

REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

Aux personnes handicapées



LES RESTOS DU COEUR

8-10 Rue de la HAUTIERE

Activités associatives.

Classement : 5e catégorie, type M.

LA CHAPELLE
SUR ERDRE

DATE D'OUVERTURE DU REGISTRE : Octobre 2019

Dernière mise à jour : Octobre 2019

LISTE DES PIÈCES DU DOSSIER

BÂTIMENT : LES RESTOS DU COEUR 5e catégorie, type M.

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



BUREAU VERITAS
8 Avenue Jacques Cartier

44807 ST HERBLAIN CEDEX

Téléphone : 02 40 92 06 89
Télécopie : 02 40 92 48 82



Date : 31/07/2019

N° contrat : 201800521BA

Rapport n°: 7204117 /Rév. 0

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES
Construction ou création d'établissements recevant du public (ERP)
soumise à Permis de Construire**

Selon annexe 3 de l'arrêté du 22 mars 2007 modifié par l'arrêté du 3 décembre 2007

En application de l'article R 111-19-27 du code de la construction et de l'habitation, l'attestation est jointe à la déclaration d'achèvement des travaux prévue à l'article R. 462-1 du code de l'urbanisme. Elle est 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 et R. 111-19-28 du code de la construction et de l'habitation.*

Je soussigné : KHALIL CHDAYA de la société BUREAU VERITAS CONSTRUCTION, 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° 201800521BA en date du : 11/10/2018
La Société : VILLE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE B.P 4409
44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE CEDEX

maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :

**REHABILITATION DE 3 PAVILLONS POUR LA CREATION DE LOCAUX ASSOCIATIFS SUR LE
SITE DE MAZAIRE**

Réf. du Permis de Construire : 4403519Z1001

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

Date du PC :

a confié, à BUREAU VERITAS CONSTRUCTION, 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 adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 3

• **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 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 :**

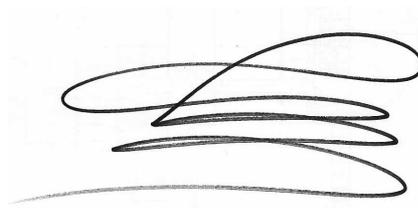
- **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 03/06/2019, 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 : 31/07/2019

Signature :



(*) voir commentaire général CG01 page 3

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG	01	Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.
CG	02	

Récapitulatif des commentaires particuliers

1. GENERALITES

Pas de commentaire particulier

2. CHEMINEMENTS EXTERIEURS

Pas de commentaire particulier

3 - PLACES DE STATIONNEMENT

Pas de commentaire particulier

4 - ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC

Pas de commentaire particulier

5 - CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES

Pas de commentaire particulier

6 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES

Pas de commentaire particulier

7 - TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES

Pas de commentaire particulier

8 - REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS

Pas de commentaire particulier

9 - PORTES, PORTIQUES ET SAS

Pas de commentaire particulier

10 - DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Pas de commentaire particulier

11 - SANITAIRES

Pas de commentaire particulier

12 - SORTIES

Pas de commentaire particulier

13 - ECLAIRAGE



Pas de commentaire particulier

14 - INFORMATION ET SIGNALISATION

Pas de commentaire particulier

15 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

Pas de commentaire particulier

16 - ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL

Pas de commentaire particulier

17 - ETABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES

Pas de commentaire particulier

18 - CAISSES DE PAIEMENT

Pas de commentaire particulier

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire CP
1. GENERALITES			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté			
2. CHEMINEMENTS EXTERIEURS			
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 extérieurs	R		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement			
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	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 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			SO
Distance entre 2 ressauts ≥ 2,50 m			SO
pas de ressauts successifs dans une pente			SO
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants			
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour aux points de choix d'itinéraire			
emplacements	R		



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire CP
dimensions : diamètre 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 meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue			SO
Trous en sol : diamètre ou largeur < 2 cm			SO
Cheminement libre de tout obstacle			
Hauteur libre ≥ 2,20 m			SO
Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm			SO
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'escalier 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			
<i>de chaque côté</i>			SO
<i>hauteur entre 0,80 et 1,00 m</i>			SO
<i>continues, rigides et facilement préhensibles</i>			SO
<i>dépassant les premières et les dernières marches</i>			SO
<i>différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel</i>			SO
Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute			SO
Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO
Nez de marches :			
<i>De couleur contrastée</i>			SO
<i>Non glissants</i>			SO
<i>Sans débord excessif</i>			SO
Volée d'escalier de moins de 3 marches :			



