

# REGISTRE D'ACCESSIBILITÉ

*Aux personnes handicapées*



## GYMNASE PIERRE DAVID

*Rue de l'Aven*

**Salles de sport – Vestiaires**  
**Classement : 3e catégorie, type X.**

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

DATE D'OUVERTURE DU REGISTRE : Octobre 2017

Dernière mise à jour : Octobre 2019

# LISTE DES PIÈCES DU DOSSIER

## BÂTIMENT : GYMNASSE PIERRE DAVID 3e catégorie, type X.

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

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



## 02 – ATTESTATION DE CONFORMITÉ



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

**Nom et adresse du propriétaire :**

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

**Dénomination de l'Établissement Recevant du Public :**

**Salle Tennis de Table Pierre David**

**Type : X Catégorie : 3ème**  
**Adresse : rue de l'Aven - 44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**  
**Parcelle cadastrale : CA 322**

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

- Diagnostic des conditions d'accessibilité réalisé par le bureau d'étude ACCESMETRIE en octobre 2008.
- Le tableau récapitulatif de la levée des obstacles repérés dans le diagnostic

**Les pièces justificatives sont jointes à la présente attestation.**

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

**Le**

**Le Maire,**



**Fabrice ROUSSEL**

## SALLE TENNIS DE TABLE

Ville de La Chapelle-sur-Erdre – DCVS – Patrimoine Immobilier  
 Mise en accessibilité des établissements recevant du public

**SALLE DE TENNIS DE TABLE – TYPE X . 3° CATEGORIE**  
 ATTESTATION

R	FONCTION	OBSTACLE	REALISE	OBSERVATIONS
1	Cheminement extérieur Vers entrée	Créer une traversée de chaussée	V	Obstacle levé par Nantes Métropole en 2011
2	Cheminement extérieur Vers entrée	Créer 2 bateaux conformes	V	Obstacle levé par Nantes Métropole en 2011
3	Parkings réservés	Augmenter la longueur des places De stationnement réservées et baliser 4 places	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2010
4	Vestiaire	Poser une table de change	sans objet	pas d'obligation réglementaire
5	Douches adaptées	Déplacer le siège, changer la barre et déplacer Le dispositif de commande	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2010
6	Escalier intérieur Accès gradins	Mettre en conformité l'escalier	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2010
7	Salle recevant du public Assis – Gradins	Baliser emplacements réservés En haut des tribunes	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2010
8	Escalier intérieur – Niveau 0 à 1	Mettre en conformité l'escalier	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2010
9	Ascenseur – Niveau 0 à 1	Mettre en conformité l'ascenseur	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2010
10	Sanitaire adapté	Poser un siphon décentré	V	Obstacle levé par les services de la Ville en 2010



**SP 02**

# SALLE DE TENNIS DE TABLE

*RUE DE L'AVEN  
44240 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE*

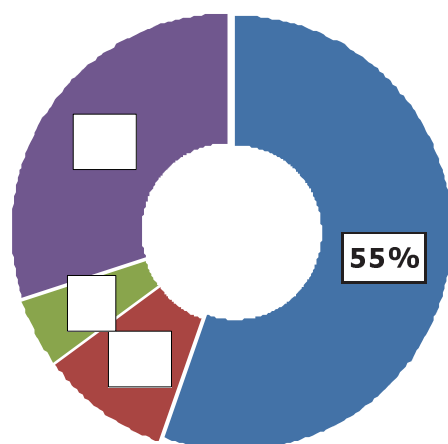
## SP 02 – Salle de Tennis de Table

*Rue de l'Aven*  
44240 LA CHAPELLE SUR ERDRE

Indice d'accessibilité actuel : **59 %**  
 Indice d'accessibilité potentiel : **99 %**  
 Nombre d'obstacles critiques : 10  
 Enveloppe imputable : **76 660 € HT**



Abords	3	<b>50%</b>	<b>42 350 €</b>
Entrée	0	<b>100%</b>	<b>0 €</b>
Vestiaires	2	<b>33%</b>	<b>7 500 €</b>
Top forme	0	<b>100%</b>	<b>0 €</b>
Tennis de table	2	<b>33%</b>	<b>3 900 €</b>
Club house - réunion - OMS	3	<b>57%</b>	<b>22 910 €</b>



- Abords
- Vestiaires
- Tennis de table
- Club house - réunion - OMS

CLIENT	MISSION	SITE	ACCESSIBILITE
VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE	Diagnostic sur l'accessibilité des bâtiments municipaux	SP02 - Salle de Tennis de Table	59%

FONCTION	OBSTACLE	ACCESSIBILITE
Abords	C1.1 C1.2 C2	50%
Entrée		100%
Vestiaires	C3 C4	33%
Top forme		100%
Tennis de table	C5 C6	33%
Club house - réunion - OMS	C7 C8 C9	57%

OBSTACLE	PRECONISATION	COUT	Gain de la fonction
C1.1 : CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée	Créer une traversée de chaussée	5 250 €	13%
C1.2 : CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée	Créer 2 bateaux conformes	5 100 €	13%
C2 : PRKG (PARKING) - Réservé (x 4)	Augmenter la longueur des places de stationnement réservées et baliser 4 places	32 000 €	25%
C3 : VSTR (VESTIAIRE)	Poser une table de change (x 2)	1 800 €	33%
C4 : DCHE (DOUCHE) - Adapté (x 2)	Déplacer le siège, changer la barre, et déplacer le dispositif de commande (x 2)	5 700 €	33%
C5 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès gradins (x 2)	Mettre en conformité l'escalier	900 €	33%
C6 : PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Gradins	Baliser 5 emplacements réservés en haut des tribunes	3 000 €	33%
C7 : ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Niveau 0 à 1	Mettre en conformité l'escalier	3 510 €	14%
C8 : ASCE (ASCENSEUR) - Niveau 0 à 1	Mettre en conformité l'ascenseur	19 000 €	14%
C9 : SNTR (SANITAIRE) - Adapté	Poser un siphon décentré	400 €	14%

