

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

Aux personnes handicapées



POINT INFORMATION JEUNESSE

56 Avenue BEAUREGARD

Accueil de loisirs dédié au 12/17 ans – Salle de réunion
Classement : 5e catégorie, type L.

LA CHAPELLE
SUR ÉRDRE

DATE D'OUVERTURE DU REGISTRE : Octobre 2017

Dernière mise à jour : Octobre 2017

LISTE DES PIÈCES DU DOSSIER

BÂTIMENT : POINT INFORMATION JEUNESSE

5e catégorie, type L.

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

n°	Dénomination de la pièce et références à l'arrêté du 19 avril 2017:	
01_	ATTESTATION DE CONFORMITE « Lorsque l'établissement est nouvellement construit, l'attestation prévue par l'article L. 11-7-4 après achèvement des travaux. »	Sans Objet
02_	ATTESTATION DE CONFORMITE « Lorsque l'établissement est conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014, l'attestation d'accessibilité prévue à l'article R. 111-19-33. »	X
03_	CALENDRIER DE L'ADAP « Lorsque l'établissement fait l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée conformément aux articles R.111-19-31 à R. 111-19-47, le calendrier de mise en accessibilité de l'établissement. »	Sans Objet
04_	BILAN À MI-PARCOURS DE L'ADAP « Lorsque l'établissement fait l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée comportant plus d'une période, le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'Agenda, prévu à l'article D. 111-19-45. »	Sans Objet
05_	ATTESTATION D'ACHEVEMENT DE L'ADAP « Lorsque l'établissement fait l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée et à l'achèvement de celui-ci, l'attestation d'achèvement prévue à l'article D. 111-19-46. »	Sans Objet
06_	DEROGATION « Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10. »	Sans Objet
07_	NOTICE D'ACCESSIBILITE « Lorsque l'établissement a fait l'objet d'une autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public, la notice d'accessibilité prévue à l'article D. 111-19-18. »	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



02 – ATTESTATION DE CONFORMITÉ



Attestation d'accessibilité
d'un ERP de 5^{ème} catégorie conforme au 31 décembre 2014
exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

Conformément à l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation,

Je soussigné, M. Fabrice ROUSSEL, Maire de la commune de La Chapelle-sur-Erdre (n° SIRET 214 400 350 00010), propriétaire de l'Établissement recevant du public de 5^{ème} catégorie de type L, situé au 56 avenue Beauregard, sur la parcelle cadastrale n°BS195, dénommé **Point Information Jeunesse**, atteste sur l'honneur que l'établissement susmentionné répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014, suite aux travaux réalisés dans le cadre du Permis de construire n°PC4403512Z1006 en date du 13/06/2012.

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte (cocher le cas échéant) :

le recours à une ou plusieurs dérogations, obtenue(s) en application de l'article R.111-19-10 du code de la construction et de l'habitation (cf. arrêté préfectoral accordant la ou les dérogations ci-joint) et, en cas de dérogation accordée à un établissement recevant du public remplissant une mission de service public, la mise en place de mesures de substitution permettant d'assurer la continuité du service public.

l'accessibilité d'une partie de l'établissement de 5^{ème} catégorie dans laquelle l'ensemble des prestations peut être délivré et, le cas échéant, la délivrance de certaines de ces prestations par des mesures de substitution.

A La Chapelle-Sur-Erdre,

Le 23 MARS 2015

Le Maire,



Fabrice ROUSSEL



07 – NOTICE D'ACCESSIBILITÉ



**NOTICE D'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES
d'un Établissement Recevant du Public (E.R.P.)
ou d'une Installation Ouverte au Public (I.O.P.)
lors de sa construction ou de sa création**

À joindre au dossier de permis de construire en application des articles R.111.19.14 et R.111-19-15 du code de la construction et de l'habitation et de l'arrêté du 01/08/2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.111.19 à R.111.19.3 et R.111.19.6 du code de la construction et de l'habitation.

Projet :

Construction d'un Point Information Jeunesse à La Chapelle sur Erdre (44)

Adresse :

**Avenue de Beauregard
44 240 La Chapelle sur Erdre**



Je soussigné, **agence [mûrisserie] Parent Rachdi et Mairie de La Chapelle sur Erdre**, m'engage formellement à respecter les règles d'accessibilité aux personnes handicapées pour le projet cité ci-dessus, règles décrites dans cette notice.

