

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

Aux personnes handicapées



**DIRECTION AMÉNAGEMENT
ET TRANSITIONS**

4 Rue de Bretagne

**Administration – Salle de Réunion
Classement : 5e catégorie, type W.**



**LA CHAPELLE
SUR ERDRE**

DATE D'OUVERTURE DU REGISTRE : Février 2021

Dernière mise à jour : Janvier 2024

LISTE DES PIÈCES DU DOSSIER

BÂTIMENT : DIRECTION AMÉNAGEMENT ET TRANSITIONS 5e catégorie, type W.

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

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



01 – ATTESTATION DE CONFORMITÉ



LA CHAPELLE
SUR ERDRE



Qualiconsult®

Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées

Extension du centre technique municipal

COMMUNE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE

Rue de Bretagne
44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE

N° d'affaire	Date rapport	Chrono affaire
025441800411	15/06/2021	30

Chargé(e) d'affaire
Nicolas BROSSARD



Qualiconsult®

Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées

Construction d'établissement recevant du public (ERP) soumise à Permis de Construire

A transmettre par le maître d'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire avec la déclaration d'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-27 à R. 111-19-28 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussigné(e) Nicolas BROSSARD de la société QUALICONSULT, 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°025441800411 en date du 28/11/2018 la Société : COMMUNE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE, maître de l'ouvrage de l'opération de construction située à Rue de Bretagne, 44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE :

Extension du Centre Technique Municipal

Réf. Du PC : n° PC 044 035 19 8008

Date du dépôt de la demande de PC : 01/02/2019

Date du PC : 01/06/2019

Modificatifs éventuels :

a confié, à QUALICONSULT, 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-dessous auxquelles sont jointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 1

○ **Règles en vigueur considérées :**

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

- Arrêté du 1er août 2006 modifié 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.

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

NEANT

► A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 15/06/2021, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

→ **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (*).

→ **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (*).

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

Date : 15/06/2021

Nicolas BROSSARD



(*) Voir commentaire général CG01 en page 3.

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG 01	<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 préjugent pas d'interprétations contraires.</i>
CG 02	<i>Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : NEANT</i>

