

REGISTRE PUBLIC

D' ACCESSIBILITÉ

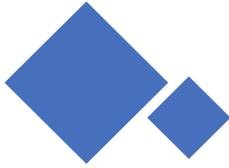
ynov
CAMPUS



Anastasia FEUERSTEIN

STYC - STRASBOURG YNOV CAMPUS

16 Rue de Leicester
67000 Strasbourg

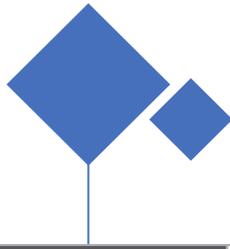


SOMMAIRE

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT	5
3. NOTICE D'ACCESSIBILITÉ	8
4. ATTESTATION(S)	25
5. FORMATIONS DU PERSONNEL	26
6. MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ	28
7. ANNEXES	29

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.



1. FICHE D'IDENTITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

DÉSIGNATION DE L'ÉTABLISSEMENT	STYC - STRASBOURG YNOV CAMPUS
DESCRIPTION DE L'ÉTABLISSEMENT	
CLASSEMENT	ERP/ERT, , 1er groupe, 2ème catégorie de type R
EFFECTIF DU PERSONNEL	
EFFECTIF DU PUBLIC	
ADRESSE	16 Rue de Leicester Strasbourg
TÉLÉPHONE	
DATE D'OUVERTURE	
RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT	Anastasia FEUERSTEIN

DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

2.



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à Strasbourg YNOV Campus - Bâtiment rue Leicester

Etablissement d'enseignement supérieur

→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

oui

non

→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

oui

non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.

C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé.

C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé

oui non

→ Le personnel connaît le matériel

oui non



Contact : Référent handicap du campus : handicap-strasbourg@ynov.com



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 95355677600029

Adresse : Strasbourg Ynov Campus - 16 rue Leicester, 67000 Strasbourg



Certaines prestations ne sont pas accessibles



 1.

 Ce service sera accessible le :

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

 Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
 oui non

 2.

 Ce service sera accessible le :

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

 Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
 oui non

 3.

 Ce service sera accessible le :

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)

 Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
 oui non

NOTICE D'ACCESSIBILITÉ

4.

NOTICE ACCESSIBILITE HANDICAPES

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC SITUE DANS UN CADRE BATI EXISTANT



Les établissements recevant du public doivent être accessibles aux personnes handicapées, **quel que soit la situation de handicap**. Cette notice a été établie à l'attention des exploitants d'Établissements Recevant du Public (ERP) situés dans un cadre bâti existant, afin de recueillir des données détaillées concernant les mesures exigées par la réglementation en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap. Il appartient au demandeur de préciser les points que ce document n'aurait pas traités.

Principales références législatives et réglementaires :

- | | |
|--|--|
| - Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 ; | - Décret n° 2014-1326 du 5 novembre 2014 ; |
| - Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 ; | - Arrêté du 8 décembre 2014. |

Informations concernant le projet :

Etablissement concerné : Bat. 16 rue Leicester - STRASBOURG YNOV CAMPUS

Descriptif des travaux et/ou aménagements envisagés : Modifications affectations et cloisonnements locaux enseignements,

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Abréviations utilisées dans la suite du document :

C : Conforme | **NC : Non-conforme** | **SO : Sans objet**

Dispositions	C	NC	SO	Remarque(s)
Cheminevements extérieurs (article 2)				
Généralités :				
↳ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain à l'entrée principale	✓			
↳ Si l'entrée accessible aux personnes handicapées n'est pas l'entrée principale, ouverture et signalement de l'entrée en permanence pendant les heures d'ouverture au public			✓	
↳ Accessibilité aux équipements et/ou aménagements extérieurs			✓	
Signalisation et repérage du cheminement accessible aux personnes handicapées				
↳ Signalisation adaptée à l'entrée du terrain	✓			
↳ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires	✓			
↳ Passage piétons (marquage au sol, signalisation, bande d'éveil...)			✓	
↳ Présence d'un repère continu visuellement contrasté par rapport à son environnement (pour faciliter le guidage des personnes malvoyantes)	✓			
↳ Présence d'un repère continu tactile pour le guidage à l'aide d'une canne d'aveugle	✓			
Caractéristiques du cheminement accessibles aux personnes handicapées :				
↳ Cheminement horizontal et sans ressaut	✓			
↳ Pentes :				
▪ Présence d'une pente à chaque dénivellation du cheminement accessible	✓			
▪ Pente inférieure ou égale à 6%	✓			
▪ Pente entre 6% et 10% tolérée sur 2m maximum			✓	
▪ Pente entre 10% et 12% tolérée sur 0,50m maximum			✓	
↳ Palier de repos :				
- Présence d'un palier de repos en haut et en bas de chaque pente			✓	
- Paliers tous les 10m si pente supérieure ou égale à 5%			✓	
- Dimensions du palier de repos : 1,20 x 1,40 m			✓	