Date :

Signature :

S. Luchesi / [17]

27 JAN 2012

[mûrisserie] Parent - Rachdi
34, rue Fourné - 44000 NANTES
tél. 02 40 35 33 32 - fax 02 40 35 64 66
mairie@parent-rachdi.com



Légende à appliquer dans la colonne de droite

➤ **RR** Respect de la règle d'accessibilité applicable sur les travaux projetés

ou

➤ **CO** Commentaires sur le respect de la règle d'accessibilité applicables détaillés

E.R.P., I.O.P. neufs	Sans Objet	Respect Commentaires
Art. 2. Cheminements extérieurs		
Accessibilité aux bâtiments et aux équipements extérieurs		RR Accès au bâtiment depuis le trottoir public
Largeur $\geq 1,40$ m		RR
Rétrécissements ponctuels $\geq 1,20$ m	SO	
Dévers $\leq 2\%$		RR
Pentes		
✓ pente $\leq 4\%$		RR se référer aux plans joints en annexe
✓ pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m	SO	
✓ pente entre 5 et 8% : palier de repos tous les 2 m	SO	
✓ pente entre 8 et 10% : palier de repos tous les 0,50 m	SO	
✓ paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO	
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 $\leq 33\%$)		RR
✓ arrondis ou chanfreinés	SO	
✓ pas d'âne interdits	SO	
Espaces de manœuvre avec possibilité de $\frac{1}{2}$ tour : $\varnothing 1,50$ m		RR
Espaces de manœuvre de porte		RR
Espaces d'usage de 0,80 m x 1,30		RR
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue		RR
Sols permettant le guidage des malvoyants		RR
Trous en sol : \varnothing ou largeur ≤ 2 cm		RR
Cheminement libre de tout obstacle		
✓ hauteur libre : 2,20 m		RR
✓ repérage des saillies de plus de 15 cm		RR
Protection si rupture de niveau $\geq 0,40$ m à moins de 0,90 m		
Protection des espaces sous escaliers	SO	
Protection latérale des escaliers		RR
Volée d'escalier de 3 marches ou plus		RR
✓ 1 main courante		RR
• hauteur entre 0,80 et 1,00 m		
• continue, rigide et facilement préhensible		
• dépassant les première et dernière marches		
• différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		
✓ nez de marches :		RR
• de couleur contrastée		
• antidérapants		
• sans débord excessif		
✓ appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		RR
✓ contremarche de 10 cm mini pour la 1 ^{ère} et la dernière marche		RR
✓ doublage de l'escalier par un plan incliné	SO	
Repérage des parois vitrées		RR
Éclairage du cheminement		RR
Approche possible à moins d'1 m des éléments d'information situés à moins de 2,20 m de hauteur		RR
Signalisation		
✓ signalisation du cheminement adapté en cas de pluralité de cheminements		RR

E.R.P., I.O.P. neufs	Sans Objet	Respect Commentaires
✓ signalisations diverses		RR
Art. 3. Stationnement automobile		
Nombre de places adaptées (2% de places aménagées et accessibles)		RR 1 place PMR accessible au Nord du bâtiment
Situation		
Caractéristiques des places		
✓ largeur $\geq 3,30$ m		RR
✓ espace horizontal au dévers près $\leq 2\%$		RR
✓ raccordement au cheminement d'accès		RR
Places « boxées » ou avec contrôle d'accès accessibles	SO	
Repérage		RR
✓ marquage au sol		RR
✓ signalisation verticale		RR
Art. 4. Accès à l'établissement ou à l'installation		
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible extérieur		RR accès au bâtiment depuis le trottoir public
Les équipements, les dispositifs de commande et de service doivent pouvoir être repérés, atteints et utilisés par les personnes handicapées.		RR
Entrée principale facilement repérable		RR
Systèmes de communication entre public et personnel, dispositifs de commande manuelle		RR
✓ à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		RR
✓ hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m		RR
✓ système d'ouverture de porte utilisable en position debout ou assis		RR
✓ fonctionnement des dispositifs d'accès		RR
✓ dispositifs facilement repérables		RR
Situation des commandes		RR
✓ à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		RR
✓ à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m		RR
✓ espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement		RR
Signalétique conforme à l'annexe 3 de l'arrêté		RR
Art. 5. Accueil du public		
Les équipements, aménagements et mobiliers doivent pouvoir être repérés, atteints et utilisés par les personnes handicapées.		RR
Qualité d'éclairage renforcée		RR
Banques d'accueil		SO pas de banques d'accueil
✓ utilisables en position debout ou assis		
✓ hauteur $< 0,80$ m		
✓ vide inférieur : profondeur $\geq 0,30$ m, largeur $\geq 0,60$ m, hauteur $\geq 0,70$ m		
✓ si sonorisation, induction magnétique signalée		
Art. 6. Circulations intérieures horizontales		
Accessibilité en autonomie de tous les locaux		RR
Largeur $\geq 1,40$ m		RR
Rétrécissements ponctuels $\geq 1,20$ m		RR
Pentes		
✓ pente $\leq 4\%$	SO	
✓ pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m	SO	
✓ pente entre 5 et 8% : palier de repos tous les 2 m	SO	
✓ pente entre 8 et 10% : palier de repos tous les 0,50 m	SO	
Paliers de repos de 1,20 m x 1,40 m	SO	
Seuils et ressauts		
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)	SO	
✓ arrondis ou chanfreinés	SO	
Art. 6. Circulations intérieures horizontales (suite)		
Espaces de manœuvre de porte		RR espace devant les portes en poussant de 1m40x1m70 espace devant la porte en tirant