Récapitulatif des commentaires particuliers

1. Généralités

Pas de commentaire particulier

2. Cheminements extérieurs

Pas de commentaire particulier

3. Places de stationnement

Pas de commentaire particulier

4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement

Pas de commentaire particulier

5. Circulations intérieures horizontales

Pas de commentaire particulier

6. Circulations intérieures verticales

Pas de commentaire particulier

7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques

Pas de commentaire particulier

8. Revêtements de sols, murs et plafonds

Pas de commentaire particulier

9. Portes, portiques et sas

Pas de commentaire particulier

10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande

Pas de commentaire particulier

11. Sanitaires

Pas de commentaire particulier

12. Sorties

Pas de commentaire particulier

13. Éclairage

Pas de commentaire particulier

14. Information et signalisation

Pas de commentaire particulier

15. Établissements recevant du public assis

Pas de commentaire particulier

16. Établissements comportant des locaux à sommeil

Pas de commentaire particulier

17. Établissements avec douches ou cabines

Pas de commentaire particulier

18. Caisses de paiement

Pas de commentaire particulier

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
1. Généralités			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté			
2. Cheminements extérieurs			
Généralités			
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès terrain au 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 extérieurs	SO		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement	R		
Largeur ≥ 1,40 m	R		
Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m	R		
Dévers ≤ 2 %	R		
Pentes			
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	R		
✓ Pente < 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 x 1,40 m	R		
✓ Paliers horizontaux au dévers près	R		
Seuils et ressauts			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
✓ Arrondis ou chanfreinés	R		
✓ Distance entre deux ressauts ≥ 2,50 m	R		
✓ Pas de ressauts successifs dans une pente	R		
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants	SO		
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour aux points de choix d'itinéraire			
✓ Emplacements	R		
✓ Dimensions : ø 1,50 m	R		
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 meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R		
Trous en sol : ø ou largeur ≤ à 2 cm	R		
Cheminement libre de tout obstacle			
✓ Hauteur libre ≥ 2,20 m	R		
✓ Repérage visuel, tactile, ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	SO		
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
Protection des espaces sous escaliers	SO		
Volée d'escaliers de 3 marches ou plus :			
✓ Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m	SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
✓ Mains courantes :			
○ De chaque côté	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
○ Hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
○ Continue, rigide et facilement préhensible	SO		
○ Dépassant les premières et les dernières marches	SO		
○ Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel	SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
✓ Nez de marches :			
○ De couleur contrastée	SO		
○ Non glissant	SO		
○ Sans débord excessif	SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches :			
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	R		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	R		
✓ Nez de marches :			
○ De couleur contrastée	R		
○ Non glissant	R		
○ Sans débord excessif	R		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement	R		
3. Places de stationnement			
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	R		
Localisation à proximité du bâtiment	R		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte			
✓ Largeur ≥ 3,30 m	R		
✓ Espace horizontal au dévers de 2 % près	R		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Raccordement au cheminement d'accès			
○ Ressaut ≤ 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		
❖ OU			
○ 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 stationnement pour le public	R		
✓ Signalisation des croisements véhicules / piétons			
○ Éveil de vigilance des piétons	R		
○ Signalisation vers les conducteurs	R		
4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement			
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	R		
✓ Signal sonore et visuel	R		
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 et 1,30 m	SO		
Contrôle d'accès et de sortie :			
✓ Visualisation directe du visiteur par le	R		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
personnel			
❖ OU			
✓ Visiophone	SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R		
5. Circulations intérieures horizontales			
Largeur ≥ 1,40 m	R		
Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m	R		
Dévers ≤ 2 %	R		
Pentes :			
✓ Pente < 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	SO		
Caractéristiques des paliers de repos			
✓ 1,20 x 1,40 m	R		
✓ Paliers horizontaux au dévers près	R		
Seuils et ressauts			
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
✓ Arrondis ou chanfreinés	R		
✓ Pas d'âne interdits	R		
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		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant 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 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	SO		
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m	SO		
Protection des espaces sous escaliers	SO		
Marches isolées :			
✓ Si trois marches ou plus :			
○ Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m	SO		
○ Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
○ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
○ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	SO		
○ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
○ Nez de marches :			
▪ De couleur contrastée	SO		
▪ Non glissants	SO		
▪ Sans débord excessif	SO		
○ Mains courantes :			
▪ De chaque côté	SO		
▪ Hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
▪ Continue, rigide et facilement préhensible	SO		
▪ Dépassant les premières et les dernières marches	SO		
▪ Différenciée du support par un	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
éclairage particulier ou un contraste visuel			
✓ Si moins de 3 marches :			
○ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	SO		
○ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
○ Nez de marches :			
▪ De couleur contrastée	SO		
▪ Non glissants	SO		
▪ Sans débord excessif	SO		
6. Circulations intérieures verticales			
Obligation d'ascenseur	SO		
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement			
✓ Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m	SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
✓ Mains courantes :			
○ De chaque côté	SO		
○ Hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
○ Continue, rigide et facilement préhensible	SO		
○ Dépassent les premières et dernières marches	SO		
○ Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel	SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
✓ Nez de marches :			
○ De couleur contrastée	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
○ Non glissants	SO		
○ Sans débord excessif	SO		
Ascenseurs			
✓ Tous les ascenseurs doivent être accessibles	SO		
✓ Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	SO		
✓ 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		
✓ Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	SO		
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite			
✓ Dérogation obtenue	SO		
✓ Conformes aux normes les concernant	SO		
✓ D'usage permanent	SO		
7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques			
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 manœuvrable 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 mécaniques	SO		
8. Revêtements de sols, murs et plafonds			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
Tapis			
✓ Dureté suffisante	R		
✓ Pas de ressaut > 2 cm	R		
Qualité acoustique des revêtements, des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration			
✓ Conforme à la réglementation en vigueur	R		
❖ OU			
✓ Aire d'absorption équivalente ≥ 25 % de la surface au sol	SO		
9. Portes, portiques et sas			
Dimensions 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 ≥ 0,90 m pour les portes à 2 vantaux	R		
✓ 0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés.	SO		
Poignées des portes			
✓ Facilement préhensibles	R		
✓ Extrémité à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptées)	R		
Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	R		
Portes vitrées repérables	R		
Portes à ouverture automatique :			
✓ Durée d'ouverture réglable			
✓ Détection des personnes de toutes	R		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
tailles			
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique	R		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté est installé	R		
10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande			
Si existence d'un point d'accueil :			
✓ Au moins un accessible	R		
✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	R		
✓ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis	R		
Équipements divers accessibles au public			
✓ Au moins un équipement par type aménagé	R		
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R		
✓ Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler			
○ 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m	SO		
✓ Éléments de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier			
○ Face supérieure ≤ à 0,80 m	R		
○ Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (H x L x P)	R		
✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique	R		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores	SO		
11. Sanitaires			
Cabinets aménagés:			
✓ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	R		
✓ Aux mêmes emplacements que les autres	R		
✓ Séparés H/F si autres sanitaires séparés	SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos	R		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour :			
✓ Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	R		
✓ Dimensions : ø 1,50 m	R		
Aménagements intérieurs des cabinets :			
✓ Dispositif permettant de refermer la porte	R		
✓ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m	R		
✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 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 manœuvrable	R		
Lavabos accessibles			
✓ Vide en dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	R		
Accessoires divers : porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m max	R		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs	SO		
12. Sorties			
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R		
13. Éclairage			
Valeurs d'éclairage			
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs	R		
✓ 200 lux aux postes d'accueil	R		
✓ 100 lux pour les circulations horizontales	R		
✓ 150 lux pour les escaliers et	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
équipements mobiles			
✓ 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement	SO		
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)	R		
Éblouissement / Reflet	R		
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	R		
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé	R		
Éclairage par détection de présence	R		
14. Information et signalisation			
Cheminements extérieurs			
✓ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements	SO		
✓ Repérage des parois vitrées	R		
✓ Passage piétons	R		
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 nécessaires	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	SO		
✓ Repérage des parois et portes vitrées	R		
✓ Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible	SO		
Équipements divers			
✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet	R		
✓ Équipements 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			
✓ Visibilité (localisation du support, contraste)	R		
✓ Lisibilité (hauteur des caractères)	R		
✓ Compréhension (pictogrammes)	R		
15. Établissements recevant du public assis			
Nombre de places réservées : 1 +1 par tranche de 50	SO		
Salle de plus de 1000 places : selon arrêté municipal	SO		
Dimensions de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m	SO		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	SO		
Réparties en fonction des différentes catégories de places	SO		
16. Établissements comportant des locaux à sommeil			
Nombre de chambres adaptées			
✓ 1 si moins de 21 chambres	SO		
❖ OU			
✓ 1 +1 par tranche de 50	SO		
❖ OU			
✓ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur	SO		
Caractéristiques des chambres adaptées			