**MONTANT TOTAL**  
**NOUVELLE ACCESSIBILITE DU SITE**

**76 660 €**

**99%**



## SP02 - Salle de Tennis de Table

MODULE	ACCESSIBILITE	OBSTACLE
<b>Fonction : Abords</b>		
BUS (ARRET DE BUS)	100%	
CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée	0%	C1.1 C1.2
PRKG (PARKING) - Réservé (x 4)	0%	C2
CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée	100%	
	50%	
<b>Fonction : Entrée</b>		
PRTE (PORTE EXTERIEURE) - Principale	100%	
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Hall-circulations	100%	
	100%	
<b>Fonction : Vestiaires</b>		
VSTR (VESTIAIRE)	0%	C3
DCHE (DOUCHE) - Adapté (x 2)	0%	C4
SNTR (SANITAIRE) - Adapté (x 4)	100%	
	0%	
<b>Fonction : Top forme</b>		
BURE (BUREAU) - Gymnastique	100%	
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Salle	100%	
	100%	
<b>Fonction : Tennis de table</b>		
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Salle	100%	
ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès gradins (x 2)	0%	C5
PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Gradins	0%	C6
	0%	

## Fonction : Club house - réunion - OMS

ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Niveau 0 à 1	0%	C7
ASCE (ASCENSEUR) - Niveau 0 à 1	0%	C8
CHIN (CHEMINEMENT INTERIEUR) - Circulations étage - club house	100%	
BURE (BUREAU) - Tennis de table	100%	
PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de réunion OMS	100%	
PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Salle de réunion associations	100%	
SNTR (SANITAIRE) - Adapté	0%	C9

**NOTE GLOBALE DE CE SITE :**

MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C1.1**

**Fonction Abords**  
**CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée**

Description

**Absence de traversée de chaussée**

**Principe**

Créer une traversée de chaussée conforme avec marquage par bandes blanches et par des bandes podotactiles adhésives contrastées de chaque coté de la traversée



TRAVERSEE DE CHAUSSEE - création	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de traversée	1			
pose bandes blanches conforme				
Pose bande podactile de chaque coté de la traversée				
<b>TOTAL</b>				<b>5 250</b>

MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

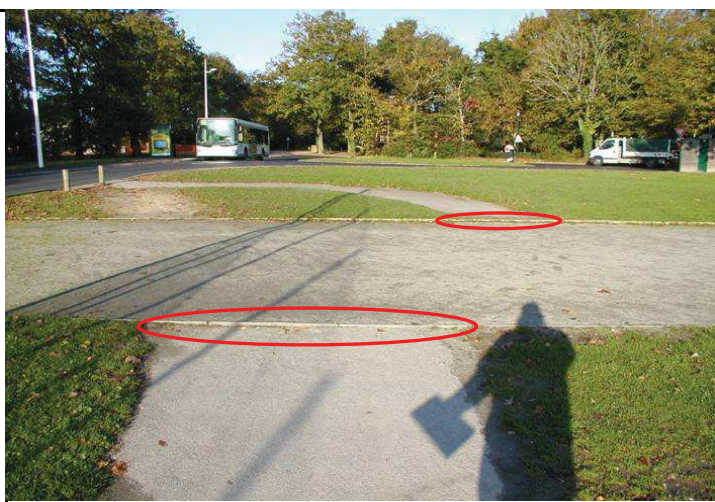
Obstacle critique n° **C1.2**

**Fonction Abords**  
**CHEX (CHEMINEMENT EXTERIEUR) - Vers entrée**

Description

**Présence d'un ressaut non conforme dans le cheminement** **h= 5 cm**

**Principe**  
 Créer deux bateaux



BATEAU - reprise sur existant	qtés	estim	détail	TOTAL
	estimation	unit HT	€ HT	
	quantité	<b>2</b>		
bordure dépose-repose décapage fond de forme grave ciment raccords d'enrobé				
<b>TOTAL</b>				<b>5 100</b>

MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C2**

**Fonction Abords**  
**PRKG (PARKING) - Réserve (x 4)**

Description  
**Longueur de la place réservée insuffisante** **L= 3,70 m**  
**Signalisation de la place réservée non conforme**

**Principe**  
 Augmenter la longueur des places réservées coté pelouse ;  
 Baliser 4 places réservées de dimensions conformes (3,30m x 5m minimum)



STATIONNEMENT - marquage / signalisation	qtés	estim	détail	TOTAL
	estimation	unit HT	€ HT	
nombre de places	<b>4</b>			
dépose et repose des bordures décaissé dans le sol fond de forme en grave ciment et enrobé Signalisation verticale Marquage au sol				
<b>TOTAL</b>				<b>32 000</b>

MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C3**

**Fonction Vestiaires  
VSTR (VESTIAIRE)**

Description

**Absence de table de change**

**Principe**

Poser une table de change réglementaire



TABLE DE CHANGE - fourniture	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
quantité	2			
fourniture et pose d'une table de change				
			<b>TOTAL</b>	<b>1 800</b>

MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C4**

**Fonction Vestiaires**  
**DCHE (DOUCHE) - Adapté (x 2)**

Description  
**Barre de transfert mal positionnée** **h= 0,62 m**  
**Dispositif de commande mal positionné**

