

# REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

*Aux personnes handicapées*



## PÔLE MUSICAL

*2 Chemin de ROCHE-BLANCHE*

**Établissement d'enseignement musical**  
**Classement : 4e catégorie, type R.**

**LA CHAPELLE**  
**SUR ERDRE**

DATE D'OUVERTURE DU REGISTRE : Octobre 2017

Dernière mise à jour : Octobre 2019

# LISTE DES PIÈCES DU DOSSIER

## BÂTIMENT : PÔLE MUSICAL 4e catégorie, type R.

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

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

**POLE MUSICAL**

Type : R Catégorie : 4ème  
Adresse : chemin de Roche Blanche - 44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE  
Parcelle cadastrale : BL 91

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

Attestation de Vérification de l'Accessibilité aux Personnes Handicapées  
Rapport n°NA/09200005 établi en date du 10/05/2012  
par le Bureau de Contrôle BTP CONSULTANTS

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

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

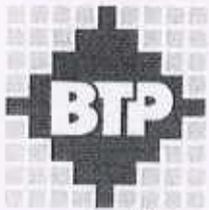
**Le 23 MARS 2015**



**Le Maire,**

**Fabrice ROUSSEL**





*Consultants*

Agence Pays de la Loire  
Immeuble "L'Acropole"  
2, rue Crucy - BP 60515  
44005 NANTES Cedex 1  
Tél. : 02 40 12 75 64  
Fax : 02 40 12 75 45

**Rapport d'Accessibilité Handicapés**  
**PHASE : RECEPTION**  
**Etablissement Recevant du Public**

AFFAIRE N° NA/09200005

Construction d'une école de musique  
2 chemin de Roche Blanche  
44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE

Maitre de l'ouvrage :

VILLE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Hôtel de Ville BP4409 - 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Besseau Micheau Architectes DPLG  
86 route de Saint Sébastien 44230 SAINT SEBASTIEN SUR LOIRE

Maitre d'œuvre :

Responsable de mission :

Maxime TANGUY

Le Chef d'Agence :

Philippe RIUS

Etabli le : 10/05/2012



Siège social : Immeuble Central Gare ■ 1, place Charles de Gaulle ■ 78067 St-Quentin-en-Yvelines Cedex  
Tél. : 01 39 44 76 00 ■ Fax : 01 39 44 72 30 ■ www.btp-consultants.fr  
SAS au capital de 112 000 € ■ Siret 408 422 525 00019 ■ APE 7120 B  
TVA Intracommunautaire : FR 59 408 422 525

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ  
AUX PERSONNES HANDICAPÉES  
d'établissement recevant du public  
après travaux soumis à Permis de Construire**

Je soussigné, **Maxime TANGUY** de la société **BTP Consultants**, en qualité d'Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments,

atteste que par contrat de vérification technique n°NA/0900005, en date du **30.04.2009**,  
la Ville de La Chapelle sur Erdre, Maître de l'Ouvrage de l'opération de construction suivante :

**Construction d'une école de musique  
2,Chemin de Roche Blanche  
44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Réf. du PC : N° 44035 10 Z1019

Date du dépôt de demande de PC : **12/02/2010**

Date du PC : **10/09/2010**

**Modificatifs éventuels**

Sans Objet

a confié, à **BTP Consultants**, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

Nota :

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

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

Bâtiment à simple rez-de-chaussée - Accessible de plein pied sur l'extérieur - Places de stationnement handicapés prévues - Sanitaires accessibles

**\* Règles en vigueur considérées :**

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

✓ Arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 à R 111-19-3 et R 111-19-6 du CCH 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.

**\* Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Sans Objet

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

Sans Objet

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ  
AUX PERSONNES HANDICAPÉES  
d'établissement recevant du public  
après travaux soumis à Permis de Construire**

A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 10/05/2012, le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés le respect des règles d'accessibilité applicables, à l'exception des points suivants :

**NR1 : Prévoir le repérage horizontal et vertical des places de stationnement et assurer une signalisation des croisements véhicules/piétons (à l'attention des piétons et des conducteurs).**

**NR2 : Réaliser la signalétique directionnel des locaux et des bâtiments.**

Nantes, le 10/05/2012

Signature du Responsable de Mission :



Signification des avis :

**R** : Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés le respect des règles d'accessibilité applicables

**NR** : Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions contraires au respect des règles d'accessibilité applicables

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

*Attestation à transmettre par le Maître de l'Ouvrage à l'Autorité Administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un Contrôleur Technique ou un Architecte au Maître de l'Ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R.111-19-21 à R.111-19-24 du Code de la Construction et de l'Habitation.*

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : **AMO HAND Etablissement Recevant du Public**