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute	■	■	SO		
Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	■	■	SO		
Nez de marches :					
<i>De couleur contrastée</i>	■	■	SO		
<i>Non glissants</i>	■	■	SO		
<i>Sans débord excessif</i>	■	■	SO		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement	R	■	■		
3 - PLACES DE STATIONNEMENT				Existantes et non modifiées dans le cadre des travaux.	
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	■	■	SO		
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment	■	■	SO		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte					
Largeur ≥ 3,30 m	■	■	SO		
Espace horizontal au dévers de 2% près	■	■	SO		
Raccordement au cheminement d'accès					
<i>Ressaut ≤ 2 cm</i>	■	■	SO		
<i>Sur 1,40m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près</i>	■	■	SO		
Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes					
<i>Bornes visibles directement du poste de contrôle ou</i>	■	■	SO		
<i>Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels</i>	■	■	SO		
<i>Et visiophonie</i>	■	■	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	■	■	SO		
Signalisation des croisements véhicules/piétons :					
<i>éveil de vigilance des piétons</i>	■	■	SO		
<i>signalisation vers les conducteurs</i>	■	■	SO		
4 - ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC					
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	■	■		



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire CP
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 et 1,30m	 SO		
Contrôle d'accès et de sortie :			
visualisation directe du visiteur par le personnel ou	 SO		
visiophone	 SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R 		
5 - CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES			
Largeur ≥ 1,40 m	R 		
Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m	 SO		
Dévers ≤ 2 cm	R 		
Pentes :			
penne ≤ 4%	R 		
penne entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m	 SO		
penne entre 5 et 8% sur 2 m maxi	 SO		
penne entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi	 SO		
penne > 10% : interdite	 SO		
paliers de repos en haut et en bas de chaque penne	R 		
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 penne < 33%)	R 		
arrondis ou chanfreinés	 SO		
pas d'âne interdits	 SO		
Espaces de manœuvre de porte			
Emplacements	R 		
Dimensions	R 		
Espaces d'usage			



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
devant chaque équipement ou aménagement	SO				
Dimensions : 0,80m x 1,30m	SO				
Soils non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : diamètre 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 un 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	SO				
Protection des espaces sous escaliers	SO				
Marches isolées :					
Si trois marches ou plus :					
<i>Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m</i>	SO				
<i>Hauteur des marches ≤ 16 cm</i>	SO				
<i>Giron des marches ≥ 28 cm</i>	SO				
<i>Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute</i>	SO				
<i>Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche</i>	SO				
<i>Nez de marches :</i>					
<i>De couleur contrastée</i>	SO				
<i>Non glissants</i>	SO				
<i>Sans débord excessif</i>	SO				
<i>Une main courante :</i>					
<i>de chaque côté</i>	SO				
<i>hauteur entre 0,80 et 1,00 m</i>	SO				
<i>continue rigide et facilement préhensible</i>	SO				
<i>dépassant les premières et les dernières marches</i>	SO				
<i>différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel</i>	SO				
<i>Si moins de 3 marches :</i>					
<i>Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute</i>	SO				
<i>Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche</i>	SO				
<i>Nez de marches :</i>					
<i>De couleur contrastée</i>	SO				



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
<i>Non glissants</i>			SO		
<i>Sans débord excessif</i>			SO		
6 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES					
Obligation d'ascenseur			SO		
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement					
Largeur entre mains courantes $\geq 1,20$ m			SO		
Hauteur des marches ≤ 16 cm			SO		
Giron des marches ≥ 28 cm			SO		
Mains courantes					
<i>de chaque côté</i>			SO		
<i>hauteur entre 0,80 et 1,00 m</i>			SO		
<i>continues, rigides et facilement préhensibles</i>			SO		
<i>dépassant les premières et dernières marches</i>			SO		
<i>différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel</i>			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 :					
<i>De couleur contrastée</i>			SO		
<i>Non glissants</i>			SO		
<i>Sans débord excessif</i>			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 40 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		
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite					
dérogation obtenue			SO		
conformes aux normes les concernant			SO		