**Principe**  
 Siège, barre de transfert (dont la partie verticale est absente) et dispositif de commande de douche à déplacer à un emplacement et à une hauteur conforme  
 x 2



DOUCHE- modification existant	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
nombre de sanitaires	<b>2</b>			
dépose repose du siège et de la barre de transfert				
dépose repose du dispositif de commande de douche				
piquage sur tuyauterie eau existante				
raccord du revêtement de sol				
raccord du revêtement mural				
raccord de peinture				
<b>TOTAL</b>				<b>5 700</b>

MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C5**

**Fonction Tennis de table**  
**ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Accès gradins (x 2)**

Description  
**Absence de bande podotactile d'éveil en haut de chaque volée de marches**  
**Absence de contremarche contrastée sur la première et la dernière marche**

**Principe**  
 Poser une bande d'éveil podotactile sur la marche palière en haut de chaque volée de marches ;  
 Poser un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarche de chaque volée de marches ;



BANDE PODOTACTILE - pose sur marche palière	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
quantité	2			
pose de bande podotactile non glissante contrastée				
<b>TOTAL</b>				<b>300</b>

REVÊTEMENT CONTRASTÉ - pose sur contre-marche	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
pose d'un revêtement contrasté	4			
<b>TOTAL</b>				<b>600</b>



MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C6**

**Fonction Tennis de table  
 PBLA (SALLE RECEVANT DU PUBLIC ASSIS) - Gradins**

Description

***Absence d'emplacement aménagé pour les usagers en fauteuil roulant***

**Principe**  
 Baliser 5 emplacements réservés en haut des tribunes (au milieu) ;  
 Déposer la bâche publicitaire pour permettre de visualiser les terrains



EMPLACEMENT FAUTEUIL R. - marquage / signalisation	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	
nombre de places	<b>5</b>			
dépose de la bâche publicitaire existante				
Signalisation verticale				
Marquage au sol				
<b>TOTAL</b>				<b>3 000</b>

MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C7**

**Fonction Club house - réunion - OMS  
 ESCI (ESCALIER INTERIEUR) - Niveau 0 à 1**

Description

**Absence de bande podotactile d'éveil en haut de la volée de marches**  
**Absence de nez de marches contrastés et non glissants**  
**Absence de contremarche contrastée sur la première et la dernière marche**  
**Main courante non continue**

Principe

Poser une bande d'éveil podotactile sur la marche palière en haut de l'escalier ;  
 Poser des nez de marches non glissants contrastés ;  
 Prolonger deux mains-courantes (en bas) ;  
 Créer une contremarche contrastée sur la première et dernière marche de la volée de marches ;



BANDE PODOTACTILE - pose sur marche palière	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
quantité	1			
pose de bande podotactile non glissante contrastée				
<b>TOTAL</b>				<b>210</b>

NEZ DE MARCHE - pose	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
quantité	17			
pose de nez de marche non glissant contrasté				
<b>TOTAL</b>				<b>2 550</b>

MAIN-COURANTE - prolongement REVÊTEMENT CONTRASTÉ - pose sur contre-marche	qtés	estim	détail	TOTAL
	estim	unit HT	€ HT	€ HT
prolongement de mains-courante	2			
pose d'un revêtement contrasté	2			
<b>TOTAL</b>				<b>750</b>

MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C8**

**Fonction Club house - réunion - OMS  
 ASCE (ASCENSEUR) - Niveau 0 à 1**

Description  
**Absence d'annonce vocale à l'intérieur de la cabine et de signal sonore sur le palier  
 Absence de signal visuel dans la cabine et sur le palier**

**Principe**  
 Remplacer le boîtier de commande dans la cabine et sur le palier par un dispositif de commande en braille avec signal visuel et sonore conforme à la réglementation ;



ASCENSEUR - mise en conformité	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
quantité	1			
remplacement des boîtiers de commande dans la cabine et sur le palier par un dispositif avec signal sonore, visuel et lecture braille conforme à la réglementation				
<b>TOTAL</b>				<b>19 000</b>

**IL EST PREVU UNE PROVISION ET NON UNE ESTIMATION CAR CES TRAVAUX COMPLEXES NECESSITENT UNE ETUDE APPROFONDIE PAR L'ENTREPRISE CONTRACTUELLE SUR LE SITE SOUS RESERVE DE COMPATIBILITE DES MATERIELS EXISTANTS.**

MAITRE D'OUVRAGE  
**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**

Site  
**SP02 - Salle de Tennis de Table**

Localisation  
**Rue de l'Aven  
 LA CHAPELLE SUR ERDRE**

Obstacle critique n° **C9**

**Fonction Club house - réunion - OMS  
 SNTR (SANITAIRE) - Adapté**

Description

**Profondeur utile sous lavabo non conforme**

**Principe**  
 Poser un siphon décentré



LAVABO - syphon décentré	qtés estim	estim unit HT	détail € HT	TOTAL € HT
quantité	1			
dépose du syphon existant				
pose d'un syphon décentré				
<b>TOTAL</b>				<b>400</b>



08 – DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL





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

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

# Bien accueillir les personnes handicapées



# Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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





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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

- Soyez attentif au fait que l'interlocuteur 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).