E.R.P., I.O.P. neufs	Sans Objet	Respect Commentaires
		1m40x2m20
Espaces d'usage de 0,80 m x 1,30		RR
Cheminement libre de tout obstacle		
✓ hauteur libre : 2,20 m		RR
✓ repérage des saillies de plus de 15 cm		RR
Protection des espaces sous escaliers		RR
Protection latérale des escaliers		RR
Volée d'escalier de 3 marches ou plus		RR
✓ 1 main courante		RR
• hauteur entre 0,80 et 1,00 m		
• continue, rigide et facilement préhensible		
• dépassant les première et dernière marches		
• différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		
✓ nez de marches :		RR
• de couleur contrastée		
• antidérapants		
• sans débord excessif		
✓ appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		RR
✓ contremarche de 10 cm mini pour la 1 ^{ère} et la dernière marche		RR
✓ doublage de l'escalier par un plan incliné		RR
✓ hauteur des marches ≤ 16 cm		RR
✓ giron des marches ≥ 28 cm		RR
Repérage des parois et portes vitrées		RR
Art. 7. Circulations intérieures verticales	SO	Sans objet pas d'escalier dans ce projet bâtiment en RDC
Escaliers		Sans objet
✓ largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m	SO	
✓ hauteur des marches ≤ 16 cm	SO	
✓ giron des marches ≥ 28 cm	SO	
✓ mains courantes	SO	
• de chaque côté	SO	
• hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO	
• continues, rigides et facilement préhensibles	SO	
• dépassant les première et dernière marches	SO	
• différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel	SO	
✓ appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	SO	
✓ contremarches pour la première et la dernière marche visuellement contrastées	SO	
✓ nez de marches :	SO	
• de couleur contrastée	SO	
• antidérapants	SO	
• sans débord excessif	SO	
Ascenseurs	SO	
✓ obligation d'ascenseur		Sans Objet, pas d'ascenseur dans ce projet
✓ conformité des ascenseurs à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap		RR
Signalisation des escaliers et ascenseurs non visibles depuis l'entrée		RR
Art. 8. Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques	SO	
Signalisation adaptée		
Dépassement mains courantes ≥ 30 cm		
Commande d'arrêt d'urgence repérable, accessible et manœuvrable		
Mise en évidence départ et arrivée des parties en mouvement		
Arrivée sur partie fixe signalée		

