
- Positionnement de la cuvette (hauteur, ...), de la barre d'appui, ...
- Positionnement des accessoires tels que miroir, distributeur de savon, sèche-mains, ...
- Obligation d'un lave mains à l'intérieur des sanitaires "H"

Sanitaire accessible aux personnes handicapées existant et conforme (modification de la hauteur du miroir)

♦ **Sorties** (article 13 de l'arrêté du 1er août 2006)

- Les sorties correspondantes à un usage normal du bâtiment doivent être repérable de tout point et sans confusion avec les sorties de secours

Entrée/Sortie repérées.

♦ **Éléments d'information et de signalisation** (Annexe 3 à l'arrêté du 1er août 2006)

- Caractéristiques minimales à respecter concernant les éléments d'information et de signalisation fournis de façon permanente aux usagers

Sans objet.

DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES

♦ **Établissements recevant du public assis** (article 16 de l'arrêté du 1er août 2006)

- *Caractéristiques minimales des emplacements à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)*

- ...

Sans objet

♦ **Établissements comportant des locaux d'hébergement** (article 17 de l'arrêté du 1er août 2006)

- *Caractéristiques minimales des chambres à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)*
- *Toutes les chambres doivent être adaptées dans le cas d'établissements d'hébergement de personnes âgées ou handicapées*

Sans objet

♦ **Douches et cabines** (article 18 de l'arrêté du 1er août 2006)

- *Caractéristiques minimales des cabines et des douches à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles, nature des équipements)*

- ...

Sans objet

♦ **Caisses de paiement disposées en batterie** (article 19 de l'arrêté du 1er août 2006)

- *Caractéristiques minimales des caisses de paiement disposées en batterie à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)*

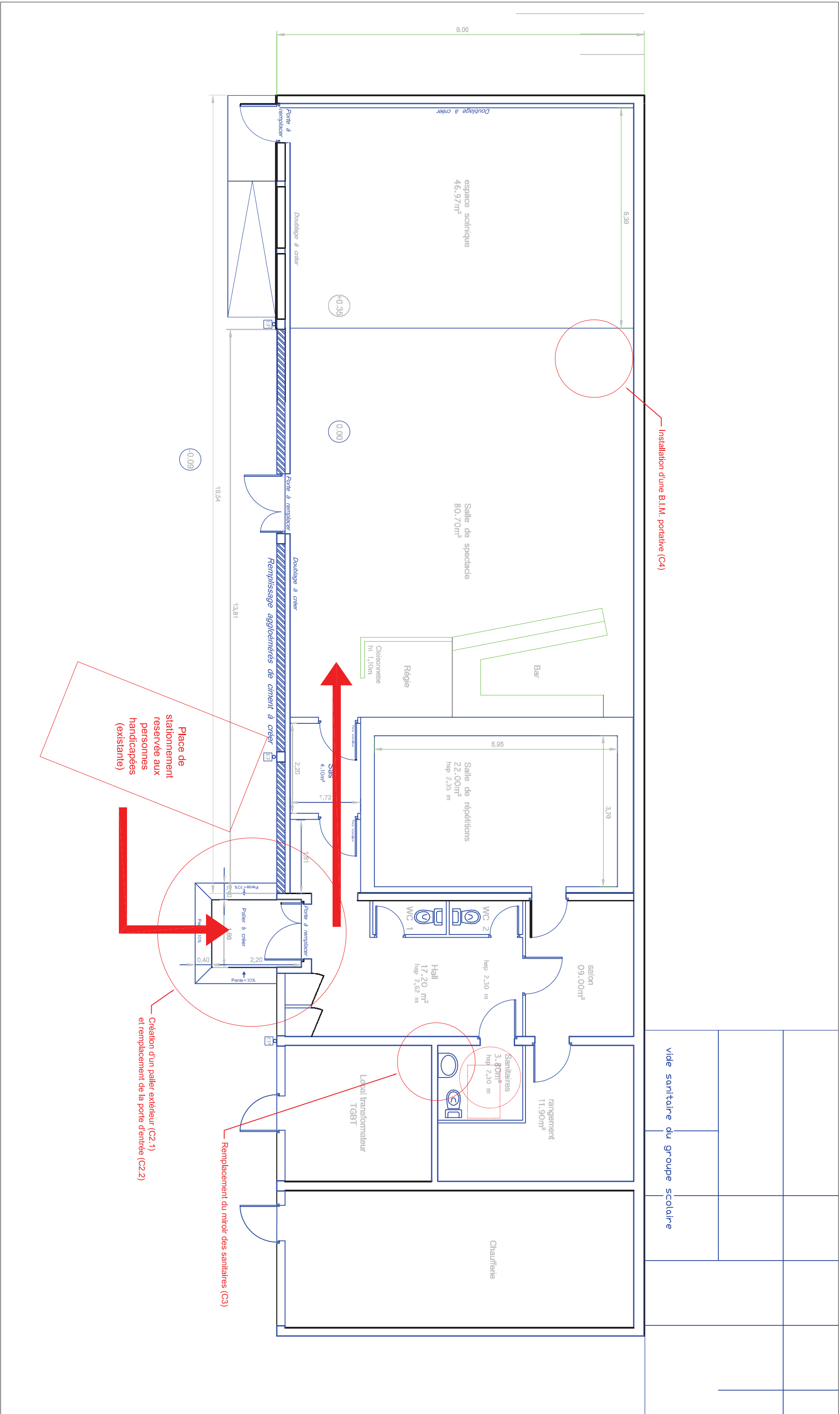
- ...