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



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



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

<http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>

<http://www.lsf dico-inj smetz.fr/recherche-par-mot.php>

<http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicomplet>

## b. Personnes avec une déficience visuelle



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

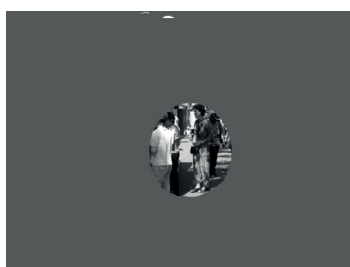
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

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



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

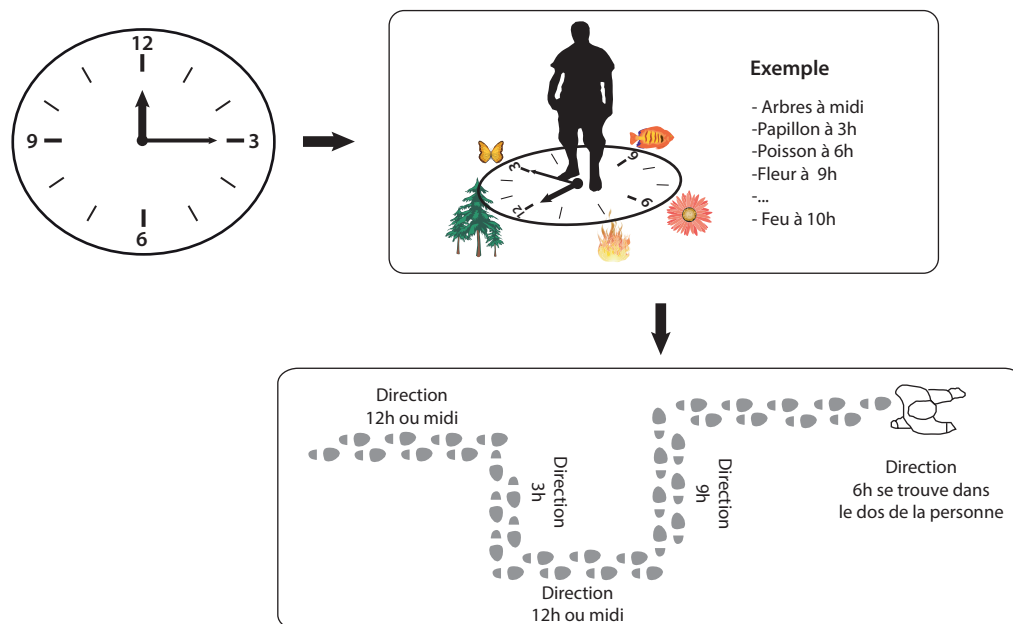
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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





## Le chien d'assistance

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

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

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



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

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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



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

## Le chien d'assistance

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

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

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

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



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-104/accessibilite-aux-personnes-handicapees-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](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf)

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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



## 09 – MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS





## FICHE DE SIGNATURE D'UN CONTRAT PAR MONSIEUR LE MAIRE, PAR DELEGATION DU CONSEIL MUNICIPAL

**Sont dispensés, de décision du Maire, les contrats ci-dessous :**

- contrats de prestations de services conclus à titre gratuit ou payant,
- contrats d'artistes,
- marchés publics de travaux, fournitures et services,
- avenants à ces mêmes contrats et marchés.

**Seuls le Maire, ou en son absence le 1er adjoint,** peuvent signer ces contrats, en application de la délibération n°2004-04-04 du 5 avril 2014.

La signature du contrat, nécessite toutefois **la rédaction de cette fiche par le service pilote**, de sorte que le Maire, ou le 1er adjoint, disposent des informations nécessaires lors de la signature du contrat, et afin que les informations soient reprises par le Secrétariat Général pour mise à jour du tableau d'information des actes signés par le Maire, à destination du Conseil Municipal.

*NB : tous les autres contrats nécessitent la rédaction d'une décision (ex : mise à disposition de locaux) ou d'une délibération (ex : convention de partenariat)*

**Cadre à compléter par le service pilote :**

<b>Service pilote</b>	PATRIMOINE IMMOBILIER
<b>Tiers signataire du contrat (nom et localisation)</b>	ABH – 34 rue Jean Marie David – BP 34239 – 35 742 PACE CEDEX
<b>Objet du contrat</b> préciser le type de contrat (marché de travaux, avenant...), et indiquer un objet détaillé	Dans le cadre du marché « Maintenance des ascenseurs des bâtiments communaux », un marché de services passé en procédure adaptée, est conclu avec l'entreprise pour le lot n°1 – Entretien des ascenseurs des bâtiments communaux.
<b>Modalités financières</b> (préciser si à titre gratuit)	Montant annuel du marché de la partie forfaitaire : 3 120,00 € HT soit 3 744,00 € TTC
<b>Durée du contrat ou de l'avenant</b>	1 an renouvelable trois fois

**Ne pas dater le contrat à signer  
Insérer cette fiche dans le parapheur**

**Le secrétariat général, récupérera après la signature par le Maire ou le 1er adjoint, la fiche et datera le contrat.**

**Cadre à compléter par le Secrétariat Général, après signature par le Maire :**

Date de signature :	<b>25 JUN 2019</b>
---------------------	--------------------

**Marché de Services**  
**Cahier des Clauses Techniques Particulières**

Objet du Marché

**MAINTENANCE DES ASCENSEURS  
DES BATIMENTS COMMUNAUX**

**MAITRE D'OUVRAGE :**      **MONSIEUR LE MAIRE**  
**VILLE DE LA CHAPELLE SUR ERDRE**  
**B.P 4409**  
**44244 LA CHAPELLE SUR ERDRE CEDEX**