<b>DESCRIPTIF</b>
-------------------

Date de dépôt du permis de construire :	
Maître d'ouvrage :	Ville de La Chapelle Sur Erdre - Hôtel de Ville -BP4409- 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE
- Maître d'ouvrage délégué :	/
- Architecte :	Besseau Micheau Architectes DPLG - 86 route de Saint Sébastien 44230 SAINT SEBASTIEN SUR LOIRE
Descriptif de l'établissement :	
Nombre d'étages de l'établissement :	Simple Rez-de-chaussée
Nombre de sous-sols :	0
Nombre de logements :	0
Informations et descriptions complémentaires :	
Construction des salles de cours de musique, de sanitaires accessibles et de places de stationnement.	
Documents examinés par BTP Consultants :	
- Dossier d'exécution des travaux transmis par les entreprises.	

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

### Commentaires généraux

n°	Observations	Suite donnée
CG1	<i>Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne</i>	
CG2	<i>Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités.</i>	

### Commentaires particuliers

n°	Observations	Suite donnée
----	--------------	--------------

#### 1 - Généralités

CP 101		
CP 102		
CP 103		

#### 2 - Cheminements extérieurs (art. 2)

CP 201		
CP 202		
CP 203		

#### 3 - Places de stationnement (art. 3)

CP 301	Prévoir le repérage horizontal et vertical des places de stationnement et assurer une signalisation des croisements véhicules/piétons (à l'attention des piétons et des	
CP 302		
CP 303		

#### 4 - Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'Établissement et aux locaux ouverts au public (art. 4 et 5)

CP 401		
CP 402		
CP 403		

#### 5 - Circulations intérieures horizontales (art. 6)

CP 501		
CP 502		
CP 503		

#### 6 - Circulations intérieures verticales (art. 7)

CP 601		
CP 602		
CP 603		

#### 7 - Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques (art. 8)

P 701		
-------	--	--

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

### Commentaires particuliers

n°	Observations	Suite donnée
CP 702		
CP 703		

#### 8 - Revêtements de sols, murs et plafonds (art. 9)

CP 801		
CP 802		
CP 803		

#### 9 - Portes, portiques et sas (art. 10)

CP 901		
CP 902		
CP 903		

#### 10 - Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande (art. 11)

CP 1001		
CP 1002		
CP 1003		

#### 11 - Sanitaires (art. 12)

CP 1101		
CP 1102		
CP 1103		

#### 12 - Sorties (art. 13)

CP 1201		
CP 1202		
CP 1203		

#### 13 - Eclairage (art. 14)

CP 1301		
CP 1302		
CP 1303		

#### 14 - Information et signalisation

CP 1401		
CP 1402		
CP 1403		

#### 15 - Etablissements recevant du public assis (art. 16)

CP 1501		
CP 1502		
CP 1503		

#### 16 - Etablissements comportant des locaux à sommeil (art. 17)

CP 1601		
---------	--	--

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

**Commentaires particuliers**

n°	Observations	Suite donnée
CP 1602		
CP 1603		

17 – Etablissements avec douches ou cabines (art. 18)		
CP 1701		
CP 1702		
CP 1703		

18 – Caisses de paiement (art. 19)		
CP 1801		
CP 1802		
CP 1803		

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : **AMO HAND Etablissement Recevant du Public**

1. Généralités	Avis
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté	R

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

2. Cheminements extérieurs (article 2)	Avis	N° Commentaire
--	------	----------------

**Généralités :**

Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	R	
Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	R	
Accessibilité aux équipements ou aménagements	R	
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement	R	
Largeur $\geq 1,40$ m	R	
Rétrécissements ponctuels $\geq 1,20$ m	R	
Dévers $\leq 2$ %	R	

**Pentes :**

Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	R	
Pente $\leq 4$ %	R	
Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m	R	
Pente entre 5 et 8 % sur 2 m maxi	SO	
Pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m maxi	SO	
Pente $> 10$ % : interdite	SO	
Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	R	

**Caractéristiques des paliers de repos :**

1,20 m x 1,40 m	R	
Paliers horizontaux au dévers près	R	

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

3. Places de stationnement (article 3)	Avis	N° Commentaire
2 % de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	R	
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment	R	

Caractéristiques dimensionnelles et atteinte :		
Largeur $\geq 3,30$ m	R	
Espace horizontal au dévers de 2 % près	R	
Raccordement au cheminement d'accès :		
- ressaut $\leq 2$ cm	R	
- sur 1,40 m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près	R	
Contrôle d'accès et de sortie utilisable par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes :		
- bornes visibles directement du poste de contrôle	SO	
<b>OU</b>		
- signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels	SO	
- et visiophonie	SO	
Sortie en fauteuil des places "boxées"	SO	

Repérage horizontal et vertical des places :		
Signalisation adaptée à proximité des places de stationnements pour le public	NR1	CP301
Signalisation des croisements véhicules/piétons :		
- Evell de vigilance des piétons	NR1	CP301
- Signalisation vers les conducteurs	NR1	CP301