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Espace de rotation ø 1,50 m	SO		
✓ 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20 m au pied du lit ou 1,20 m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90 m au pied du lit	SO		
✓ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm	SO		
Cabinet de toilette :			
✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	SO		
✓ Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur	SO		
✓ Espace de rotation ø 1,50 m	SO		
✓ Douche accessible avec barre d'appui	SO		
Cabinet d'aisances accessible :			
✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	SO		
✓ Tous si personnes âgées ou a mobilité réduite	SO		
✓ Espace d'usage 0,80 x 1,30 m	SO		
✓ Barre d'appui	SO		
Pour toutes les chambres			
✓ 1 prise de courant à proximité du lit	SO		
✓ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne	SO		
✓ N° de la chambre en relief sur la porte	SO		
17. Établissements avec douches ou cabines			
Cabines			
✓ Au moins 1 cabine aménagée	SO		
✓ Au même emplacement que les autres cabines	SO		
✓ Cheminement accessible jusqu'à la cabine	SO		
✓ Cabines séparées H/F si autres cabines séparées	SO		

Établissement recevant du public neuf : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour : ø 1,50 m	SO		
✓ Siège	SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout	SO		
Douches			
✓ Au moins 1 douche aménagée	SO		
✓ Au même emplacement que les autres douches	SO		
✓ Cheminement accessible jusqu'à la douche	SO		
✓ Douches séparées H/F si autres douches séparées	SO		
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche	SO		
✓ Siphon de sol	SO		
✓ Siège	SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout	SO		
✓ Équipements divers utilisables en position assis	SO		
18. Caisses de paiement			
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	SO		
Une caisse adaptée par tranche de 20	SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées	SO		
Caractéristiques des caisses adaptées	SO		
Cheminement d'accès aux caisses adaptées ≥ 0,90 m	SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	SO		



07 – NOTICE D'ACCESSIBILITÉ



LA CHAPELLE
SUR ERDRE

Situation à la création du registre

Cheminement EXTÉRIEUR :

Référence réglementaire : arrêté du 8 décembre 2014 - art.2

Date :

01/02/2021

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
1.1	Le bâtiment et ses entrées sont-ils clairement repérables et indiqués ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
1.2	Existe-t-il un cheminement sans escalier depuis la voirie et depuis les places accessibles jusqu'à une entrée du bâtiment ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
1.3	Existe-t-il un cheminement sans escalier jusqu'aux équipements ou aménagements extérieurs ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
1.4	Le guidage des personnes malvoyantes est-il assuré sur les cheminements précédents ?*	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	

*Le guidage doit être continu, contrasté visuellement et tactilement par rapport à son environnement. Le guidage peut être obtenu soit par le revêtement du cheminement accessible, soit par l'utilisation d'une bande de guidage.

Le dimensionnement du cheminement extérieur

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
1.5	Le cheminement extérieur pour l'accessibilité respecte-t-il les dispositions présentées* ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
1.6	Si la pente est supérieure à 5% des paliers de repos sont nécessaires. Le cas échéant les paliers de repos sont-ils bien dimensionnés (L = 1,2 m et l = 1,2m) ?	Oui	Non	<input checked="" type="radio"/> SO	
1.7	Les ressauts sont-ils tous inférieurs à 2 cm et distants entre eux d'au moins 2,5 m ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
1.8	En cas de choix d'itinéraire, existe-t-il systématiquement un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour (espace de 1,5 m de diamètre) ?	Oui	Non	<input checked="" type="radio"/> SO	
1.9	Les équipements extérieurs respectent-ils les dispositions ci dessous** ?	Oui	Non	<input checked="" type="radio"/> SO	
1.10	En cas de portes/portails sur le cheminement, existe-t-il un espace de manoeuvre bien dimensionné*** ?	Oui	Non	<input checked="" type="radio"/> SO	

*Le cheminement extérieur d'un ERP répond à des exigences en matière de pente, de devers et d'espace de repos. Un palier de repos est nécessaire en haut et en bas de chaque plan incliné, quelle qu'en soit la longueur. En cas de plan incliné de pente supérieure ou égale à 5 %, un palier de repos est nécessaire tous les 10 m.

** Deux dispositions à respecter : les dispositifs de commandes doivent être situés à une hauteur comprise entre 0,9 et 1,3 m et il doit être prévu un espace d'usage au droit de l'équipement d'au moins 1,3 m par 0,8 m.