**VILLE DE LA CHAPELLE-SUR-ERDRE**  
**B.P. 4409 - Rue Olivier de Sesmaisons**  
**44244 LA CHAPELLE-SUR-ERDRE Cedex**

# Table des matières

<b>1</b>	<b>OBJET DU CONTRAT.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PREAMBULE.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b><i>Pièces constitutives du marché.....</i></b>	<b>3</b>
2.1.1	Pièces administratives et techniques.....	3
2.1.2	Pièces générales.....	3
<b>2.2</b>	<b><i>Sécurité des salariés.....</i></b>	<b>3</b>
<b>2.3</b>	<b><i>Documents de références.....</i></b>	<b>3</b>
<b>2.4</b>	<b><i>Provenance et qualité des matériaux.....</i></b>	<b>4</b>
<b>2.5</b>	<b><i>Reconnaissance des existants.....</i></b>	<b>4</b>
<b>2.6</b>	<b><i>Protection et sauvegarde des existants.....</i></b>	<b>4</b>
<b>2.7</b>	<b><i>Domage aux tiers.....</i></b>	<b>4</b>
<b>2.8</b>	<b><i>Responsabilité de l'entreprise.....</i></b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET DESCRIPTION DES INSTALLATIONS.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b><i>Consistance des prestations.....</i></b>	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b><i>Description des installations.....</i></b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES CONTRACTANTS.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1</b>	<b><i>Intervention et suivi de l'entretien et des réparations.....</i></b>	<b>5</b>
<b>4.2</b>	<b><i>Opérations d'entretien (partie forfaitaire).....</i></b>	<b>6</b>
4.2.1	Opérations minimales d'entretien prévues par le contrat.....	6
4.2.2	Opérations non incluses.....	6
4.2.3	Etude de sécurité spécifique.....	6
4.2.4	Attachement ou bon d'intervention.....	6
4.2.5	Devis de réparation.....	6
<b>4.3</b>	<b><i>Prestations faisant l'objet de bons de commande (non incluses dans la partie forfaitaire).....</i></b>	<b>6</b>
4.3.1	Les prestations de réparation hors entretien :.....	6
4.3.2	Intervention de type dépannage.....	7
4.3.3	Autres interventions.....	7
4.3.4	Facturations.....	7
4.3.5	Délai de garantie.....	7
<b>5</b>	<b>OBLIGATION DU MAITRE D'OUVRAGE.....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>CONDITIONS TECHNIQUES.....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>RESILIATION ANTICIPEE DU CONTRAT.....</b>	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>CIRCONSTANCES NOUVELLES.....</b>	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>DEROGATIONS AUX CCAG-FCS.....</b>	<b>8</b>

# **1 OBJET DU CONTRAT**

Le présent marché a pour objet la maintenance préventive, le dépannage, le conseil et la sécurité des ascenseurs de la Ville de la Chapelle-sur-Erdre.

Le titulaire du marché assure auprès de la Ville une mission de conseil ordinaire. Celui-ci prend en charge cette mission dans l'état actuel des matériels dont il est réputé avoir pris totalement connaissance avant la remise de son offre. Il ne pourra donc réclamer à aucun moment de suppléments par rapport à celle-ci en s'appuyant sur l'état des appareils et des installations existantes.

## **2 PREAMBULE**

### **2.1 Pièces constitutives du marché**

Les pièces constitutives du marché sont les suivantes par ordre de priorité (***dont les exemplaires originaux, conservés dans les archives du pouvoir adjudicateur, font seul foi***) :

#### **2.1.1 Pièces administratives et techniques**

L'entrepreneur devra prendre connaissance :

- de l'Acte d'Engagement (A.E.),
- du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)
- du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP),
- de la Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF),
- du Bordereaux de Prix Unitaires (B.P.U.),

#### **2.1.2 Pièces générales**

Les documents applicables sont ceux en vigueur au premier jour du mois d'établissement des prix, tel que ce mois est défini au 7.3.2 :

- ◆ Cahier des Clauses Administratives Générales applicables aux marchés publics de fournitures courantes et services (C.C.A.G-FCS) approuvé par l'arrêté du 19 janvier 2009 et ses textes modificatifs éventuels en vigueur lors du mois d'établissement des prix du marché (Mois Mo)

Pour ce qui concerne les prestations forfaitaires (maintenance préventive), il est précisé que les descriptions n'ont aucun caractère limitatif et que l'entrepreneur sera tenu, en tant qu'homme de l'art, de prévoir pour l'établissement de son prix global et forfaitaire toutes les prestations nécessaires à l'exécution de sa mission.

De ce fait, les soumissionnaires ne pourront en aucun cas arguer d'erreurs ou d'omissions dans le C.C.P. pour demander un supplément quelconque sur le montant de leur prix global forfaitaire.

### **2.2 Sécurité des salariés**

L'entrepreneur doit assurer la protection et la sécurité de son personnel. Il doit vérifier que les consignes sont bien appliquées.

L'entrepreneur a à sa charge l'ensemble des protections individuelles et collectives nécessaire à la sécurité de son personnel.

### **2.3 Documents de références**

L'ensemble des travaux devra être livré en parfait état de fonctionnement, réalisé conformément aux règles de l'art, aux normes françaises, et suivant les prescriptions des fabricants et en particulier, aux normes suivantes :

- Circulaire du 14 avril 1995 relative aux lieux de travail
- Extrait de l'arrêté 03/93 relatif à la maintenance sur les lieux de travail
- Article R231-1-2 à R232-1-12 du Code du Travail
- Norme NF EN13-241-1
- Arrêté du 25 juin 1980 portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (ERP).
- Décret n°2004-964 du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs et modifiant le code de la construction et de l'habitation.
- Arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs.
- Arrêté du 18 novembre 2004 relatif aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations d'ascenseurs.
- Arrêté du 13 décembre 2004 relatif aux critères de compétence des personnes réalisant des contrôles techniques dans les installations d'ascenseurs
- Décret n° 2008-1325 du 15 décembre 2008 relatif à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail et à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements

## **2.4 Provenance et qualité des matériaux**

Les matériels et matériaux employés devront correspondre aux prescriptions, descriptions des équipements, définies dans le présent C.C.T.P. Pour ce qui est des caractéristiques techniques, elles devront être au moins équivalentes.