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
d'usage permanent			SO		
7 - TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES					
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 - REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS					
Tapis					
dureté suffisante	R				
pas de ressaut ≥ 2 cm	R				
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration					
conforme à la réglementation en vigueur ou			SO		
aire d'absorption équivalente ≥ 25% de la surface au sol			SO		
9 - PORTES, PORTIQUES ET SAS					
Dimensions des sas			SO		
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.			SO		
1 vantail ≥ 0,90 m pour les portes à 2 vantaux			SO		
0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés.	R				
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 sanitaires, douches et cabines non adaptés)	R				
Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	R				
Portes vitrées repérables	R				
Portes à ouverture automatique :					



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
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 est installé			SO		
10 - DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE					
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			SO		
espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement			SO		
commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonctions voir, entendre, parler					
<i>0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m</i>			SO		
Elément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier					
<i>face supérieure ≤ à 0,80 m</i>			SO		
<i>vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)</i>			SO		
Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique			SO		
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			SO		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour :					
Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	R				
Dimensions : diamètre 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				



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
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)			SO		
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi					
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs			SO		
12 - SORTIES					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
13 - ECLAIRAGE					
Valeurs d'éclairage					
20 lux pour les cheminements extérieurs			SO		
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	R				
20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)	R				
Eblouissement / Reflet	R				
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés			SO		
Extinction progressive si éclairage temporisé			SO		
Eclairages par détection de présence			SO		
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			SO		
Accès à l'établissement et accueil					
Repérage des entrées	R				
Repérage du système de contrôle d'accès			SO		



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire CP
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	■ ■ SO		
Repérage des parois et portes vitrées	■ ■ SO		
Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur	■ ■ SO		
Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible	■ ■ SO		
Équipements divers			
Signalisation du point d'accueil, du guichet	■ ■ SO		
Équipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	■ ■ SO		
Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	■ ■ SO		
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3.			
Visibilité (localisation du support, contrastes)	■ ■ SO		
Lisibilité (hauteur des caractères)	■ ■ SO		
Compréhension (pictogrammes)	■ ■ SO		
15 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS			
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr. de 50	■ ■ SO		
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal	■ ■ SO		
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m	■ ■ SO		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	■ ■ SO		
Réparties en fonction des différentes catégories de places	■ ■ SO		
16 - ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL			
Nombre de chambres adaptées			
1 si moins de 21 chambres ou	■ ■ SO		
1 + 1 par tranche de 50 ou	■ ■ SO		
toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur	■ ■ SO		
Caractéristiques des chambres adaptées			
espace de rotation Ø 1,50 m	■ ■ SO		



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire CP
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 cotés du lit et 0,90 m au pied du lit	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
Cabinet de toilette :			
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
espace de rotation diamètre 1,50 m	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
douche accessible avec barre d'appui	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
Cabinet d'aisance accessible :			
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
tous si personnes âgées ou à mobilité réduite	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
espace d'usage 0,80 x 1,30 m	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
barre d'appui	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
Pour toutes les chambres			
1 prise de courant à proximité du lit	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
N° de la chambre en relief sur la porte	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
17 - ETABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES			
Cabines			
au moins 1 cabine aménagée	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
au même emplacement que les autres cabines	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
cheminement accessible jusqu'à la cabine	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
cabines séparées H/F si autres cabines séparées	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
siège	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
dispositif d'appui en position debout	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
Douches			
au moins 1 douche aménagée	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
au même emplacement que les autres douches	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
cheminement accessible jusqu'à la douche	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
douches séparées H/F si autres douches séparées	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	
espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: green;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: orange;"></div> <div style="width: 20px; height: 20px; background-color: cyan;"></div> </div>	SO	



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
siphon de sol			SO		
siège			SO		
dispositif d'appui en position debout			SO		
équipements divers utilisables en position assise			SO		
18 - CAISSES DE PAIEMENT					
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	R				
Une caisse adaptée par tr. de 20	R				
Répartition uniforme des caisses adaptées	R				
Caractéristiques des caisses adaptées	R				
Cheminement d'accès aux caisses adaptées $\geq 0,90$ m	R				
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	R				



07 – NOTICE D'ACCESSIBILITÉ



NOTICE D'ACCESSIBILITÉ

Établissements recevant du public de 5e catégorie
par changement de destination

Projet : Réhabilitation de 3 pavillons pour la création de locaux associatifs sur le site de Mazaire.