	Dispositions	C	NC	SO	Remarque(s)
Fig. 2	↳ Seuils et ressauts :				
	▪ Bords arrondis ou chanfreinés	✓			
	▪ Hauteur inférieure à 2cm (ou 4 cm si pente inférieure à 33%)	✓			
	▪ Distance entre deux ressauts successifs : minimum 2,50 m	✓			
	▪ Absence de ressaut en bas et en haut des plans inclinés			✓	
	↳ Profil du cheminement :				
	▪ Largeur minimale de 1,20 m libre de tout obstacle	✓			
	▪ Rétrécissement ponctuel de minimum 0,90m possible sur faible longueur	✓			
	▪ Dévers du cheminement inférieur à 3%	✓			
	↳ Espace de manœuvre avec possibilité de ½ tour :				
	▪ Aux points de choix d'itinéraire	✓			
	▪ Devant les portes d'entrée en cas de contrôle d'accès	✓			
	▪ Dimension : 1,50m de diamètre	✓			
	↳ Espace d'usage :				
	▪ Devant chaque équipement ou aménagement situé le long du cheminement accessible (sauf pour les équipements situés dans des étages non accessibles aux personnes circulant en fauteuil roulant)				✓
	▪ Dimensions : 0,80m x 1,30m à l'aplomb de l'équipement				✓
↳ Sols et revêtements du cheminement accessible :					
▪ Non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue				✓	
▪ Absence de trou ou fente d'une largeur ou d'un diamètre supérieur à 2 cm				✓	
Fig. 3	↳ Obstacles situés le long du cheminement:				
	▪ Éléments suspendus au dessus des cheminements laissant un passage libre de 2,20m de hauteur au dessus-du sol				✓
	▪ Pour les éléments en porte à faux ou en saillie de plus de 15cm :				
	- Présence d'un contraste visuel				✓
- Présence d'un rappel tactile ou d'un prolongement au sol				✓	
Fig. 5	▪ Dispositions applicables en cas d'installation d'éléments suspendus en porte à faux, en saillie de plus de 15cm ou en cas de travaux sur le cheminement :				
	- Si la hauteur libre sous l'obstacle est comprise entre 1,40m et 2,20m, présence de 2 dispositifs d'aide à la détection de l'obstacle. L'un à une hauteur comprise entre 0,75 m et 0,90 m et l'autre entre 0,15 et 0,40 m				✓
	- Si la hauteur libre sous l'obstacle est comprise entre 0,40m et 1,40m, présence d'un dispositif d'aide à la détection de l'obstacle à une hauteur comprise entre 0,15 et 0,40 m				✓
	- Les dispositifs d'aide à la détection présentent des angles arrondis				✓
Fig. 4	▪ Détection des mobiliers, bornes et poteaux remplacés ou installés lors de travaux :				
	- Conformes aux dispositions de l'annexe 5 de l'arrêté du 08/12/2014				✓
Fig. 6	↳ Protection des ruptures de niveaux (garde-corps) :				
	▪ Dispositif de protection contre les chutes en cas de rupture de niveau de plus de 0,40m situé à moins de 0,90m du cheminement				✓
	▪ Dispositif de protection contre les chutes en cas de rupture de niveau de 0,25m situé à moins de 0,90m du cheminement (uniquement en cas de travaux réalisés sur le cheminement)				✓
	↳ Protection des espaces non-fermés sous escaliers lorsque la hauteur est inférieure à 2,20m :				
	▪ Partie supérieure comportant un contraste visuel				✓
	▪ Espace comportant un rappel tactile situé dans la zone de détection d'une canne pour aveugle				✓
	▪ Prévention des dangers de chocs pour les aveugles et malvoyants				✓
	↳ Protection des parois vitrées situées sur ou le long des cheminements (présence d'éléments de contraste visuel)				✓
	↳ Volée de marches et escaliers (quel que soit le nombre de marches) :				
	▪ Présence d'un dispositif d'appel à la vigilance pour les malvoyants à 50cm en partie haute (revêtement de sol avec contraste visuel et tactile). Cette distance peut être réduite à la largeur d'une marche si nécessaire.				✓
▪ La 1ère et la dernière contremarche sont visuellement contrastées par rapport à la marche sur une hauteur de 10cm minimum				✓	
▪ Les nez de marches répondent aux caractéristiques suivantes :					
- Contraste visuel sur 3 cm en horizontal par rapport au reste des marches				✓	
- Etre non glissants				✓	

Dispositions		C	NC	SO	Remarque(s)
Fig. 7	↳ Dispositions supplémentaires pour les volées de trois marches ou plus :				
	▪ Largeur minimale entre mains courantes : 1m (sauf pour escaliers existants dont les dimensions ne sont pas modifiées)			✓	
	▪ Hauteur des marches : maximum 17cm (sauf pour escaliers existants dont les dimensions ne sont pas modifiées)			✓	
	▪ Largeur des marches (giron) : minimum 28cm (sauf pour escaliers existants dont les dimensions ne sont pas modifiées)			✓	
	▪ Main courante :				
	- Présence d'une main courante de chaque côté (sauf si cela réduit la largeur de passage à une largeur inférieure à 1m pour les escaliers existants)			✓	
	- Installée à une hauteur comprise entre 0,80m et 1,00m			✓	
	- Continue, rigide et facilement préhensible			✓	
	- Prolongée horizontalement de la longueur d'une marche en haut et en bas de chaque volée de marches (sans créer d'obstacle)			✓	
	- Différenciée de la paroi support par un contraste visuel ou éclairage			✓	
Stationnement automobile adapté aux personnes handicapées (article 3)					
↳ Les places adaptées nouvellement créées sont situées à proximité d'une entrée accessible, du hall d'accueil ou de l'ascenseur et reliées à ceux-ci par un cheminement accessible			✓		
↳ Places adaptées comportant marquage au sol et signalisation verticale			✓		
↳ Nombre : 2% de l'ensemble des places aménagées (ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places)			✓		
↳ Caractéristiques dimensionnelles de chaque place adaptée					
▪ Espace horizontal (au dévers près, inférieur ou égal à 3%)			✓		
▪ Largeur minimale des places nouvellement créées : 3,30m			✓		
▪ Longueur minimale des places nouvellement créées : 5m			✓		
▪ Places raccordées au cheminement accessible sans ressaut > 2cm			✓		
▪ Si stationnement en épis ou en bataille : matérialisation d'une surlongueur de 1,20m sur la voie de circulation pour permettre à une personne en fauteuil roulant de sortir par l'arrière du véhicule (uniquement pour les places modifiées ou créées)			✓		
↳ Contrôles d'accès ou de sortie du parc de stationnement :					
▪ Dispositif permettant à des personnes sourdes, malentendantes ou muettes de signaler leur présence au personnel et d'être informées de la prise en compte de leur appel			✓		
▪ Si absence de vision directe de ces accès ou sorties par le personnel :					
- Signal lié au fonctionnement du dispositif d'accès : sonore ET visuel			✓		
- Interphone muni d'un système permettant de visualiser le conducteur			✓		
- Lors de l'installation ou du renouvellement d'interphones :					
- Appareil comportant une boucle à induction magnétique			✓		
- Retour visuel des informations principales fournies oralement			✓		
Accès à l'établissement (article 4)					
↳ Seuils, ressauts et dénivellations :					Les reprises de pentes seront réalisées durant les congés scolaires d'été
▪ Bords arrondis ou chanfreinés	✓				
▪ Hauteur inférieure à 2cm (ou 4 cm si pente inférieure à 33%)		✓			
↳ Pentes :					
▪ Présence d'une pente à chaque dénivellation du cheminement accessible	✓				
▪ Pente inférieure ou égale à 6%	✓				
▪ Pente entre 6% et 10% tolérée sur 2m maximum			✓		
▪ Pente entre 10% et 12% tolérée sur 0,50m maximum			✓		
↳ Palier de repos :					
- Présence d'un palier de repos en haut et en bas de chaque pente			✓		
- Paliers tous les 10m si pente supérieure ou égale à 5%			✓		
- Dimensions du palier de repos : 1,20 x 1,40 m			✓		
↳ Rampe d'accès permanente :					
▪ Supporte une masse minimale de 300kg			✓		
▪ Suffisamment large pour accueillir une personne en fauteuil roulant			✓		
▪ Revêtement non glissant	✓				
▪ Rampe opaque et contrastée par rapport à son environnement			✓		
▪ Absence de vides à côté de la rampe			✓		