*** Deux cas sont à considérer : 1/ dans le cas d'une porte à pousser, l'espace de manoeuvre doit être à minima de 1,7 m par 1,2 m ; 2/ dans le cas d'une porte à tirer, l'espace de manoeuvre doit être à minima de 2,2 m par 1,2 m.

Situation à la création du registre

Les obstacles et protection sur le cheminement extérieur

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
1.11	Les trous présents sur le cheminement (ex grille d'évacuation) sont-ils inférieurs ou égaux à 2 cm de large ou de diamètre ?	Oui	Non	SO	
1.12	En cas d'obstacle en hauteur, le passage libre a-t-il une hauteur supérieure à 2,2 m ?	Oui	Non	SO	
1.13	En cas de rupture de pente de plus de 40 cm, une protection est-elle installée ?	Oui	Non	SO	

Les escaliers extérieurs

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
1.14	Si l'accès au bâtiment se fait via un escalier de plus de 3 marches, existe-t-il une entrée dissociée accessible ?	Oui	Non	SO	
1.15	Les escaliers de moins de trois marches respectent-ils les exigences sur les nez de marches, l'appel de vigilance en haut de l'escalier et la hauteur des premières et dernières contremarches* ?	Oui	Non	SO	

*Un escalier de moins de 3 marches doit répondre à plusieurs exigences : 1/ dimensions des hauteurs de marche, des longueurs de giron, de la largeur de passage entre les deux mains courantes ; 2/ présence d'une bande de vigilance en haut de l'escalier ; 3/ présence de nez de marche non-glissants et contrastés visuellement ; 4/ première et dernière contre-marches contrastées visuellement.

Stationner LES VÉHICULES :

Référence réglementaire : arrêté du 8 décembre 2014 - art.3

Les généralités

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
2.1	Le nombre de places adaptées du parking est-il supérieur à 2% du nombre total de places de stationnement ?	Oui	Non	SO	
2.2	Les places adaptées sont-elles signalées par un marquage au sol et par une signalisation verticale ?	Oui	Non	SO	
2.3	Les places adaptées sont-elles correctement dimensionnées* ?	Oui	Non	SO	
2.4	En cas de contrôle d'accès, le système en place est-il équipé de la visiophonie ?	Oui	Non	SO	

*Une place adaptée devra être horizontale à un dévers près de moins de 3 %

Situation à la création du registre

Entrer DANS MON BÂTIMENT

Référence réglementaire : arrêté du 8 décembre 2014 - art.2, 4 et 10

Les abords de l'entrée

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
3.1	L'entrée accessible est-elle en continuité avec le cheminement accessible (attention aux ressauts de plus de 2 cm) ?	Oui	Non	SO	
3.2	L'entrée accessible est-elle clairement repérable ?	Oui	Non	SO	
3.3	Existe-t-il un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour devant la porte d'entrée (espace de 1,5 m de diamètre) ?	Oui	Non	SO	
3.4	En cas de porte battante, existe-t-il un espace de manoeuvre à l'extérieur comme à l'intérieur* ?	Oui	Non	SO	
3.5	Les parois vitrées, portes d'entrée comprises, comportent-elles des éléments visuels contrastés ?	Oui	Non	SO	

*Deux cas sont à considérer : 1/ dans le cas d'une porte à pousser, l'espace de manoeuvre doit être à minima de 1,7 m par 1,2 m ; 2/ dans le cas d'une porte à tirer, l'espace de manoeuvre doit être à minima de 2,2 m par 1,2 m.