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public (art. 4 et 5)	Avis	N° Commentaire
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R	
Entrée principale facilement repérable	R	
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	R	

Dispositifs d'accès au bâtiment :		
Facilement repérable	SO	
Signal sonore et visuel	SO	

Système de communication et dispositif de commande manuelle :		
A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO	
Hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m	SO	

Contrôle d'accès et de sortie :		
Visualisation directe du visiteur par le personnel	SO	
<b>OU</b>		
Visiophone	SO	
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	SO	

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

5. Circulations intérieures horizontales (art. 6)	Avis	N° Commentaire
Largeur $\geq$ 1,40 m	R	
Rétrécissements ponctuels $\geq$ 1,20 m	R	
Dévers $\leq$ 2 cm	R	

Pentes :		
Pente $\leq$ 4 %	R	
Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m	SO	
Pente entre 5 % et 8 % sur 2 m maxi	SO	
Pente entre 8 % et 10 % sur 0,50 m maxi	SO	
Pente > 10 % : interdite	SO	
Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	R	

Caractéristiques des paliers de repos :		
1,20 m x 1,40 m	R	
Paliers horizontaux au dévers près	R	

Seuils et ressauts :		
$\leq$ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33 %)	R	
Arrondis ou chanfreinés	R	
Pas d'ânes interdits	R	

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

5. Circulations intérieures horizontales (art. 6)	Avis	N° Commentaire
---	------	----------------

**Espaces de manœuvre de porte :**

Emplacements	R	
Dimensions	R	

**Espaces d'usage :**

Devant chaque équipement ou aménagement	R	
Dimensions : 0,80 m x 1,30 m	R	
Sols non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue	R	
Trous en sol : Ø ou largeur ≤ 2 cm	R	

**Cheminement libre de tout obstacle :**

Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	R	
Repérage visuel, tactile ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	R	
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m	R	
Protection des espaces sous escaliers	SO	

5. Circulations intérieures horizontales (art. 6)	Avis	N° Commentaire
<b>Marches isolées :</b>		
Si 3 marches ou plus :		
- Largeur entre mains courantes $\geq$ 1,20 m	SO	
- Hauteur des marches $\leq$ 16 cm	SO	
- Giron des marches $\geq$ 28 cm	SO	
- Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	SO	
- Contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche	SO	
- Nez de marche :		
- de couleur contrastée	SO	
- non glissant	SO	
- sans débord excessif	SO	
- Mains courantes :		
- de chaque côté	SO	
- hauteur entre 0,80 m et 1,00 m	SO	
- continues, rigides et facilement préhensibles	SO	
- dépassant les premières et dernières marches	SO	
- différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel	SO	
Si moins de trois marches :		
- Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	SO	
- Contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche	SO	
- Nez de marche :		
- de couleur contrastée	SO	
- non glissant	SO	
- sans débord excessif	SO	

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : **AMO HAND Etablissement Recevant du Public**

6. Circulations intérieures verticales (art. 7)	Avis	N° Commentaire
Obligation d'ascenseur	SO	

Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement		
Largeur entre mains courantes $\geq 1,20$ m	SO	
Hauteur des marches $\leq 16$ cm	SO	
Giron des marches $\geq 28$ cm	SO	
Mains courantes :		
- de chaque côté	SO	
- hauteur entre 0,80 m et 1,00 m	SO	
- continues, rigides et facilement préhensibles	SO	
- dépassant les premières et dernières 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 de 10 cm mini pour la première et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO	
Nez de marche :		
- de couleur contrastée	SO	
- non glissant	SO	
- sans débord excessif	SO	

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

6. Circulations Intérieures verticales (art. 7)	Avis	N° Commentaire
---	------	----------------

<b>Ascenseurs :</b>		
Tous les ascenseurs doivent être accessibles	SO	
Si ascenseur : tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	SO	
Ascenseurs :		
- Commande à plus de 50 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO	
- conformes à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap	SO	
- munis d'un dispositif permettant de prendre appui	SO	
- permettant de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	SO	

<b>Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite :</b>		
Dérogação obtenue	SO	
Conformes aux normes les concernant	SO	
D'usage permanent	SO	

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Reçevant du Public

7. Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques (art. 8)	Avis	N° Commentaire
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur	SO	
Mains courantes accompagnant le mouvement	SO	
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée	SO	
Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible et manoeuvrable en position debout ou assis	SO	
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel	SO	
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécanique	SO	

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : AMO HAND Etablissement Receiving du Public