		Dispositions	C	NC	SO	Remarque(s)
		↳ Rampe d'accès amovible (si impossible de mettre une rampe permanente) :				
		▪ Supporte une masse minimale de 300kg			✓	
		▪ Suffisamment large pour accueillir une personne en fauteuil roulant			✓	
		▪ Revêtement non glissant			✓	
		▪ Rampe opaque et contrastée par rapport à son environnement			✓	
		▪ Rampe stable			✓	
		▪ Personnel formé à l'utilisation de la rampe amovible			✓	
		▪ Dispositif de signalement (exemple : sonnette) pour se signaler :				
		- Situé à proximité de l'entrée et facilement repérable			✓	
		- Accompagnée d'une signalisation expliquant son utilisation			✓	
		- L'utilisateur est informé de la prise en compte de son appel			✓	
		Repérage :				
		↳ Entrée(s) principale(s) facilement repérables (contraste visuel...)	✓			
		↳ Dispositifs d'accès facilement repérables (contraste, signalétique...)	✓			
		Atteinte :				
Fig. 8	↳ Systèmes de communication entre le public et le personnel :					
	▪ Situés à plus de 40cm d'un angle rentrant de parois ou d'un obstacle au fauteuil roulant				✓	
	▪ Situés à une hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m				✓	
	↳ Système d'ouverture des portes utilisable en position « debout » ou « assis »				✓	
	↳ Si système de déverrouillage électrique : celui-ci permet à une personne à mobilité réduite d'atteindre la porte et d'entamer la manœuvre d'ouverture avant que la porte ne soit à nouveau verrouillée.				✓	
	↳ Si contrôle d'accès :					
	▪ Système permettant à une personne sourde ou muette de signaler sa présence avec information de la prise en compte de l'appel				✓	
	▪ Signal lié au fonctionnement du dispositif d'accès : sonore ET visuel				✓	
	▪ Si absence de vision directe de ces accès par le personnel :					
	- Interphone muni d'un système permettant de visualiser l'utilisateur				✓	
- Lors de l'installation ou du renouvellement d'interphones :						
- Appareil comportant une boucle à induction magnétique				✓		
- Retour visuel des informations principales fournies oralement				✓		
Accueil (article 5)						
Généralités :						
↳ Repérage, atteinte et utilisation de tout aménagement d'accueil					✓	
↳ Si plusieurs points d'accueils à proximité l'un de l'autre, l'un au moins est accessible aux personnes handicapées					✓	
↳ Toute signalisation strictement sonore nécessaire à l'utilisation fait l'objet d'une transmission adaptée (informations visuelles...)					✓	
Banque(s) d'accueil adaptée(s) :						
Fig. 9	↳ Utilisable en position « debout » ou « assis »					✓
	↳ Permettant une communication visuelle entre personnels et usagers					✓
	↳ Si l'utilisateur a nécessité de lire, d'écrire ou d'utiliser un clavier :					✓
	▪ Hauteur maximale de l'équipement : 0,80m					✓
▪ Vide sous l'équipement permettant le passage des pieds et genoux (Hauteur : 70cm Profondeur : 30cm Largeur : 60cm) (sauf aux étages non desservis par un ascenseur ou un élévateur)					✓	
Fig. 10	↳ Dispositions à respecter si l'accueil est sonorisé dans l'un des cas suivants :					
	- en cas de renouvellement ou d'installation d'un système d'accueil sonorisé,					
	- si l'établissement assure une mission de service public,					
- si l'établissement reçoit plus de 700 personnes,						
▪ accueil équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique					✓	
▪ Signalisation adaptée par un pictogramme					✓	