La porte d'entrée

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
3.6	La largeur de la porte d'entrée est-elle supérieure à 0,80 m et présente-t-elle un passage utile de 0,77 m ? (valeur portée à 1,2 m pour les zones recevant plus de 100 personnes)	Oui	Non	SO	portes coulissantes automatiques
3.7	La poignée de porte est-elle facilement préhensible ?	Oui	Non	SO	
3.8	L'extrémité de la poignée de porte est-elle située à plus de 0,4 m d'un angle rentrant ?	Oui	Non	SO	
3.9	La porte d'entrée offre-t-elle une résistance inférieure à 50 N (=5 kg) ?	Oui	Non	SO	

Situation à la création du registre

Les dispositifs de contrôle d'accès

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
3.10	Le dispositif de contrôle d'accès est-il facilement repérable grâce à la signalétique ou un contraste visuel ?	Oui	Non	SO	
3.11	Le dispositif de contrôle d'accès est-il accessible ?	Oui	Non	SO	
3.12	Existe-t-il un espace d'usage bien dimensionné (L = 1,3 m et l = 0,8 m) devant le dispositif de contrôle d'accès ?	Oui	Non	SO	
3.13	Le temps de déverrouillage de la porte d'entrée est-il suffisant pour qu'une personne à mobilité réduite entre dans le bâtiment ?	Oui	Non	SO	
3.14	Les signaux liés au fonctionnement du dispositif de contrôle d'accès sont-ils à la fois sonores et visuels ?	Oui	Non	SO	
3.15	Le système mis en place permet-il à une personne malentendante ou muette de signaler sa présence (soit visibilité directe depuis l'accueil, soit visiophonie) ?	Oui	Non	SO	
3.16	Les services accessibles au public sont-ils tous situés au rez-de-chaussée ou à un niveau desservi par un ascenseur ?	Oui	Non	SO	

Se déplacer, ATTEINDRE LES SERVICES

Référence réglementaire : arrêté du 8 décembre 2014 - art.5, 6, 7 et 10 et 10

Les circulations intérieures horizontales

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
4.1	A l'exception de l'obligation d'espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour, les circulations intérieures respectent-elles les caractéristiques de dimensionnement du cheminement extérieur et les exigences sur les escaliers ?	Oui	Non	SO	
4.2	En cas de porte sur le cheminement, existe-t-il un espace de manoeuvre bien dimensionné à chaque fois* ?	Oui	Non	SO	
4.3	Les portes sur le cheminement offrent-elles une résistance inférieure à 50 N (= 5 kg) ?	Oui	Non	SO	
4.4	Les portes vitrées comportent-elles des éléments visuels contrastés ?	Oui	Non	SO	
4.5	En cas d'obstacle en hauteur, le passage libre a-t-il une hauteur supérieure à 2,2 m ?	Oui	Non	SO	

*Deux cas sont à considérer : 1/ dans le cas d'une porte à pousser, l'espace de manoeuvre doit être à minima de 1,7 m par 1,2 m ; 2/ dans le cas d'une porte à tirer, l'espace de manoeuvre doit être à minima de 2,2 m par 1,2 m.

Les circulations intérieures verticales

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
4.6	Les escaliers intérieurs sont-ils aux normes* ?	Oui	Non	SO	
4.7	En cas d'ascenseur, respecte-t-il une configuration réglementaire ?	Oui	Non	SO	
4.8	En cas d'ascenseur, la commande palière est-elle située à une hauteur comprise entre 0,9 et 1,1 m ?	Oui	Non	SO	
4.9	En cas d'ascenseur, existent-ils des indicateurs de position et des témoins d'enregistrement à la fois visuels et sonores ?	Oui	Non	SO	

*Un escalier doit répondre à plusieurs exigences : 1/ présence de deux mains courantes facilement préhensibles, visuellement repérables et correctement dimensionnées; 2/ dimensions des hauteurs de marche, des longueurs de giron, de la largeur du passage entre les deux mains courantes ; 3/ présence d'une bande de vigilance en haut de l'escalier ; 4/ présence de nez de marche non-glissants et contrastés visuellement ; 5/ première et dernière contre-marches contrastées visuellement