Sans objet

NOTA : en sus des éléments demandés dans l'arrêté du 1er août 2006, du 21 mars 2007 et des articles 111-19-18 et 19 du code de la construction et de l'habitation, il peut être joint à la présente notice tous les schémas de principe d'aménagement de sanitaires, de cabines de douche, de type de signalisation, d'aménagements particuliers au projet , afin de faciliter une bonne compréhension du dossier

PIECES JOINTES

- Plan de masse
- Vue en plan du projet
- Diagnostic des conditions d'accessibilité de l'E.R.P.





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 :

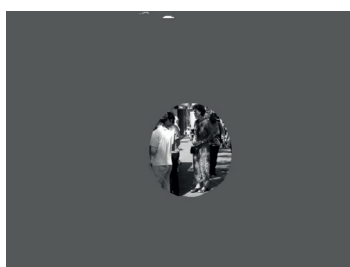
● Tout percevoir mais de façon très floue



➡ 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.

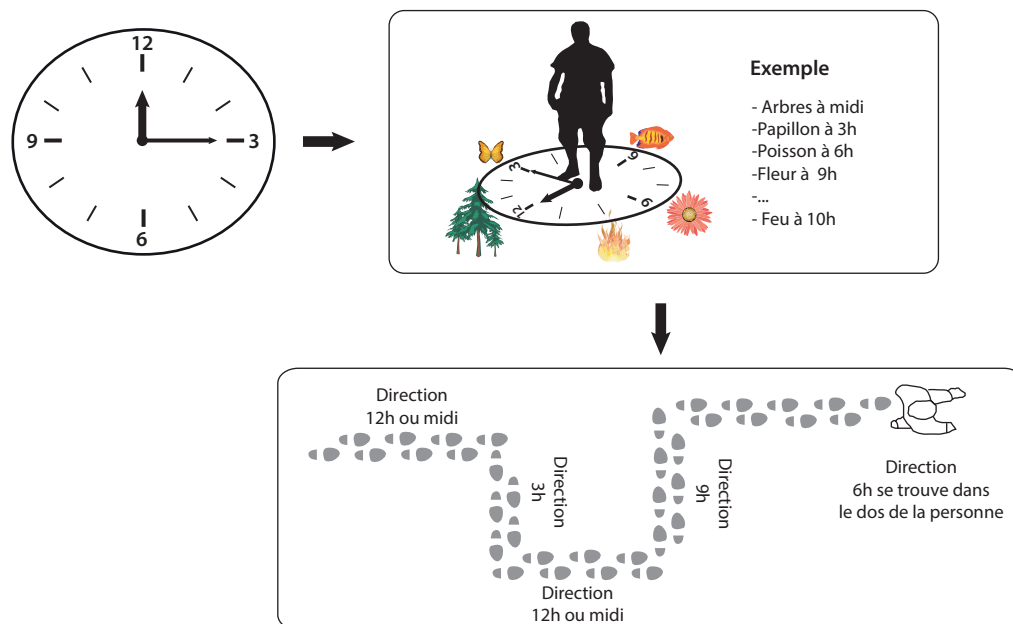
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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.

¹⁵Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

¹⁸Accident 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 peut 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



10 – ATTESTATION DE FORMATION



Le 17 octobre 2019

Direction des Ressources
Service du Personnel

ATTESTATION DE FORMATION

Je soussigné, Fabrice ROUSSEL, agissant en qualité de Maire, atteste que la Ville de La Chapelle-sur-Erdre a organisé une formation de « sensibilisation aux différents handicaps » (déficience visuelle, motrice, auditive et psychique/mentale) pour les agents recevant du public notamment.

Cette formation s'est déroulée le 8 novembre 2018 en nos locaux.

Formation dispensée par l'Institut des Hauts Thébaudières, La Persagotière, L'ADAPEI et l'APF.

Pour le Maire et par délégation,
La Directrice Générale Adjointe des Services,


Isabelle COSSARD