Dispositions		C	NC	SO	Remarque(s)
Circulations intérieures horizontales (article 6)					
Caractéristiques des circulations :					
Fig. 1	↳ Cheminement horizontal et sans ressaut	✓			
	↳ Pentes :				
	▪ Présence d'une pente à chaque dénivellation du cheminement accessible	✓			
	▪ Pente inférieure ou égale à 6%	✓			
	▪ Pente entre 6% et 10% tolérée sur 2m maximum			✓	
	▪ Pente entre 10% et 12% tolérée sur 0,50m maximum			✓	
	↳ Palier de repos :				
	- Présence d'un palier de repos en haut et en bas de chaque pente	✓			
	- Paliers tous les 10m si pente supérieure ou égale à 5%			✓	
	- Dimensions du palier de repos : 1,20 x 1,40 m	✓			
Fig. 2	↳ Seuils et ressauts :				
	▪ Bords arrondis ou chanfreinés			✓	
	▪ Hauteur inférieure à 2cm (ou 4 cm si pente inférieure à 33%)			✓	
	▪ Distance entre deux ressauts successifs : minimum 2,50 m			✓	
	▪ Absence de ressaut en bas et en haut des plans inclinés			✓	
Fig. 11	↳ Profil du cheminement :				
	▪ Largeur minimale des allées structurantes : 1,20 m libre de tout obstacle	✓			
	▪ Rétrécissement ponctuel de minimum 0,90m possible sur faible longueur	✓			
	▪ Dévers du cheminement inférieur à 3%	✓			
	↳ Espace de manœuvre avec possibilité de ½ tour : (sauf dans les étages non accessibles aux personnes circulant en fauteuil roulant)				
Fig. 3	▪ Aux points de choix d'itinéraire	✓			
	▪ Devant les portes d'entrée en cas de contrôle d'accès			✓	
	▪ Dimension : 1,50m de diamètre	✓			
	↳ Espace d'usage :				
Fig. 4	▪ Devant chaque équipement ou aménagement situé le long du cheminement accessible (sauf pour les équipements situés dans des étages non accessibles aux personnes circulant en fauteuil roulant)			✓	
	▪ Dimensions : 0,80m x 1,30m à l'aplomb de l'équipement			✓	
	↳ Sols et revêtements du cheminement accessible :				
Fig. 5	▪ Non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	✓			
	▪ Absence de trou ou fente d'une largeur ou d'un diamètre supérieur à 2 cm	✓			
	↳ Obstacles situés le long du cheminement:				
Fig. 6	▪ Éléments suspendus au dessus des cheminements laissant un passage libre de 2,20m de hauteur au dessus-du sol			✓	
	▪ Pour les éléments en porte à faux ou en saillie de plus de 15cm :				
	- Présence d'un contraste visuel			✓	
	- Présence d'un rappel tactile ou d'un prolongement au sol			✓	
Fig. 7	▪ Dispositions applicables en cas d'installation d'éléments suspendus en porte à faux, en saillie de plus de 15cm ou en cas de travaux sur le cheminement :				
	- Si la hauteur libre sous l'obstacle est comprise entre 1,40m et 2,20m, présence de deux dispositifs d'aide à la détection de l'obstacle. L'un à une hauteur comprise entre 0,75 m et 0,90 m et l'autre à une hauteur comprise entre 0,15 et 0,40 m			✓	
	- Si la hauteur libre sous l'obstacle est comprise entre 0,40m et 1,40m, présence d'un dispositif d'aide à la détection de l'obstacle à une hauteur comprise entre 0,15 et 0,40 m			✓	
Fig. 8	- Les dispositifs d'aide à la détection présentent des angles arrondis (arrêtes vives interdites)			✓	
	↳ Protection des ruptures de niveaux (garde-corps) :				
Fig. 9	▪ Dispositif de protection contre les chutes en cas de rupture de niveau de plus de 0,40m situé à moins de 0,90m du cheminement	✓			
	▪ Dispositif de protection contre les chutes en cas de rupture de niveau de 0,25m situé à moins de 0,90m du cheminement (uniquement en cas de travaux réalisés sur le cheminement)	✓			

Dispositions		C	NC	SO	Remarque(s)
	↳ Protection des espaces non-fermés sous escaliers lorsque la hauteur est inférieure à 2,20m :				
	▪ Partie supérieure comportant un contraste visuel	✓			
	▪ Espace comportant un rappel tactile situé dans la zone de détection d'une canne pour aveugle	✓			
	▪ Prévention des dangers de chocs pour les aveugles et malvoyants	✓			
	↳ Protection des parois vitrées situées sur ou le long des cheminements (présence d'éléments de contraste visuel)	✓			
	↳ Volée de marches et escaliers (quel que soit le nombre de marches) :				
Fig. 6	▪ Présence d'un dispositif d'appel à la vigilance pour les malvoyants à 50cm en partie haute (revêtement de sol avec contraste visuel et tactile). Cette distance peut être réduite à la largeur d'une marche si nécessaire.	✓			
	▪ La 1ère et la dernière contremarche sont visuellement contrastées par rapport à la marche sur une hauteur de 10cm minimum	✓			
	▪ Les nez de marches répondent aux caractéristiques suivantes :				
	- Etre visuellement contrastés sur 3 cm en horizontal par rapport au reste des marches	✓			
	- Etre non glissants	✓			
	↳ Dispositions supplémentaires pour les volées de trois marches ou plus :				
	▪ Largeur minimale entre mains courantes : 1m (sauf pour escaliers existants dont les dimensions ne sont pas modifiées)	✓			
	▪ Hauteur des marches : maximum 17cm (sauf pour escaliers existants dont les dimensions ne sont pas modifiées)	✓			
	▪ Largeur des marches (giron) : minimum 28cm (sauf pour escaliers existants dont les dimensions ne sont pas modifiées)	✓			
Fig. 7	▪ Main courante :				
	- Présence d'une main courante de chaque côté (sauf si cela réduit la largeur de passage à une largeur inférieure à 1m pour les escaliers existants)	✓			
	- Installée à une hauteur comprise entre 0,80m et 1,00m	✓			
	- Continue, rigide et facilement préhensible	✓			
	- Prolongée horizontalement de la longueur d'une marche en haut et en bas de chaque volée de marches (sans créer d'obstacle)	✓			
	- Différenciée de la paroi support par un contraste visuel ou éclairage	✓			
Circulations intérieures verticales (article 7)					
Escaliers (sauf escaliers non utilisés par le public et escaliers de secours) :					
	↳ Dimensions à respecter : (sauf pour les escaliers existants dont les dimensions ne sont pas modifiées)				
	▪ Largeur minimale entre mains courantes : 1m	✓			
	▪ Hauteur des marches : maximum 17cm	✓			
	▪ Largeur des marches (giron) : minimum 28cm	✓			
	↳ Sécurité d'usage :				
Fig. 6	▪ Présence d'un dispositif d'appel à la vigilance pour les malvoyants à 50cm en partie haute (revêtement de sol avec contraste visuel et tactile). Cette distance peut être réduite à la largeur d'une marche si nécessaire.	✓			
	▪ La 1ère et la dernière contremarche sont visuellement contrastées par rapport à la marche sur une hauteur de 10cm minimum	✓			
	▪ Les nez de marches répondent aux caractéristiques suivantes :				
	- Etre visuellement contrastés sur 3 cm en horizontal par rapport au reste des marches	✓			
	- Etre non glissants	✓			
	↳ Atteinte et usage :				
Fig. 7	▪ Main courante :				
	- Présence d'une main courante de chaque côté (sauf si cela réduit la largeur de passage d'un escalier existant à une largeur inférieure à 1m)	✓			
	- Installée à une hauteur comprise entre 0,80m et 1,00m	✓			
	- Continue, rigide et facilement préhensible	✓			
	- Prolongée horizontalement de la longueur d'une marche en haut et en bas de chaque volée de marches (sans créer d'obstacle)	✓			
	- Différenciée de la paroi support par un contraste visuel ou éclairage	✓			