L'accès aux services

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
4.10	Les largeurs des portes sont-elles supérieures à 80 cm et présentent-elles un passage utile de 0,77 m ?	Oui	Non	SO	
4.11	Les portes d'accès vitrées comportent-elles des éléments visuels contrastés ?	Oui	Non	SO	
4.12	Les poignées de porte sont-elles facilement préhensibles ?	Oui	Non	SO	

L'accueil, les guichets et les équipements

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
4.13	L'accueil et les guichets respectent-ils les dispositions présentées ci-dessous* ?	Oui	Non	SO	
4.14	En cas d'accueil ou de guichet sonorisé, sont-ils équipés d'un système de transmission du signal acoustique signalé par un pictogramme?	Oui	Non	SO	
4.15	Les équipements intérieurs respectent-ils ces dispositions* ?	Oui	Non	SO	

* Deux dispositions à respecter : le dispositif de commandes doivent être situés à une hauteur comprise entre 0,9 et 1,3 m et il doit être prévu un espace d'usage au droit de l'équipement d'au moins 1,3 m par 0,8 m.

Situation à la création du registre

Utiliser LES SANITAIRES

Référence réglementaire : arrêté du 8 décembre 2014 - art.12

Les généralités

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
5.1	Les sanitaires accessibles sont-ils signalés ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
5.2	La porte d'accès aux sanitaires et sa poignée respectent-elles les dispositions énoncées dans la partie précédente relatif aux portes d'accès ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
5.3	Existe-t-il un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour (espace de 1,5 m de diamètre) à l'intérieur du sanitaire accessible ou à proximité de sa porte d'accès ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
5.4	Les sanitaires accessibles respectent-ils ces dispositions* ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
5.5	Un espace d'usage (L = 1,3 m et l = 0,8 m) est-il prévu devant le lavabo accessible ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	
5.6	Le lavabo accessible présente-t-il un vide suffisant en partie inférieure (h = 0,7 m, l = 0,6 m et p = 0,3)	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	

*Dans le cas d'un sanitaire isolé, le lavabo accessible doit se substituer au lave main.

Dispositions DIVERSES

Référence réglementaire : arrêté du 1er août 2006 - art.13 et 14

Sorties

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
6.1	Les sorties «normales» sont-elles aisément repérables ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	

Éclairage

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
6.2	Les valeurs d'éclairage respectent-elles les dispositions du tableau ci-dessous ?	<input checked="" type="radio"/> Oui	Non	SO	

Mesure au sol au niveau de	Valeur minimale d'éclairage
Tout point du cheminement extérieur	20 lux
Des postes d'accueil	200 lux
Tout point des circulations intérieures horizontales	100 lux
Tout point de chaque escalier	150 lux
Tout point des circulations piétonnes des parcs de stationnement	50 lux
Tout autre point des parcs de stationnement	20 lux

Signalétique

Question		Résultat			Commentaire/Mesure
6.3	Les principaux éléments du bâtiment (entrées, sorties, accueil, sanitaires, escaliers, ascenseurs...) sont-ils bien signalés ?	Oui	Non	SO	
6.4	La signalétique respecte-t-elle l'annexe 3 de l'arrêté du 1er août 2006 ? (voir tableau ci-dessous)	Oui	Non	SO	

Visibilité	<p>Les informations doivent être regroupées.</p> <p>Les supports d'information doivent répondre aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • être contrastés par rapport à leur environnement immédiat ; • permettre une vision et une lecture en position debout comme en position assis; • être choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, ou de contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel ; • s'ils sont situés à une hauteur inférieure à 2,20 m, permettre à une personne malvoyante de s'approcher à moins de 1 m. <p>Les informations données sur ces supports doivent répondre aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • être fortement contrastées par rapport au fond du support ; • la hauteur des caractères d'écriture doit être proportionnée aux circonstances : elle dépend notamment de l'importance de l'information délivrée, des dimensions du local et de la distance de lecture de référence fixée par le maître d'ouvrage en fonction des éléments.
Lisibilité	<p>Lorsque les informations ne peuvent être fournies aux usagers sur un autre support, la hauteur des caractères d'écriture ne peut en aucun cas être inférieure à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation • 4,5 mm sinon.
Compréhension	<p>La signalisation doit recourir autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes. Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose.</p>



08 – DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL



LA CHAPELLE
SUR ERDRE



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES
ET DE LA RURALITÉ
www.territoires.gouv.fr

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 2005¹ a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.



« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail² ».

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



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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

² Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente⁴. »

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



« Avant le 1^{er} janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions mentionnées au a du II, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu⁵. »

Les ERP de 5^e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP⁶, seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Si l'ensemble du bâtiment est accessible, la situation est idéale, néanmoins, l'obligation légale ne porte que sur une partie. En revanche, cette zone, la plus proche possible de l'entrée principale et traversée par le cheminement habituel, doit proposer l'ensemble des prestations prévues dans l'établissement, afin de respecter le principe d'égalité.

Pour les ERP de la 1^{re} à la 4^e catégorie



« Les établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant autres que ceux de cinquième catégorie doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap⁷ », conformément aux points suivants :
« Les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments, les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments, les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public, les portes et les sas intérieurs et les sorties. Les revêtements des sols et des parois ainsi que les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers⁸. »

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012⁹, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

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

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle



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

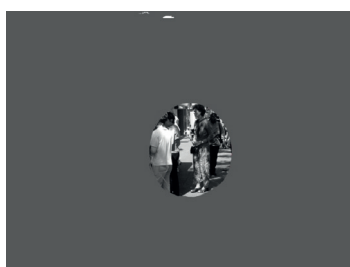
● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

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

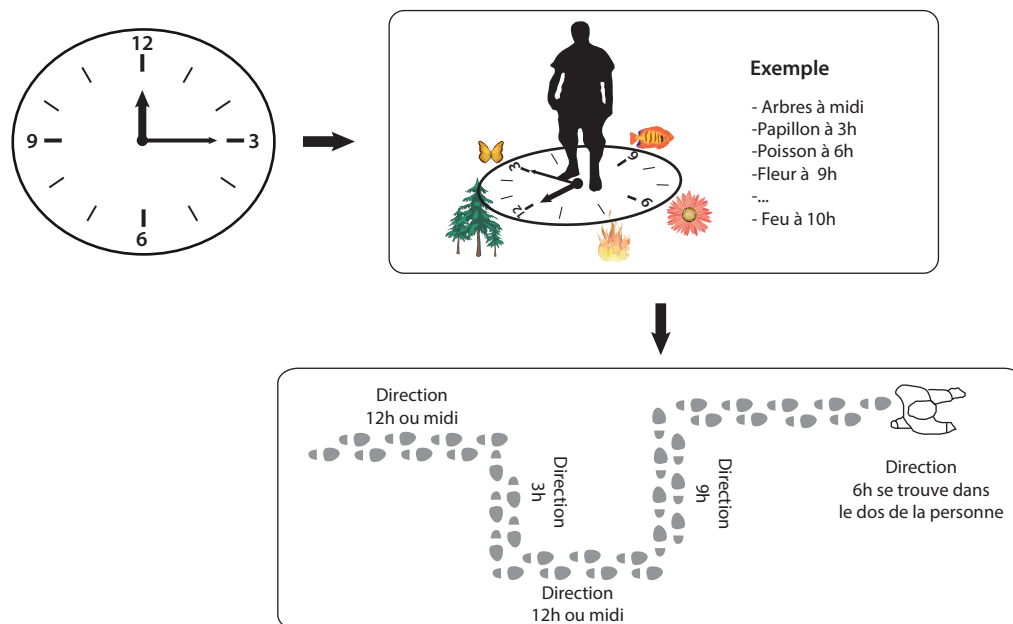
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



Le chien d'assistance

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

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

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



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

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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




Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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