Toutes les fournitures seront neuves et de bonne qualité. Les éléments dégradés ne seront pas utilisés. Ils devront être conformes aux normes homologuées au moment de l'exécution des travaux.

Toute dérogation à ces règles devra faire l'objet d'un accord préalable du Services Patrimoine Immobilier.

En l'absence de normes, ils devront être de première qualité et de fabrication suivie et courante.

L'acceptation d'un matériel par le Service Patrimoine Immobilier ne pourra avoir pour effet de dégager la responsabilité de l'entrepreneur.

A chaque fois qu'un produit est défini par une marque nommément désignée, l'entrepreneur aura la faculté d'en proposer une autre au Maître d'ouvrage en apportant la preuve que cette dernière est équivalente en terme de tenue dans le temps, de robustesse, de résistance, de durabilité de la teinte, de l'aspect défini.

Toutes les garanties devront être exigées des fabricants. En outre, l'entrepreneur devra vérifier que les matériaux préconisés bénéficient toujours d'un avis technique favorable.

## **2.5 Reconnaissance des existants**

L'entrepreneur est contractuellement réputé avoir, avant la remise de son offre, procédé à la reconnaissance des existants. Il en aura donc une parfaite maîtrise.

L'offre de l'entreprise sera donc contractuellement réputée tenir compte de toutes les constatations faites lors de cette reconnaissance et comprendre explicitement ou implicitement toutes les prestations nécessaires pour la réalisation des travaux définis au présent cahier des charges, dans les règles de l'art. Il tiendra compte aussi des ouvrages avoisinants.

Il devra également tenir compte sans réserve des ordres du Maître d'ouvrage, quant au parcours et accès à suivre par les ouvriers, matériaux, matériel ainsi que la sortie et l'enlèvement des gravats.

## **2.6 Protection et sauvegarde des existants**

L'entrepreneur devra prendre toutes les dispositions utiles pour ne causer aucune détérioration aussi minime soit-elle sur les existants.

Il sera seul juge des dispositions à prendre à cet effet.

La sécurité des occupants sera garantie par l'entrepreneur.

Pour l'exécution de certains travaux, toutes les dispositions seront prises pour éviter les salissures ou dommages aux revêtements de sols, revêtements muraux, enduits bardages, etc...

Le Maître d'ouvrage se réserve toutefois le droit, si les dispositions prises lui semblent insuffisantes d'imposer à l'entrepreneur de prendre des mesures de protection complémentaires.

Faute par l'entrepreneur de se conformer aux prescriptions du présent article, il en subira toutes les conséquences.

## **2.7 Dommage aux tiers**

L'entrepreneur devra prévoir toutes les mesures nécessaires pour ne pas occasionner de dommages, ni motiver de réclamations de quelque nature que ce soit de la part des tiers.

Si un préjudice quelconque du fait de l'activité du titulaire du marché était occasionné, la réparation intégrale serait à sa charge. En aucun cas le pouvoir adjudicateur et le Maître d'ouvrage ne pourraient être recherchés pour ce fait.

Tout arrêt de prestation dû à l'inobservation de ces clauses ne peut en aucun cas provoquer une modification des délais ou du prix forfaitaire. L'entrepreneur défaillant aura à sa charge tous les frais, dommages et préjudices occasionnés au pouvoir adjudicateur.

L'attention de l'entrepreneur est attirée sur le fait que les immeubles et les locaux adjacents à ceux à entretenir, sont occupés et qu'il y a lieu de prendre toutes les dispositions afin que les utilisateurs ne soient pas troublés.

Des protections efficaces, à la charge du titulaire du marché, devront être prévues à cet effet pendant toute la durée des interventions dans le cadre du présent marché.

## **2.8 Responsabilité de l'entreprise**

Il est rappelé que l'entrepreneur du marché est un spécialiste avisé et expérimenté d'une pratique éprouvée et ses connaissances lui font un devoir de signaler en temps utile au pouvoir adjudicateur, les omissions ou incompatibilités qui pourraient apparaître dans le présent dossier de consultation.

L'entrepreneur devra se conformer aux règles de sécurité en vigueur.

En conséquence, il sera tenu entièrement responsable de tous les accidents de quelle que nature que ce soit, à dater de la notification du marché. En aucun cas, le maître de l'ouvrage et le maître d'œuvre ne pourront être inquiétés ou recherchés à ce sujet.

Si, du fait de l'entrepreneur, un matériel est endommagé, il aura à sa charge de le remplacer à l'identique.

### **3 CONSISTANCE DES PRESTATIONS ET DESCRIPTION DES INSTALLATIONS**

#### **3.1 Consistance des prestations**

L'entrepreneur s'engage à assurer la maintenance préventive, le dépannage, le conseil et la sécurité de l'ensemble des ascenseurs des bâtiments communaux sous la forme d'un prix forfaitaire annuel, définis dans le présent C.C.P.

L'entrepreneur devra prendre le matériel dans l'état où il se trouve lors de la remise des installations. Les travaux dont l'exécution serait jugée indispensable par l'entrepreneur au cours de la première année doivent impérativement faire l'objet d'un devis annexé à l'offre contractuelle ; la nécessité des travaux qui seront mentionnés, sera analysée lors de la visite d'état des installations qui sera effectuée à leur prise en charge par le nouveau titulaire exploitant, en présence de l'ancien ou d'un agent des services techniques si création d'un nouveau contrat.

L'entrepreneur exécutera la maintenance corrective (travaux de réparation ou de remplacement d'équipements) avec l'accord préalable du client (c.f.:§ 4.4.1).