8. Revêtements de sols, murs et plafonds (art. 9)	Avis	N° Commentaire
---	------	----------------

Tapis :		
Dureté suffisante	R	
Pas de ressaut $\geq$ 2 cm	R	

Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration :		
Conforme à la réglementation en vigueur	R	
<b>OU</b>		
Aire d'absorption équivalente $\geq$ 25 % de la surface au sol	SO	

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : AMO HAND Etablissement Receiving du Public

9. Portes, portiques et sas (art. 10)	Avis	N° Commentaire
Dimensions des sas	R	
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	R	

Largeur des portes principales et des portiques :		
0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	R	
1,40 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes	R	
1 vantail $\geq$ 0,90 m pour les portes à 2 vantaux	R	
0,80 m pour les portiques de sécurité	SO	

Poignées de portes :		
Facilement préhensibles	R	
A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	R	
Effort pour ouvrir une porte $\leq$ 50 N	R	
Portes vitrées réparables	R	

Portes à ouverture automatique :		
Durée d'ouverture réglable	SO	
Détection des personnes de toutes tailles	SO	
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique	SO	
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté	SO	

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande (art. 11)	Avis	N° Commentaire
---	------	----------------

Si existence d'un point d'accueil :		
Au moins un accessible	SO	
Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	SO	
Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis	SO	

Equipements divers accessibles au public :		
Au moins 1 équipement par type aménagé	R	
Espace d'usage de 0,80 m x 1,30 m devant chaque équipement	R	
Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonctions voir, entendre, parler		
- 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m	R	
Guichets d'information, vente manuelle et tables ou tablettes si nécessaire de lire, écrire ou utiliser un clavier		
- Face supérieure ≤ 0,80 m	SO	
- Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (H x L x P)	SO	
Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique	SO	
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores	SO	

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

11. Sanitaires (art. 12)	Avis	N° Commentaire
--------------------------	------	----------------

<b>Cabinets aménagés :</b>		
Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	R	
Aux mêmes emplacements que les autres	R	
Séparés H/F si autres sanitaires séparés	R	
1 lavabo accessible par groupe de lavabos	R	

<b>Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour :</b>		
Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	R	
Dimensions : Ø 1,50 m	R	

<b>Aménagements intérieurs des cabinets :</b>		
Dispositif permettant de refermer la porte	R	
Espace d'usage latéral de 0,80 m x 1,30 m	R	
Hauteur de la cuvette entre 0,45 m et 0,50 m	R	
Lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85 m	R	
Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol	R	
Barre d'appui supportant le poids d'une personne	R	
Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable	R	

<b>Lavabos accessibles :</b>		
Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (H x L x P)	R	
Accessoires divers (porte-savon, séchoirs, etc...) à 1,30 m maxi	R	
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs	SO	

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

12. Sorties (art. 13)	Avis	N° Commentaire
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R	

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

13. Eclairage (art. 14)	Avis	N° Commentaire
-------------------------	------	----------------

Valeurs d'éclairage :		
20 lux pour les cheminements extérieurs	R	
200 lux aux postes d'accueil	SO	
100 lux pour les circulations horizontales	R	
150 lux pour les escaliers et équipements mobiles	SO	
50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement	SO	
20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)	SO	
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	R	
Eblouissement / Reflet	R	
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé	R	
Eclairages par détection de présence	R	

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

14. Informations et signalisation	Avis	N° Commentaire
-----------------------------------	------	----------------

Cheminements extérieurs :		
Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements	R	
Repérage des parois vitrées	R	
Passage piétons	NR1	CP 301

Accès à l'établissement et accueil :		
Repérage des entrées	R	
Repérage du système de contrôle d'accès	SO	

Accueils sonorisés :		
Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire	SO	
Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique	SO	
Signalisation de la boucle par un pictogramme	SO	

Circulations intérieures :		
Éléments structurants du cheminement repérables	R	
Repérage des parois et portes vitrées	R	
Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur	R	
Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible	SO	

Construction d'une école de musique  
 2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
 Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

14. Informations et signalisation	Avis	N° Commentaire
-----------------------------------	------	----------------

**Equipements divers :**

Signalisation du point d'accueil, du guichet	SO	
Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R	
Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	R	

**Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3 de la circulaire interministérielle DGUHC 2007-53 du 30/11/07**

Visibilité (localisation du support, contrastes)	R	
Lisibilité (hauteur des caractères)	R	
Compréhension (pictogrammes)	R	

Construction d'une école de musique  
2 Chemin de Roche Blanche 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE  
Mission : AMO HAND Etablissement Recevant du Public

18. Caisses de paiement (art. 19)	Avis	N° Commentaire
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	SO	
Une caisse adaptée par tr. de 20	SO	
Répartition uniforme des caisses adaptées	SO	
Caractéristiques des caisses adaptées	SO	
Cheminement d'accès aux caisses adaptées $\geq 0,90$ m	SO	
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	SO	