Dispositions		C	NC	SO	Remarque(s)
Obligation d'un ascenseur ou d'un élévateur :					
↳ Si l'effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs atteint 50 personnes (ce seuil est porté à 100 personnes pour les établissements de 5ème catégorie lorsqu'il existe des contraintes structurelles)		✓			
↳ Si l'effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs n'atteint pas 50 personnes mais que des prestations ne peuvent pas être rendues au rez-de-chaussée		✓			
↳ Pour les restaurants, si les prestations sont identiques et que l'effectif admis à l'étage est supérieur à 25% de la capacité totale du restaurant				✓	
Ascenseurs (si installation d'un ascenseur) :					
↳ Tous les ascenseurs sont utilisables par des personnes handicapées		✓			
↳ Tous les étages ouverts au public sont desservis		✓			
↳ Commandes extérieures et intérieures repérables et utilisables par des personnes handicapées		✓			
↳ Dans la cabine, présence d'un dispositif pour prendre appuie		✓			
↳ Présence d'un dispositif permettant de recevoir les informations adaptées liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis et au système d'alarme		✓			
↳ Signalisation palière du mouvement de la cabine :					
▪ Un signal sonore prévient le début d'ouverture des portes		✓			
▪ Sens de déplacement de la cabine indiqué par 2 flèches lumineuses d'au moins 4cm		✓			
▪ Un signal sonore accompagne l'illumination des flèches		✓			
↳ Signalisation à l'intérieur de la cabine :					
▪ Un indicateur visuel permet de connaître la position de la cabine		✓			
▪ A l'arrêt de la cabine, un message vocal indique sa position		✓			
↳ Dispositif de demande de secours (en cas d'installation ou de modification d'un tel dispositif) :					
▪ Présence d'un pictogramme illuminé jaune pour indiquer que la demande de secours est émise (en complément du signal sonore)					
▪ Présence d'un pictogramme illuminé vert pour indiquer que la demande de secours est enregistrée (avec signal sonore)					
▪ Présence d'une aide à la communication pour personnes malentendantes		✓			
Appareil élévateur vertical avec nacelle : (dans un bâtiment existant un élévateur peut remplacer un ascenseur)					
↳ L'appareil doit être dans une gaine et muni d'un portillon si la hauteur de course est supérieure à 50cm				✓	
↳ Appareil avec nacelle interdit si la hauteur de course est supérieure à 1,20m				✓	
↳ Appareil satisfaisant aux règles de sécurité en vigueur (exemple : les appareils sans gaine munis d'un dispositif de sécurité empêche l'accès sous l'appareil)				✓	
↳ Dimension utile minimale de la plate-forme élévatrice : 0,90m x 1,40m (1,10m x 1,40m dans le cas d'un service en angle)				✓	
↳ Capacité de la plate-forme : 250kg/m ²				✓	
↳ Commande utilisable par une personne en fauteuil roulant				✓	
↳ Caractéristiques des commandes à pression :					
▪ Inclinaison du support comprise entre 30° et 45° par rapport à la verticale				✓	
▪ Force de pression des commandes comprise entre 2N et 5N.				✓	
↳ Largeur de la porte ou du portillon d'entrée : 0,90m minimum				✓	
↳ Les appareils sont autant que possibles libres d'accès. A défaut, le dispositif de signalement répond aux caractéristiques suivantes					
▪ Etre facilement repérable et à proximité de la porte de l'appareil				✓	
▪ Etre visuellement contrasté par rapport au support				✓	
▪ Présence d'une signalétique expliquant l'utilisation de l'appareil				✓	
▪ Etre situé à plus de 40cm d'un angle rentrant de parois ou d'un obstacle au fauteuil roulant				✓	
▪ Etre situé à une hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m				✓	