E.R.P., I.O.P. neufs	Sans Objet	Respect Commentaires
Art. 9. Revêtements de sols, murs et plafonds		
Tapis		RR
✓ dureté suffisante		RR
✓ pas de ressaut > 2 cm		RR
Qualité acoustique des revêtements		
✓ respect valeur réglementaire		RR
✓ aire d'absorption équivalente ≥ 25% de la surface au sol		RR
Art. 10. Portes, portiques et sas		
Largeur des portes		
✓ 0,90 m si dessert local de moins de 100 personnes		RR
✓ 1,40 m si dessert local de 100 personnes et plus		RR
✓ 1 vantail ≥ 0,90 m pour les portes à 2 vantaux		RR
✓ 0,80 m pour les portiques de sécurité		RR
Poignées des portes		
✓ facilement préhensibles		RR
✓ à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		RR
Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N		RR
Durée d'ouverture des portes automatiques suffisante	SO	
Déverrouillage signalé par indicateur sonore et visuel des portes à verrouillage électrique		RR
Sas		RR espace devant les portes en poussant de 1m20x1m70
✓ espace devant la porte en tirant 1m20x2m20		
✓ espaces de manœuvre de porte à l'intérieur		RR
✓ espaces de manœuvre de porte à l'extérieur		RR
Art. 11. Équipements et dispositifs de commande		
Eclairage particulier ou contraste visuel		RR
Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m		RR
Hauteur des commandes entre 0,90 m et 1,30 m		RR
Au moins un équipement utilisable en position debout ou assis		RR
Mobilier, lavabos et guichets (utilisation assis)		RR
✓ hauteur ≤ 0,80 m		RR
✓ vide inférieur : profondeur ≥ 0,30 m, largeur ≥ 0,60 m, hauteur ≥ 0,70 m		RR
Signalétique conforme à l'annexe 3 de l'arrêté		RR
Si sonorisation, induction magnétique signalée	SO	
Art. 12. Sanitaires		
Cabinet d'aisances		
✓ un pour chaque sexe si séparation		RR
✓ espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la cuvette		RR
✓ espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour : Ø 1,50 m		RR
✓ dispositif de fermeture de porte		RR
✓ lave-mains		RR
• présence		RR
• hauteur ≤ 0,85 m		RR
✓ hauteur assise cuvette entre 0,45 m et 0,50 m		RR
✓ barre d'appui latérale		RR
• présence		RR
• hauteur entre 0,70 m et 0,80 m		RR
Lavabo adapté, un par groupe de lavabos au moins		RR
Urinoirs à différentes hauteurs		RR
Aménagements accessibles (miroir, sèche-mains, savon.....)		RR
Art. 13. Sorties		
Facilement repérables		RR
Signalétique conforme à l'annexe 3 de l'arrêté		RR



E.R.P., I.O.P. neufs	Sans Objet	Respect Commentaires
Art. 14. Éclairage		
Valeurs d'éclairement		RR
✓20 lux pour les cheminements extérieurs accessibles		RR
✓200 lux au droit des postes d'accueil		RR
✓100 lux en tout point des circulations horizontales		RR
✓150 lux en tout point des escaliers et équipement mobile		RR
Extinction progressive des éclairages temporisés		RR
Éclairage par détection de présence		RR
✓couverture totale du cheminement		RR
✓chevauchement des zones de détection		RR
SO		
Art. 16. Établissements recevant du public assis		
Nombre d'emplacements accessibles (2 jusqu'à 50, 1 par tranche de 50 en sus)	SO	
Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m	SO	
Cheminement accessible	SO	
Répartition suivant la nature des prestations	SO	
SO		
Art. 17. Établissements comportant des locaux d'hébergement		
Nombre de chambres adaptées (une pour 20 + une par tranche de 50)		
Répartition entre les différents niveaux		
Dimension chambre adaptée		
✓espace libre Ø 1,50 m		
✓passage de 0,90 sur les 2 grands côtés		
✓passage de 1,20 sur le petit côté		
Hauteur de couchage comprise entre 0,40 m et 0,50 m, si lit fixé au sol		
Cabinet de toilettes adapté		
✓douche accessible avec barres d'appui		
✓espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour : Ø 1,50 m		
Cabinet d'aisances adapté		
✓espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la cuvette		
✓barre d'appui latérale		
•présence		
•hauteur entre 0,70 m et 0,80 m		
Prise de courant à proximité d'un lit dans chaque chambre		
Prise de téléphone dans chaque chambre		
Numéro de chaque chambre en relief sur la porte		
Art. 18. Douches et cabines		
Une pour chaque sexe si séparation		RR
Cabine accessible		RR
✓espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour : Ø 1,50 m		
✓équipement permettant de s'asseoir		
✓espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à l'équipement		
✓appui en position debout		
Douche accessible		RR
✓siphon de sol		
✓équipement permettant de s'asseoir		
✓appui en position debout		
✓équipements accessibles (patères, robinetterie, sèche-cheveux, miroirs, fermeture des portes)		
SO		
Art. 19. Caisses de paiement disposées en batteries		
Nombre de caisses adaptées (1 par tranche de 20)		
Caisse adaptée		

E.R.P., I.O.P. neufs	Sans Objet	Respect Commentaires
✓ utilisable par une personne en fauteuil roulant		
✓ affichage visible du prix à payer		

La nature et la couleur des matériaux et revêtements de sols murs et plafonds :

- > sol : tapis de sol + sol textile acoustique type Flotex
- carrelage dans les sanitaires + local Elec + local entretien + Douche
- > murs : Peinture sur enduit – Faïence dans les sanitaires – plaquage bois
- > plafond : Faux-plafonds dalles 60x60

Le traitement acoustique des espaces :

Étude acoustique jointe en annexe.