## 07 – NOTICE D'ACCESSIBILITÉ



# VILLE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE

## EXTENSION DU HALL CAPELLIA

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



### PC 39 • NOTICE D'ACCESSIBILITÉ



Pour le Maire,  
le Conseiller municipal délégué  
J.M. HAGIMONT



### PERMIS DE CONSTRUIRE • 12 FEVRIER 2010

Maîtrise d'Ouvrage : VILLE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE  
HOTEL DE VILLE - BP 4409 - 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE • TELEPHONE 02.51.81.87.10 TELECOPIE 02.51.81.87.11

Architecte mandataire : BESSEAU MICHEAU ARCHITECTES DPLG  
86 ROUTE DE ST SEBASTIEN - 44230 ST SEBASTIEN / LOIRE - TELEPHONE 02.28.21.16.00 TELECOPIE 02.28.21.16.11

Architecte associé : ARCHITECTURE ENVIRONNEMENT  
11 RUE KERVEGAN - 44000 NANTES - TELEPHONE 02.40.89.10.56 TELECOPIE 02.40.20.52.94

BUREAU DE CONTROLE : BTP CONSULTANTS  
RUE CRUCY - BP 60515 - 44005 NANTES - TELEPHONE 02.40.12.75.64 TELECOPIE 02.40.12.75.45

SPS : COVEIS  
11 RUE DES GRANGES GALLAND - 37550 ST AVERTIN - TELEPHONE 02.47.25.91.97 TELECOPIE 02.47.28.73.60



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

Code de la Construction et de l'Habitat: articles L 111-7-1 à L 111-8-4, L 111-26, L 125-2, L 125-2-4, L 151-1, R 111-19, R 111-19-1 à R 111-19-21, R 125-1-2,  
Code de l'Urbanisme : articles R 421-5-1 et suivants, R 421-38-20, R 445-2 à 8  
Arrêté du 1er août 2006  
Décret du 11 septembre 2007  
Arrêté du 30 novembre 2007

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

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

<b>1 - DESIGNATION DE L'ETABLISSEMENT</b>	
NOM : <b>CAPELLIA - EXTENSION DU HALL</b>	
ADRESSE : <b>2 CHEMIN DE ROCHE BLANCHE</b>	
CODE POSTAL : <b>44240</b>	COMMUNE : <b>LA CHAPELLE SUR ERDRE</b>

<b>2 - DECLARANT ET INTERVENANTS</b>	
Maître d'ouvrage (le déclarant) : <i>(Nom, adresse, téléphone)</i>	
MAIRIE DE LA CHAPELLE / ERDRE 44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE	Téléphone :
Architecte : <i>(Nom, adresse, téléphone)</i>	
BESSEAU MICHEAU ARCHITECTES DPLG 86 route de St Sébastien 44230 ST SEBASTIEN SUR LOIRE	Téléphone : 02.28.21.16.00
Contrôleur technique : <i>(Nom, adresse, téléphone)</i>	
BTP CONSULTANTS Rue Crucy - BP 60515 - 44005 NANTES Cedex 1	Téléphone : 02.40.12.75.64

<b>3 - RENSEIGNEMENTS D'ORDRE GENERAL</b>			
<b>Nature des travaux :</b>	construction neuve <input type="checkbox"/>	extension <input checked="" type="checkbox"/>	modification d'une construction existante <input type="checkbox"/>

Dans le cas de modifications de construction existante, indiquer précisément quelles parties de l'établissement font l'objet de modifications :

Extension du hall principal et création de cabines sanitaires accessibles, sans autres modifications fonctionnelles du reste de l'établissement.



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

#### Nombre de personnes accueillies :

Par niveau	Etage 6		
	Etage 5		
	Etage 4		
	Etage 3		
	Etage 2		
	Etage 1		
	Rdc		PAS DE MODIFICATION DU NOMBRE DEJA DECLARE
	Sous-sol		
Total :			catégorie et type de l'établissement : L - 2ème catégorie

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

Extension du Hall principal pour offrir un accueil et une attente plus généreuse.

### 4 - STATIONNEMENT AUTOMOBILE

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

Nombre total de places : parking existant      Nombre total de places "handicapés" : 7

#### Indiquer sur les plans

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

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

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

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

**5 - Expliquer comment le projet prend en compte l'accessibilité aux personnes handicapées, en ce qui concerne :**

Les caractéristiques fonctionnelles et dimensionnelles des équipements et des dispositifs de commande utilisables par le public suivants :

- dispositifs de contrôle d'accès, notamment digicodes et visiophones ;
- portes automatiques, portillons, tourniquet ;

Portes d'accès manuelles munies de fermes-porte, d'effort à l'ouverture inférieur ou égale à 50 N.