Dispositions		C	NC	SO	Remarque(s)
Appareil élévateur vertical avec gaine fermée et porte : (dans un bâtiment existant un élévateur peut remplacer un ascenseur)					
↳ Hauteur de course inférieure ou égale à 3,20m				✓	
↳ Appareil satisfaisant aux règles de sécurité en vigueur				✓	
↳ Dimension utile minimale de la plate-forme élévatrice : 0,90m x 1,40m (1,10m x 1,40m dans le cas d'un service en angle)				✓	
↳ Capacité de la plate-forme : 250kg/m ²				✓	
↳ Commande utilisable par une personne en fauteuil roulant				✓	
↳ Largeur de la porte ou du portillon d'entrée : 0,90m minimum				✓	
↳ Vitesse nominale comprise entre 0,13 et 0,15 mètres / seconde				✓	
↳ Les appareils sont autant que possibles libres d'accès. A défaut, le dispositif de signalement répond aux caractéristiques suivantes					
▪ Etre facilement repérable et à proximité de la porte de l'appareil				✓	
▪ Etre visuellement contrasté par rapport au support				✓	
▪ Présence d'une signalétique expliquant l'utilisation de l'appareil				✓	
▪ Etre situé à plus de 40cm d'un angle rentrant de parois ou d'un obstacle au fauteuil roulant				✓	
▪ Etre situé à une hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m				✓	
▪ Présence d'une indication de la prise en compte de l'appel				✓	
Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques (article 8)					
↳ Equipement doublé par un cheminement ou ascenseur accessible				✓	
↳ Présence d'une signalisation adaptée indiquant le choix entre l'équipement mobile et le cheminement accessible				✓	
↳ Mains courantes accompagnant le mouvement de chaque côté				✓	
↳ Arrêt d'urgence facilement repérable et manœuvrable « debout » ou « assis »				✓	
↳ Départ et arrivée des parties en mouvement mis en évidence par un contraste de couleur ou de lumière				✓	
Revêtements de sols, murs et plafonds (article 9)					
↳ Revêtements de sol sûrs et permettant une circulation aisée	✓				
↳ Tapis :					
▪ Dureté suffisante (ne gênant pas la progression d'un fauteuil roulant)				✓	
▪ Absence de ressaut supérieur à 2cm				✓	
↳ Qualité acoustique des revêtements dans les halls et circulations conforme à la réglementation en vigueur ou aire d'absorption équivalente représentant au moins 25% de la surface au sol				✓	
Portes, Portiques et sas (article 10)					
Caractéristiques dimensionnelles :					
↳ Largeur des portes et portiques :					
▪ 0,80m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	✓				
▪ 1,20m pour les locaux ou zones recevant plus de 100 personnes	✓				
↳ Portique de sécurité : largeur de passage utile de 0,77m minimum				✓	
↳ Portes à deux vantaux : vantail principal de 0,80m de large minimum	✓				
↳ Espace de manœuvre de porte :					
- Ces dispositions ne s'appliquent pas :					
- aux étages non accessibles aux personnes circulant en fauteuils roulant					
- pour les portes donnant sur des zones non adaptées aux personnes en fauteuil roulant : escaliers, sanitaires non adaptés...					
- pour les portes coulissantes automatiques)					
▪ De part et d'autre de chaque porte	✓				
▪ Si ouverture en poussant la porte : longueur de 1,70m minimum	✓				
▪ Si ouverture en tirant la porte : longueur de 2,20m minimum	✓				
▪ A l'intérieur des sas : espace existant devant chaque porte hors débattement éventuel de la porte non manœuvrée				✓	
Atteinte et usage :					
↳ Poignées de portes :					
▪ Facilement préhensibles	✓				
▪ Manœuvrables en position « debout » et « assis »	✓				
↳ Portes automatiques :					
▪ Durée d'ouverture adaptée aux personnes à mobilité réduite				✓	
▪ Détection de personnes de toutes tailles				✓	

Fig. 13

Dispositions		C	NC	SO	Remarque(s)
↳	Portes à ouverture électrique : déverrouillage signalé par un signal sonore et lumineux			✓	
↳	Effort d'ouverture de porte : 50 Newton maximum	✓			
↳	Pour les portes incompatibles avec les contraintes du handicap (dispositifs de sécurité, portes à tambour, tourniquets...), présence d'une porte adaptée aux personnes handicapées à proximité			✓	
Sécurité d'usage :					
↳	En cas de travaux ou de renouvellement de porte : Portes visuellement contrastées par rapport à son environnement	✓			
↳	Portes vitrées : présence d'éléments de contraste visuel pour permettre le repérage de part et d'autre de la paroi vitrée	✓			
Locaux ouverts au public, équipements et dispositifs de commande (article 11)					
Repérage :					
↳	Equipements et mobilier repérables (éclairage particulier ou contraste visuel)	✓			
↳	Dispositifs de commandes repérables	✓			
Atteinte et usage :					
Fig. 8	↳ Equipements divers accessibles au public				
	▪ au moins un équipement adapté au handicap par type aménagé	✓			
	▪ l'équipement adapté est ouvert en priorité	✓			
	▪ espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	✓			
	↳ Pour les commandes manuelles, et lorsque l'utilisation de l'équipement nécessite de voir, lire, entendre, parler				
▪ Hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m	✓				
▪ situés à plus de 40cm d'un angle rentrant de parois ou de tout autre obstacle au fauteuil roulant	✓				
Fig. 9	↳ Equipement ou élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier				
	▪ Face supérieure à une hauteur inférieure à 0,80 m	✓			
	▪ Vide en partie inférieure permettant le passage des genoux Hauteur : 70cm Largeur : 60cm Profondeur : 30cm (sauf aux étages non accessibles aux personnes en fauteuil roulant)	✓			
	↳ Si la communication avec le personnel est sonorisée : dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique signalée par pictogramme			✓	
	↳ Si présence d'un point d'affichage instantané : toute information sonore est doublée par une information visuelle sur ce support			✓	
↳ Les interrupteurs à disposition du public ne sont pas à effleurement			✓		
Sanitaires accessibles au public (article 12)					
Cabinets aménagés aux personnes circulant en fauteuil roulant :					
↳	Au moins un par niveau comportant des sanitaires	✓			
↳	Aux mêmes emplacements que les autres sanitaires. Dans le cas contraire, une signalétique adaptée doit être mise en place	✓			
Fig. 14	Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour :				
	↳	Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	✓		
	↳	Dimensions : diamètre de 1,50m	✓		
	Aménagements intérieurs des cabinets :				
	↳	Dispositif pour refermer la porte (barre de rappel, ferme-porte...)	✓		
	↳	Espace d'usage à côté de la cuvette de 0,80m x 1,30m	✓		
	↳	Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m	✓		
	↳	Lave-mains accessible (plan supérieur à 0,85m de haut maximum)	✓		
	↳	Barre d'appui latérale à côté de la cuvette entre 0,70 et 0,80 m du sol	✓		
	↳	Barre d'appui supportant le poids d'une personne	✓		
↳	Commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable	✓			
Lavabos accessibles :					
↳	Un lavabo accessible par groupe de lavabos	✓			
↳	Vide en partie inférieure permettant le passage des genoux Hauteur : 70cm Largeur : 60cm Profondeur : 30cm	✓			
↳	Accessoires divers (porte-savon, séchoirs, etc...) à 1,30 m de haut maximum	✓			
Urinoirs disposés en batterie :					
↳	Urinoirs positionnés à des hauteurs différentes			✓	