#### **3.2 Description des installations**

Les installations faisant l'objet du présent marché sont les suivantes :

N°Appareil	Type	Charge	Vitesse	Nbre de niveau	Localisation
358928	XH179	630 kg	0,63 m/s	2	Salle de sports Pierre David de la Coutancière
358929	CFA	630 kg	0,63 m/s	2	Groupe scolaire Blanchetière
357032	FKC20	630 kg	1 m/s	2	Direction de l'Animation
357595	ARCA	630 kg	0,63 m/s	2	Groupe scolaire Beausoleil
357679		630 kg	1 m/s	2	Groupe scolaire Doisneau
358494	310	630 kg	1 m/s	2	Groupe scolaire Mazaire

Seuls les techniciens du titulaire (ou ceux spécialement mandatés à cet effet) sont habilités à intervenir sur les matériels et dans les délais d'intervention précisés ci-après.

Il appartient au nouveau titulaire d'effectuer la visite des installations dont la liste de matériels est indiqué au présent C.C.P. dans le document intitulé « Décomposition du Prix Globale et Forfaitaire ». La décomposition du prix sera effectuée par matériel; le quantitatif est donné à titre indicatif. Le nouveau titulaire est réputé avoir dénombré sur site les équipements faisant l'objet du présent marché de prestations de service.

Toute modification de quantitatif des équipements devra être prise en compte dans l'offre de base et sera mentionnée clairement par sur lignage dans le document « Décomposition du Prix Globale et Forfaitaire ».

Le nouveau titulaire se réserve la faculté, après accord écrit du client, d'équiper l'installation de dispositifs complémentaires de son choix, à ses frais et sous sa responsabilité. Ces appareils resteront la propriété du Gestionnaire qui pourra les retirer à tout moment, et restituer l'installation dans sa technique d'origine. Le nouveau titulaire pourra porter son nom sur ces appareils.

En cas de résiliation du marché par l'une ou par l'autre des parties, la ville de La Chapelle Sur Erdre pourra se rendre acquéreur des dispositifs complémentaires aux conditions fixées dans le document objet de l'accord susvisé.

### **4 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES CONTRACTANTS**

#### **4.1 Intervention et suivi de l'entretien et des réparations**

Le contrat prévoit :

- les interventions de dépannage : 7 jours sur 7, entre 8h et 17h dans un délai de 6 heures maximum suivant réception de l'appel.
- les déblocages des personnes : 24 heures/24 heures, 365 jours par an, sous un délai de maximum de 1 heure.

- les visites périodiques : le délai entre deux visites périodiques ne peut excéder un délai de 6 semaines.

La maintenance et les réparations effectuées sur les appareils feront l'objet de la tenue dans les services du prestataire d'un carnet d'entretien permettant de trouver les dates et les natures des interventions, dépannages, réparations, modifications. Le client pourra prendre connaissance de ce document à tout moment.

Un bilan des opérations de maintenance, ainsi qu'un plan d'entretien seront remis au client annuellement.

## **4.2 Opérations d'entretien (partie forfaitaire)**

### **4.2.1 Opérations minimales d'entretien prévues par le contrat**

Le prestataire se reportera aux conditions générales d'entretien des ascenseurs selon le décret 2004-964 du 9 septembre 2004. Il remettra sa proposition sur les opérations minimales d'entretien selon l'arrêté SAE du 18 novembre 2004 .

### **4.2.2 Opérations non incluses**

Le remplacement des pièces obsolètes, les travaux de modernisation ou de mise en conformité avec la réglementation applicable, le remplacement de pièces dégradées par vandalisme ou accident, le remplacement de pièces dégradées par la corrosion.

### **4.2.3 Etude de sécurité spécifique**

Conformément au décret 2008-1325 du 15 décembre 2008 relatif à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail et à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements, le prestataire réalisera, dans le cadre du présent contrat, l'étude de sécurité spécifique dans les 6 semaines suivant la prise en charge de l'équipement.

### **4.2.4 Attachement ou bon d'intervention**

Ce document aura pour valeur la responsabilité de l'entreprise et sera utilisé lors des dépannages ou travaux, il comprendra :

- Le nom et adresse de la société,
- Le nom du responsable d'affaire,
- Le type et la date de l'intervention,
- Le correspondant client,
- Le nom et lieu de l'intervention,
- Le détail des travaux commandés ou exécutés,
- Le nom des intervenants et le temps de l'intervention,
- Le détail de l'intervention (quantité, référence, désignation, etc.),
- Contrôles et essais effectués,
- Travaux en cours ou terminés,
- Le nom et la signature propre et lisible du responsable du chantier et du site.

### **4.2.5 Devis de réparation**

Un devis de réparation, si nécessaire, devra être transmis à la Direction du Cadre de Vie et des Solidarités, Service Patrimoine Immobilier dans la semaine suivant l'exécution de la visite pour le remplacement des pièces défectueuses. Ces opérations feront l'objet de bons de commande visés à l'article 4.2.

## **4.3 Prestations faisant l'objet de bons de commande (non incluses dans la partie forfaitaire)**

### **4.3.1 Les prestations de réparation hors entretien :**

- La fourniture des pièces détachées hors garantie,
- La fourniture des produits de consommation ( > 50 € HT),
- La révision en atelier des sous-ensembles ou équipements complets dont le maintien en état de bon fonctionnement ne peut être obtenu qu'après démontage et retour à l'entreprise,
- Les interventions consécutives à la négligence des utilisateurs, aux détériorations causées par des tiers (accidents),
- La réparation de tout dégât provoqué par l'eau, le feu et de façon générale, tout sinistre ou accident susceptible de détériorer les équipements et n'ayant pas son origine dans le fonctionnement normal du matériel.