REFERENCES REGLEMENTAIRES

Code de la Construction et de l'Habitation,
Code de l'urbanisme

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 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,

Arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 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.

Arrêté du 21 mars 2007 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 pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes au public.

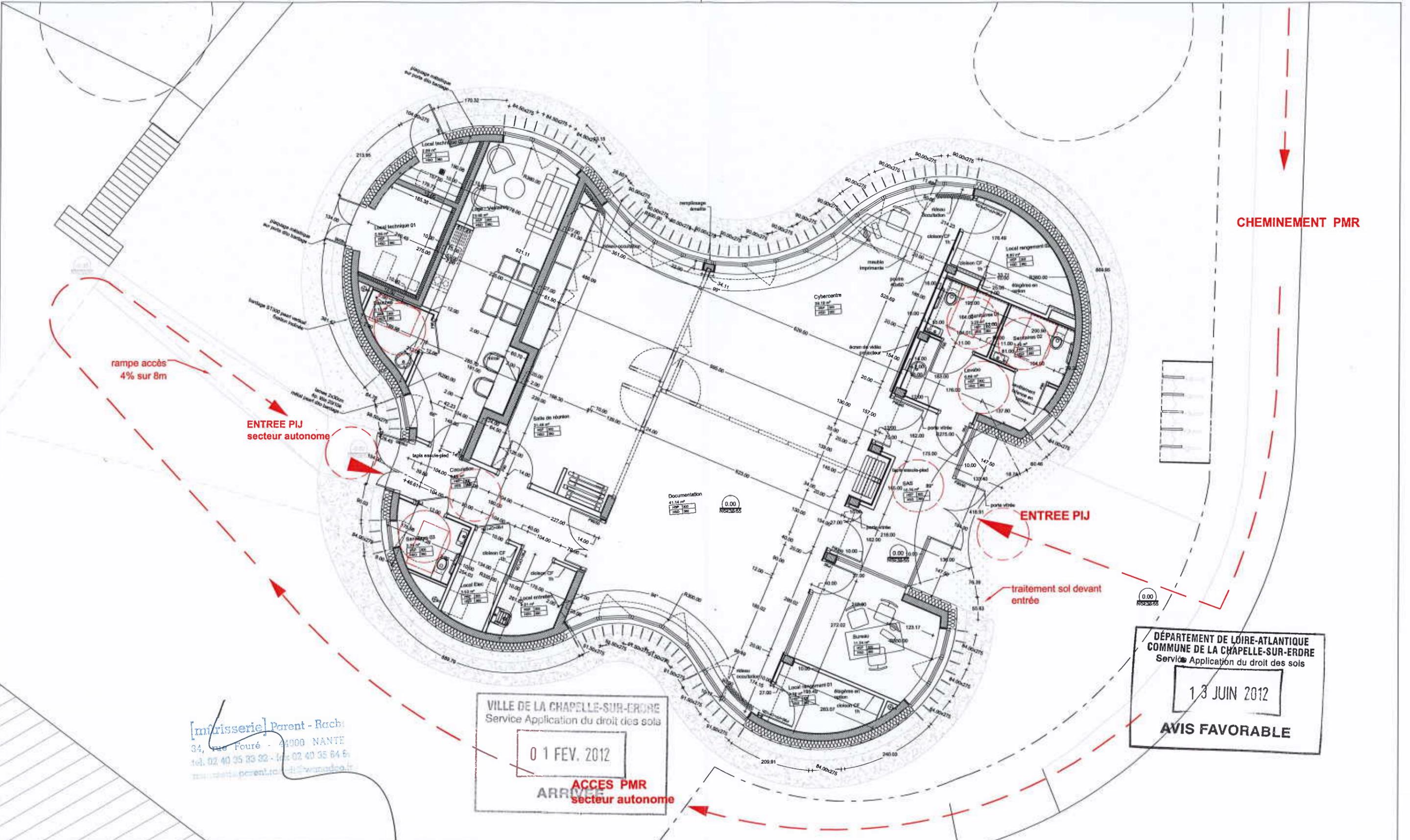
Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme.