Dispositions		C	NC	SO	Remarque(s)
Sorties (article 13)					
↳ Sorties repérables de tout point de l'établissement (signalétique...)		✓			
↳ Absence de confusion possible entre sorties normales et sorties de secours		✓			
Eclairage (article 14)					
↳ Valeurs d'éclairement minimales :					
▪ 20 lux pour les cheminements extérieurs		✓			
▪ 200 lux aux postes d'accueil		✓			
▪ 100 lux pour les circulations intérieures horizontales		✓			
▪ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles		✓			
▪ 20 lux pour les parcs de stationnement et leurs circulations piétonnes		✓			
↳ Si éclairage temporisé : extinction progressive				✓	
↳ Si éclairage par détection de présence :					
▪ Couverture de l'ensemble de l'espace concerné		✓			
▪ Chevauchement de deux zones de détection successives		✓			
↳ Qualité de l'éclairage :					
▪ Absence d'éblouissement direct gênant les usagers		✓			
▪ Absence de reflet gênant la vision de la signalétique		✓			
Information et signalisation (article annexe 3)					
Fig. 15	↳ Visibilité (localisation du support, contrastes)		✓		
	↳ Lisibilité (hauteur des caractères)		✓		
	↳ Compréhension (pictogrammes)		✓		
Etablissements recevant du public assis (article 16)					
Nombre d'emplacements accessibles aux personnes en fauteuil roulant :					
↳ Nombre de places réservées : 1 + 1 par tranche de 50 places assises		✓			
↳ Au-delà de 1 000 places assises: selon arrêté municipal (minimum : 20)				✓	
Caractéristiques et répartition des emplacements adaptés :					
↳ Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement		✓			
↳ Chaque emplacement correspond à un espace de 0,80 x 1,30m		✓			
↳ Places adaptées réparties en fonction des différentes catégories de places offertes au public		✓			
Etablissements comportant des locaux d'hébergement (article 17)					
Nombre et répartition des chambres adaptées aux personnes handicapées :					
↳ Etablissements d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur : toutes les chambres				✓	
↳ Autres établissements comportant moins de 20 chambres : 1 chambre adaptée				✓	
↳ Pour les autres établissements comportant plus de 20 chambres : 1 chambre adaptée + 1 par tranche de 50 chambres				✓	
↳ Chambres adaptées réparties entre les différents niveaux desservis par ascenseur				✓	
Caractéristiques des chambres adaptées :					
↳ Présence d'un espace de rotation de 1,50m de diamètre				✓	
↳ Présence d'un passage de 0,90m sur au moins un grands côté du lit				✓	
↳ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm				✓	
Cabinets de toilette adaptés :					
↳ Un cabinet au moins accessible depuis chaque chambre adaptée				✓	
↳ Tous les cabinets sont adaptés pour les établissements d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur				✓	
Caractéristiques :					
▪ Présence d'un siège et d'un dispositif d'appui en position debout				✓	
▪ Présence d'une douche accessible, sans ressaut de plus de 2cm				✓	
▪ Barre d'appuie permettant le transfert d'une personne en fauteuil				✓	
▪ Espace de 0,80 x 1,30 à côté du siège				✓	
▪ Espace de rotation pour ½ tourde 1,50m de diamètre				✓	

Dispositions	C	NC	SO	Remarque(s)
Cabinets d'aisance adaptés :				
↳ Un cabinet au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			✓	
↳ Tous les cabinets sont adaptés pour les établissements d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur			✓	
↳ Caractéristiques :				
▪ Présence d'un espace d'usage à côté de la cuvette de 0,80m x 1,30m			✓	
▪ Présence d'une barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol			✓	
▪ Barre d'appui supportant le poids d'une personne			✓	
Pour toutes les chambres (adaptées ou non) :				
↳ Prise de courant située à proximité du lit			✓	
↳ Présence d'une prise téléphonique si réseau de téléphonie interne			✓	
↳ Numéro de la chambre en relief sur la porte et visuellement contrasté			✓	
↳ Equipements installés en hauteur : en dehors du cheminement ou à plus de 2,20m de hauteur			✓	
Etablissements comportant des douches, cabines d'essayage, de déshabillage ou de soins (article 18)				
Nombre et emplacement des cabines ou espaces adaptés:				
↳ Minimum 1 cabine aménagée si l'établissement n'en comporte pas plus de 20			✓	
↳ A l'occasion de travaux : 1 + 1 par tranche de 50			✓	
↳ Cabine ou espace adapté situé au même emplacement que les autres cabines			✓	
↳ Cabines séparées Hommes/Femmes si autres cabines séparées			✓	
Caractéristiques des cabines et espaces à usage individuel adaptés :				
↳ Espace de manœuvre avec possibilité de ½ tour : diamètre de 1,50m			✓	
↳ Présence d'un siège et d'un dispositif d'appui en position debout			✓	
Caractéristiques des douches adaptées :				
↳ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche			✓	
↳ Espace de manœuvre avec possibilité de ½ tour : diamètre de 1,50m			✓	
↳ Douche équipée d'un siphon de sol			✓	
↳ Présence d'un siège et d'un dispositif d'appui en position debout			✓	
↳ Equipements (robinets, sèche-cheveux, miroirs...) utilisables en position assis			✓	
↳ Porte équipée d'un dispositif permettant de la refermer derrière soi			✓	
Etablissements comportant des caisses de paiement (article 19)				
Nombre et répartition des caisses adaptées :				
↳ Au moins une caisse adaptée par niveau comportant une caisse			✓	
↳ Une caisse adaptée par tranche de 20 caisses			✓	
↳ Répartition uniforme des caisses adaptées			✓	
Caractéristiques des caisses adaptées :				
↳ Largeur mini du cheminement d'accès aux caisses adaptées : 0,90m			✓	
↳ Affichage (prix...) directement lisible pour sourds ou malentendants			✓	