Les caractéristiques fonctionnelles et dimensionnelles des équipements et des dispositifs de commande utilisables par le public suivants :

- dispositifs d'information et de communication divers, notamment signalétique, écrans, panneaux à messages défilants, bornes d'information, dispositifs de sonorisation ;
- équipements et dispositifs de commande destinés au public, notamment dispositifs d'ouverture de portes, interrupteurs, commandes d'arrêt d'urgence, clavier... ;

SANS OBJET

- équipements de mobilité, notamment ascenseurs et appareils élévateurs, escaliers et trottoirs mécaniques.

SANS OBJET

DÉPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE  
COMMUNE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE  
Service Application du droit des sols

10 SEP. 2010

**AVIS FAVORABLE**



**7 - Expliquer comment le projet prend en compte l'accessibilité aux personnes handicapées, en ce qui concerne :**

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

Les revêtements de sol seront durs, et la mise en valeur du hall augmentera l'appréhension du lieu.

B - Le traitement acoustique des espaces avec la mention, pour les locaux et espaces soumis à une exigence réglementaire, des niveaux de performance visés en termes d'isolement acoustique et d'absorption des sons :

L'acoustique sera prise en compte pour permettre une attente agréable et conviviale.

C - Le dispositif d'éclairage des parties communes avec la mention, pour les locaux et espaces soumis à une exigence réglementaire, des niveaux d'éclairage visés et des moyens éventuellement prévus pour l'extinction progressive des luminaires.

L'ensemble du hall sera revu pour obtenir l'éclairage nécessaire.

10 SEP. 2010

**AVIS FAVORABLE**

## 8 - ASCENSEURS

(barrer si sans objet)

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

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

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

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

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

### Indiquer sur les plans

- largeur de la porte ( $\geq 0,80$  m)
- dimensions cabine (au moins 1 m x 1,30 m x 2 m de haut)
- aire de retournement (diamètre 150 devant la porte de la cabine)

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

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

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

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

(barrer si sans objet)

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

### Indiquer sur les plans

- localisation et dimensions

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

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

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

**10 - Expliquer comment le projet prend en compte l'accessibilité aux personnes handicapées, en ce qui concerne :**

Les caractéristiques fonctionnelles et dimensionnelles des équipements et des dispositifs de commande utilisables par le public suivants :

- guichets, banques d'accueil et d'information, caisse de paiement ;
- mobilier fixe, notamment tables, comptoirs, sièges, présentoirs, lits, appareils sanitaires isolés, fontaines ;
- appareils distributeurs, notamment distributeurs de tickets, de billets, de boissons et denrées ;

SANS OBJET - Equipement existant non modifié.

- établissements disposant de locaux d'hébergement (*nombre et caractéristiques des chambres, salles d'eau, cabinets d'aisance accessibles, taux de ces chambres et locaux par rapport au nombre total, localisation, répartition par catégories*)

- établissements ou installations comportant des cabines d'essayage, d'habillage ou de déshabillage, des douches (*nombre et caractéristiques des cabines et douches accessibles*)

- établissements ou installations comportant des caisses de paiement disposées en batterie (*nombre et localisation des caisses accessibles*)

SANS OBJET

10 SEP. 2010

**AVIS FAVORABLE**

## 11 - ESCALIERS

(barrer si sans objet)

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

### Indiquer sur les plans

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

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

OUI NON Sans objet

- hauteur des marches $\leq 0.16$ m, giron $\geq 0.26$ m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- en haut des escaliers : revêtement de sol avec contraste visuel et tactile à 0,50 m de la première marche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- première et dernière marches : contre-marche $\geq 0,10$ m, visuellement contrastée par rapport à la marche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- nez de marches contrastés et non glissants sans débord excessif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Pour escaliers intérieurs et pour escaliers extérieurs de 3 marches et + :</b>			
- main courante de chaque côté prolongée horizontalement de la longueur d'une marche sans créer d'obstacle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- main courante hauteur entre 0,80 et 1,00 m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- main courante continue, rigide, facilement préhensible avec éclairage particulier ou contraste visuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- le dispositif d'éclairage intérieur est renforcé (150 lux en tout point de l'escalier)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les éclairages intérieurs sont non éblouissants, sans reflet en position assis et debout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les éclairages intérieurs temporisés sont munis d'extinction progressive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les éclairages intérieurs par détection de présence couvrent l'ensemble de l'espace avec recouvrement des zones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 12 - SANITAIRES

(barrer si sans objet)

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

### Indiquer sur les plans

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

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

OUI NON Sans objet

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

**13 - Pour les établissements recevant du public existants classés en 5ème catégorie et ceux créés par changement de destination pour accueillir des professions libérales, ainsi que les installations ouvertes au public, et s'il y a lieu, quelles sont les mesures de substitution ponctuelles prises pour donner accès aux personnes handicapées ?**