Arrêté du 11 septembre 2007 relatif au dossier permettant de vérifier la conformité de travaux de construction, d'aménagement ou de modification d'un établissement recevant du public avec les règles d'accessibilité aux personnes handicapées.

Demande de dérogation (arrêté du 1^{er} août 2006 – article 7-2 – ascenseurs

Un appareil élévateur ne peut remplacer un ascenseur que si une dérogation est obtenue dans les conditions fixées à l'article R. 111-19-6. Dans ce cas, l'appareil élévateur doit être d'usage permanent et respecter les réglementations en vigueur.





CHEMINEMENT PMR

ENTREE PIJ
secteur autonome

ENTREE PIJ

traitement sol devant
entrée

VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE
Service Application du droit des sols
01 FEV. 2012
ARRIVEE
ACCES PMR
secteur autonome

DÉPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE
COMMUNE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE
Service Application du droit des sols
13 JUN 2012
AVIS FAVORABLE

[mûrisserie] Parent - Rachdi
34, rue Fouré - 44000 NANTES
tel. 02 40 35 83 82 - fax 02 40 35 84 61
m. parent@parent-rachdi.com

CONSTRUCTION DU POINT INFORMATION
JEUNESSE

Maitre d'ouvrage:
Monsieur Le Maire - Ville de La Chapelle-sur-Erdre
BP 4409 - Rue Olivier de Sasmalons - 44 244 LA CHAPELLE SUR ERDRE Cedex
tel. : 02 51 81 87 32 / fax : 02 51 81 87 12

maitrise d'oeuvre: [mûrisserie] Parent - Rachdi	Plan du RdC accessibilité
bet structure : AREST bet fluides : Isocrate bet acoustique : ITAC Economie : EXECOME	
PC 39	document : PC-39
	échelle : 1/100
	date : 27 JAN 2012





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=dicomplet>

b. Personnes avec une déficience visuelle



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

● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

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

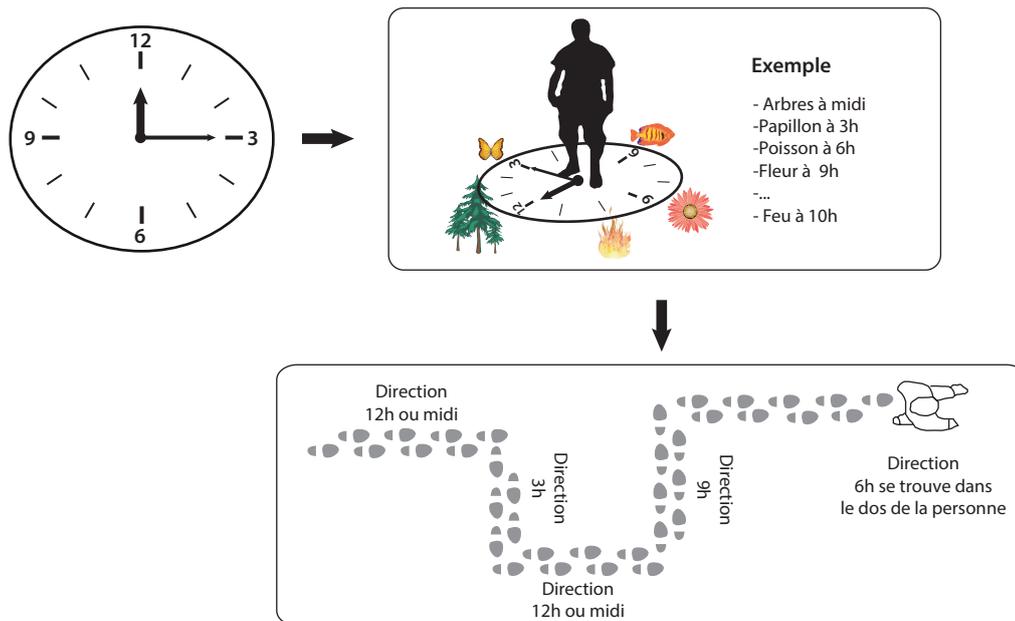
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



Le chien d'assistance

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

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

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



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

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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