1- Renseignements sur l'établissement et l'exploitant

Nom de l'établissement : Associations « Les Restos du Coeur » et « Les Portes Ouvertes Chapelaines »

Nature de l'activité projetée : activités associatives d'aides aux personnes défavorisées.

Ancienne destination des locaux : logements individuels.

Les établissements sont-ils à simple RDC : OUI

Proposition de classement des établissements : activités de type L ou M de 5e catégorie sans locaux à sommeil.

Maître d'ouvrage : Mairie de La Chapelle-sur-Erdre.

Contrôleur technique : Bureau Veritas. Mission Hand.

2- Zones admises par le public

La totalité des 3 bâtiments accueillera du public.

3 – Cheminements extérieurs

- Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment : OUI
- Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment : OUI
- Les équipements extérieurs sont accessibles : OUI
- Le cheminement est visuellement contrasté : OUI
- La largeur du cheminement est supérieur ou égal à 1,40 m : OUI
- Le dévers est inférieur à 2% sur les cheminements : OUI
- Existence de pentes sur le cheminement : OUI, le projet prévoit toutes les pentes comprises entre 4 et 5,9 % avec des paliers de repos tous les 2 ou 10m, en bas de chaque pente.
- Paliers de repos : dimensions 1,50m x 1,50 m. Paliers horizontaux au dévers près.
- Seuils et ressauts : inférieurs à 2 cm, arrondis ou chanfreinés.
- Repérage des éléments structurants : sans objet.
- Espace de giration : OUI, en tout point du cheminement où un choix d'itinéraire est donné et sur chaque palier intermédiaire. Dimensions 1,50m x 1,50m.
- Espace de manœuvre de porte : OUI de part et d'autre de chaque porte.
- Espace d'usage : devant chaque équipement ou aménagement, dimensions 1,30m x 0,80m.

- Sol non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue : OUI, enrobé ou dalle béton.
- Hauteur libre supérieure à 2,20m : OUI
- Repérage visuel des éléments implantés en saillie : OUI
- Protection si rupture de niveau supérieure à 0,40m à moins de 0,90m du cheminement : OUI, garde-corps prévus au projet.
- Protection des espaces sous escaliers : Sans objet.
- Volée d'escalier de 3 marches ou plus : OUI, main-courante prévue au projet, rigide, continue, dépassant les premières et dernières marches, contrastant par rapport au support + éclairage.
- Bande d'éveil de vigilance + nez de marche contrastés + contremarches contrastées : OUI.
- Eclairage du cheminement accessible : OUI

4 – Stationnement (article 3)

Une place PMR prévue au projet, localisée à proximité directe de l'entrée des bâtiments.
 Largeur 3,30m, dévers inférieur à 3 % (parking existant).
 Panneau de signalisation PMR prévu au projet + peinture au sol (logo).
 Raccordement sans ressaut au cheminement.
 Accès au parking sans dispositif d'appel.
 Pas de croisement piétons / véhicules.

5 – Accès aux bâtiments (article 4)

Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible : OUI
 L'entrée principale est facilement repérable : OUI, signalétique prévue au projet.
 Dispositif d'accès : entrée libre + sonnette positionnée entre 0,90m et 1,30m avec espace de manœuvre.
 Pas de visiophone ni de contrôle d'accès.

6 – Circulations intérieures (article 5)

Pas de couloirs dans les bâtiments. Pas d'escaliers non plus ni de marche isolée.
 Pas de tapis roulant.
 Espace de manœuvre de porte prévu de part et d'autre,
 Espace d'usage devant les aménagements accessibles, de dimension 0,80m x 1,30m.
 Sol non meuble, non glissant et sans obstacle à la roue : OUI, sol PVC et sol carrelé.
 Accueil du public : surface absorbante acoustique (faux-plafonds suspendus en laine minérale, dalles 600x600 mm)

7 – Portes, portiques et sas (article 10)

Espace de manœuvre de porte prévu de part et d'autre,
 Largeur des portes de 90 cm de passage libre (pas de local recevant au moins 100 personnes),
 Portes tiercées avec vantail principal de largeur 0,90m.
 Poignées de portes facilement préhensibles, avec effort inférieur à 50 N. Poignées rallongées dans le cas d'un angle rentrant à moins de 40 cm.