SANS OBJET

**14 - S'il est recouru à des conditions particulières d'application des règles d'accessibilité conformément au I de l'article R. 111-19-11, justification de ce recours**

SANS OBJET

**15 - Si les travaux sont relatifs à une enceinte sportive, un établissement de plein air ou un établissement conçu en vue d'offrir au public une prestation visuelle ou sonore, comment le projet satisfait aux caractéristiques prescrites par les arrêtés prévus à l'article R. 111-19-4 et au II de l'article R. 111-19-11 ?**

SANS OBJET

**16 - Pour les établissements visés aux articles R111-19-5 et R111-19-12 (établissements pénitentiaires, établissements militaires,...) comment le projet prend en compte les règles particulières ?**

SANS OBJET



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

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

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

### Indiquer sur les plans

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

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

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- banque d'accueil utilisable en position "debout" et "assis"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- hauteur dispositif de commande manuel, équipement pour voir, lire, entendre, parler entre 0,90 m et 1,30 m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- si besoin de lire un document, écrire ou utiliser un clavier : hauteur d'une partie <= 0,80m avec vide en partie inférieure (0,30 m prof. x 0,60 m larg. x 0,70 m haut.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- accueil sonorisé : transmission du signal acoustique par induction magnétique, signalé par un pictogramme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les informations sonores des points d'affichage instantané sont doublées par une information visuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les équipements et le mobilier ont un éclairage particulier ou un contraste visuel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les dispositifs de commande sont repérables par un contraste visuel ou tactile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- dispositif d'éclairage renforcé (200 lux au droit des postes d'accueil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les informations permanentes situées en dessous de 2,20 m sont approchables à moins de 1 m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les info. permanentes sont contrastées, visibles debout ou assis, sans reflet ni contre-jour ou éblouissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- les caractères sont contrastés, la hauteur est de 15 mm mini pour l'orientation et 4,5 mm pour les autres cas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 18 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS (barre si sans objet)

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

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

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

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

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

#### Indiquer sur les plans

- **localisation** : faire figurer sur les plans un gabarit de 0.80 m par 1.30 m  
faire figurer sur les plans le cheminement d'accès à ces places

### Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

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

**19 - ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX D'HÉBERGEMENT***(barrer si sans objet)*

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

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

Nombre total de chambres de l'établissement :

Nombre total de chambres aménagées :

**Indiquer sur les plans**

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

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

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

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

**Salle de bains de la chambre ou de l'étage :****Indiquer sur les plans**

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

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

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

- douche accessible sans ressaut
- commandes faciles à manoeuvrer entre 0,90 m et 1,30 m
- barre d'appui entre 0,70 m et 0,80 m

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

Compléter les chapitres 9 et 10 de la présente notice.

**20 - INSTALLATIONS CABINES ET DOUCHES***(barrer si sans objet)*

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

Nombre total de cabine accessibles **Indiquer sur les plans**

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

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

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

- accessible sans ressaut
- commandes entre 0,90 m et 1,30 m (notamment patères, robinetterie, sèche-cheveux, miroir...)
- zone d'assise comprise entre 0,40 m et 0,50 m
- un équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position « debout »
- siphon de sol pour les douches

10 SEP. 2010

**AVIS FAVORABLE**

## ENGAGEMENT

(1) Je soussigné(e), Mr Le Maire - Mairie de la Chapelle sur Erdre, demandeur du permis (ou de l'autorisation), **m'engage à respecter** cette notice et les règles d'accessibilité en vigueur dans ces établissements.

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

pour le motif :

et sollicite une dérogation.

Mesures compensatrices envisagées :

(1) rayer la mention inutile



08 – DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL





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

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

# Bien accueillir les personnes handicapées



# Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 2005<sup>1</sup> a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.



*« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail<sup>2</sup> ».*

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



*« Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »<sup>3</sup>*

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

<sup>3</sup> Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



*« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente<sup>4</sup>. »*

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

### Pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie



« Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions mentionnées au a du II, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu<sup>5</sup>. »

Les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP<sup>6</sup>, seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Si l'ensemble du bâtiment est accessible, la situation est idéale, néanmoins, l'obligation légale ne porte que sur une partie. En revanche, cette zone, la plus proche possible de l'entrée principale et traversée par le cheminement habituel, doit proposer l'ensemble des prestations prévues dans l'établissement, afin de respecter le principe d'égalité.