Le mode d'évaluation des prestations non couvertes par le forfait de maintenance est défini ci-après.

Les interventions, les réparations ainsi que le remplacement des pièces détériorées ou cassées non compris dans la partie forfaitaire seront facturées séparément sauf si ceux-ci sont consécutifs à un défaut d'entretien. Le titulaire signalera au P.A. toute réparation nécessaire à la bonne marche des installations.

Le titulaire effectuera toute réparation après fourniture à la Ville de La Chapelle Sur Erdre d'un devis et accord préalable du représentant de la collectivité.

#### **4.3.2 Intervention de type dépannage**

Pour les dépannages par appels téléphoniques ou par télécopies, le montant de l'intervention ne pourra pas être supérieur à 200 € H.T.

Si ce seuil est dépassé, l'entreprise devra transmettre, avant réalisation, un devis pour l'établissement d'un bon de commande. Dans le cas où il serait constaté sur site le dépassement de ce montant. Seul le déplacement et le temps de main d'œuvre pour constat de la panne et diagnostic seront facturés.

Un rapport de visite ou un bon d'attachement sera signé par le responsable du site et joint à la facture.

#### **4.3.3 Autres interventions**

Pour ces réparations, non urgentes, le titulaire transmettra ses devis sous 10 jours par e-mail, puis par courrier en 1 exemplaire.

L'établissement du devis se fera comme suit afin d'établir éventuellement le bon de commande correspondant. Il devra faire apparaître :

- L'intitulé du travail, le bâtiment concerné et la localisation précise,
- Le délai d'exécution,
- Un détail quantitatif estimatif faisant apparaître les descriptions des ouvrages à réaliser, les quantités, les prix unitaires.

#### **4.3.4 Facturations**

La facturation des pièces se fera selon le devis proposé.

La facturation du déplacement et de la main d'œuvre se fera selon le bordereau de prix unitaires.

#### **4.3.5 Délai de garantie**

Le prestataire garantit contractuellement au P.A. pendant un délai de 1 an, à partir de la date d'effet de l'admission des prestations, contre tout défaut de fonctionnement, de conformité, erreur de conception, de qualité et de performance des installations ou des éléments d'installations.

Cette garantie engage le titulaire, pendant le délai fixé, à effectuer à ses frais, sur simple demande du P.A., toutes les réparations nécessaires et à remplacer gratuitement toute pièce défectueuse dans le délai de 48 heures à compter de la télécopie l'informant de la panne à réparer.

Le prestataire, responsable de plein droit, est néanmoins dégagé de ses obligations s'il apporte la preuve que le défaut de fonctionnement provient du fait de l'utilisateur ou cas de force majeure.

## **5 OBLIGATION DU MAITRE D'OUVRAGE**

En complément de l'article correspondant du C.C.T.G., il est précisé que le P.A. prend à sa charge, la fourniture de l'électricité (éclairage et force motrice) nécessaire à l'appareillage du titulaire.

## **6 CONDITIONS TECHNIQUES**

Pendant cette période, le titulaire est tenu d'assurer les obligations contractuelles sans ordre de service. Cependant, à titre exceptionnel, la personne publique pourra, durant cette période, prendre la responsabilité de l'arrêt et de la remise en fonctionnement des matériels par simple courrier.

L'ensemble des ascenseurs devra être disponible toute l'année. De courtes périodes d'arrêt seront tolérées pour assurer l'entretien des appareils, le titulaire devra prendre les dispositions nécessaires afin d'assurer la sécurité des installations et du matériel présent sur le site.

## **7 RESILIATION ANTICIPEE DU CONTRAT**

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de résilier le présent marché, sans mise en demeure préalable, **par lettre recommandée avec accusé de réception postal, notifiée au plus tard 1 mois avant la fin de la durée de validité du marché.**

## **8 CIRCONSTANCES NOUVELLES**

En application de l'article 3.4 du CCAG-FCS, le titulaire du marché est tenu de notifier au pouvoir adjudicateur, dans les plus brefs délais, les modifications survenant au cours de l'exécution du marché, qui se rapportent :

- 1) aux personnes ayant le pouvoir d'engager l'entreprise,
  - à la forme de l'entreprise,
  - à la raison sociale de l'entreprise ou à sa dénomination,
  - à l'adresse du siège de l'entreprise,

- 2) au capital de l'entreprise,
  - à la fusion de l'entreprise avec un tiers au marché,
  - à la cession de l'entreprise, à la cession d'une ou de plusieurs branches d'activités de l'entreprise ou de cessions d'actifs,



et, généralement, toutes les modifications importantes du fonctionnement de l'entreprise.

Ces modifications feront l'objet, soit d'un certificat administratif signé du PA, soit d'un avenant signé par les deux parties, suivant qu'elles aient ou non pour objet de transférer le marché à un nouveau titulaire.

Les documents suivants devront être fournis lors de la notification des modifications précitées au PA

- un extrait du journal d'annonces légales précisant les modifications inhérentes au statut de l'entreprise,
- le procès-verbal de l'assemblée générale extraordinaire,
- le K BIS,
- un relevé d'identité bancaire,
- les attestations d'assurance.

## **9 DEROGATIONS AUX CCAG-FCS**

Les dérogations explicitées dans les articles désignés ci-après du C.C.P. sont apportées aux articles suivants du CCAG-FCS :

C.C.P. Article 8 déroge à l'article 14.1

C.C.P. Article 11 déroge au chapitre 6



## 10 – ATTESTATION DE FORMATION



Le 17 octobre 2019

Direction des Ressources  
Service du Personnel

**ATTESTATION DE FORMATION**

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

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

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

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

  
Isabelle COSSARD