Pas de portes vitrées. Pas de portes automatiques. Pas de sas.

8 – Dispositif d'accueil, équipements et dispositifs de commande (article 11)

Banque d'accueil sur un pavillon, avec espace vide prévu de 0,70 m x 0,60 m x 0,30 m (H x L x P). Pas de sonorisation.

Panneaux d'affichage et présentoirs positionnés à hauteur PMR

9 – Sanitaires (article 12)

Cabinets d'aisance aménagés PMR, mixtes H/F, comprenant 1 lavabo accessible.

Espace de manœuvre devant le sanitaire, possibilité de giration devant la porte.

Espace d'usage de 0,80m x 1,30m.

Barre de transfert, barre de tirage sur la porte, accessoires positionnés entre 0,90m et 1,30m, éclairage 150 lux minimum temporisé, par détection de présence.

Signalétique PMR sur la porte.

Flash lumineux.

10 – Eclairage (article 14)

Cheminements : 20 lux minimum en tout point du cheminement extérieur.

Poste d'accueil : 200 lux.

Autres locaux : 150 lux.

14 – Information et signalisation (PE 14 et instruction technique n°246)

Signalétique prévue au projet par pictogramme et braille.

Repérage des parois vitrées avec bande contrastées positionnées à 1,10m et 1,60m.

12 – Autre

Pas de sonorisation.

Pas de locaux à sommeil.

Pas de cabines de douches.

Pas de caisses de paiement disposées en batterie.

17 – Engagement du maître d'ouvrage (article 45 du décret n°95-260 du 8 mars 1995)

Je soussigné M. Fabrice Roussel, Maire, maître d'ouvrage, certifie exacts les renseignements contenus dans la présente notice d'accessibilité et m'engage à respecter les règles d'accessibilité aux personnes handicapées sur le projet défini ci-avant.

Le / /

Le Maître d'oeuvre :

Le Maître d'ouvrage :
(signature obligatoire)



08 – DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL





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

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

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



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

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

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



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

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle



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

● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

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

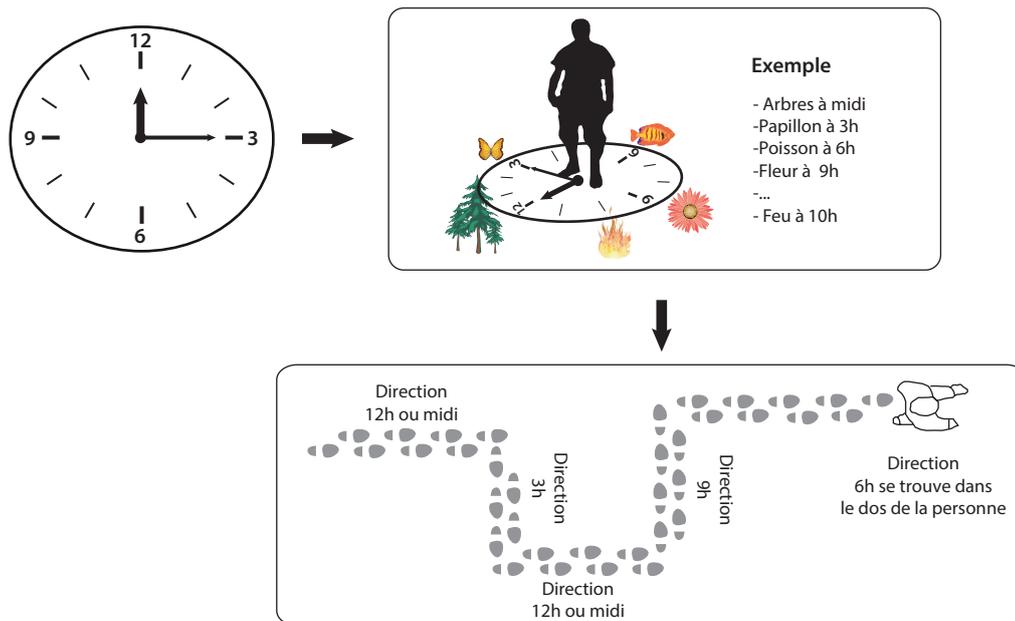
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



Le chien d'assistance

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

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

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



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

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-104/accessibilite-aux-personnes-handicapees-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