### Pour les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie



« Les établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant autres que ceux de cinquième catégorie doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap<sup>7</sup> », conformément aux points suivants :  
« Les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments, les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments, les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public, les portes et les sas intérieurs et les sorties. Les revêtements des sols et des parois ainsi que les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers<sup>8</sup>. »

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

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

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

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

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



## II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012<sup>9</sup>, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

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

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

<sup>9</sup>Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

## b. Personnes avec une déficience visuelle



Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes<sup>10</sup>. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

### ● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

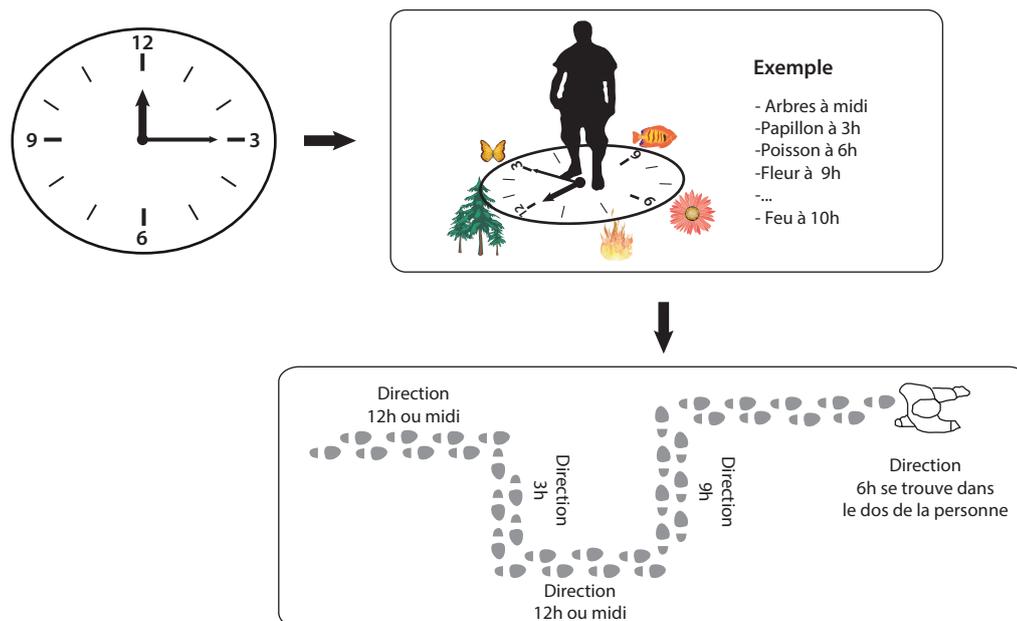
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>11</sup> ».*



*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre<sup>12</sup>. »*

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



## Le chien d'assistance

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

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

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



*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre<sup>14</sup>. »*

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

On distingue la déficience intellectuelle, comme la trisomie 21, qui ne peut être soignée, mais compensée par un environnement et un accompagnement adapté, et la déficience cognitive qui correspond à une déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, fonctions exécutives, langage...) ou une déficience du traitement de l'information. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies<sup>15</sup>, dysorthographies<sup>16</sup>, dyscalculies<sup>17</sup>,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral<sup>18</sup>.

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

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

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

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

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

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

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



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

## Le chien d'assistance

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

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



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

*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peu prétendre<sup>20</sup>. »*



**Pour aller plus loin sur la déficience mentale :**

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

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide\\_ReglesFacileAlire.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf)

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

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

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

[http://www.adapei66.org/UserFiles\\_adapei66/files/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

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

<sup>20</sup>Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



## E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014<sup>21</sup>, on estime que 3,3 millions de personnes ont connu une situation de handicap psychique au cours des douze derniers mois. Ce handicap impacte surtout le comportement, la communication et la relation avec autrui. En effet, les personnes atteintes de troubles psychiques rencontrent souvent des problèmes de concentration ainsi qu'une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Ils éprouvent des difficultés à maîtriser leurs émotions et leur comportement. Entrer en communication avec quelqu'un d'inconnu peut être une véritable épreuve. Les événements imprévus génèrent du stress et, potentiellement, des comportements étranges. Comme pour la déficience mentale, c'est l'aide humaine et une attitude adaptée de la part du professionnel qui permettra une qualité d'accueil satisfaisante pour la personne et les autres clients ou usagers. Les personnes atteintes de troubles psychiques ont ainsi principalement besoin d'être rassurées, entendues, prises en charge et de ne pas être bousculées, ni stressées.

### a) Quelle attitude adopter ?

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

### b) Que faire en cas de crise ?

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

<sup>21</sup>Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



## Documents de référence

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

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

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

 [http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes\\_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf)

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

 [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_vivreensemble.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf)

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

 [http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien\\_guide\\_16p.pdf](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien_guide_16p.pdf)

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

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

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

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



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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr) - [www.territoires.gouv.fr](http://www.territoires.gouv.fr)



10 – ATTESTATION DE FORMATION



Le 17 octobre 2019

Direction des Ressources  
Service du Personnel

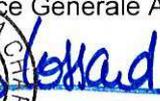
**ATTESTATION DE FORMATION**

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