Document établie le : (date)

Nom et signature du maître d'ouvrage :

Nom et signature du maître d'œuvre :

Demande éventuelle de dérogation Précisions importantes :

Remarques :

- ↳ l'octroi d'une dérogation ne dispense pas le demandeur de respecter l'ensemble des règles non dérogées.
- ↳ si plusieurs demandes de dérogations sont formulées, merci de remplir une fiche par demande.
- ↳ toute demande de dérogation non justifiée ou non motivée sera refusée.

Quatre motifs de dérogations sont prévus par la législation

1) Dérogation pour impossibilité technique :

- Précisions à apporter : justification de l'opportunité de la dérogation par la présentation des diverses solutions techniques réglementaires rendues irréalisables par une impossibilité technique.
- Document à joindre : avis d'un professionnel du bâtiment (architecte, bureau d'étude, bureau de contrôle, etc)

2) Dérogation liée à la conservation du patrimoine :

- Précision : ce type de dérogation n'est applicable que si la préservation du patrimoine est incompatible avec la notion d'accessibilité.
- Document à joindre : avis de l'Architecte des Bâtiments de France.

3) Dérogation pour conséquences excessives sur l'activité :

- Précision : la disproportion manifeste est avérée lorsque le coût ou la nature des travaux d'accessibilité sont tels qu'ils s'avèrent impossibles à financer ou qu'ils ont un impact négatif critique sur la viabilité économique de l'établissement.
- Document à joindre : rapport d'un expert comptable ou autre professionnel (CCI,...) précisant que le respect de la réglementation engage la pérennité de l'établissement, argumenté par des données chiffrées.

Ce rapport devra faire apparaître :

- le ratio de capacité de remboursement des dettes (existants + travaux) ;
- le seuil de rentabilité de l'établissement.

4) Dérogation pour refus de la copropriété :

- Précision : Lorsque les copropriétaires d'un bâtiment à usage principal d'habitation existant au 28 septembre 2014 s'opposent à la réalisation des travaux de mise en accessibilité.
- Document à joindre : procès-verbal de l'assemblée générale des copropriétaires.

Règles à déroger :

Éléments du projet auxquels s'applique la demande de dérogation :

Justification(s) de la demande :

Mesure(s) de compensation ou de substitution proposée(s) :

Document établie le : (date)

Nom et signature du maître d'ouvrage :

Nom et signature du maître d'œuvre :

Figure 1 :

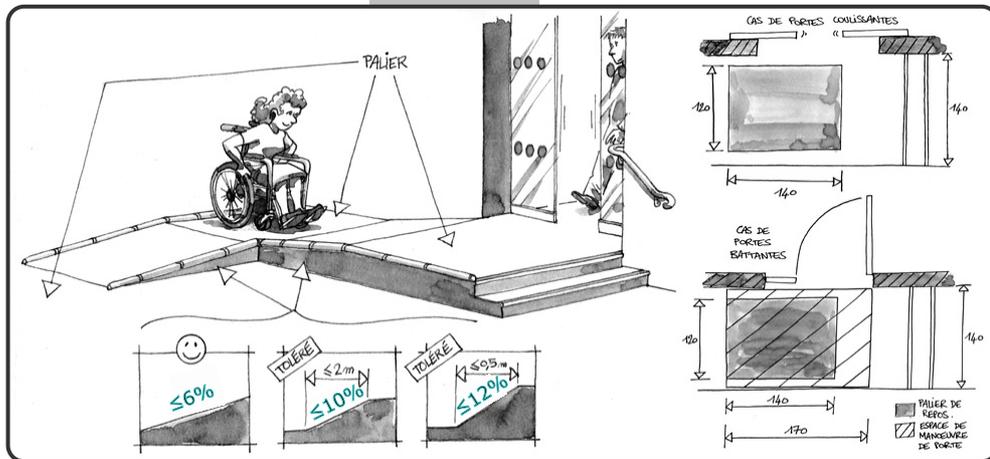


Figure 2 :

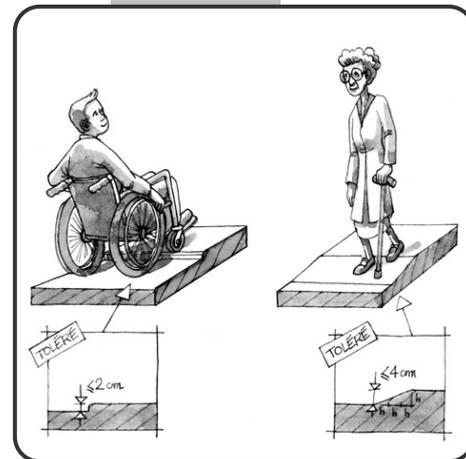


Figure 3 :



Figure 4 :

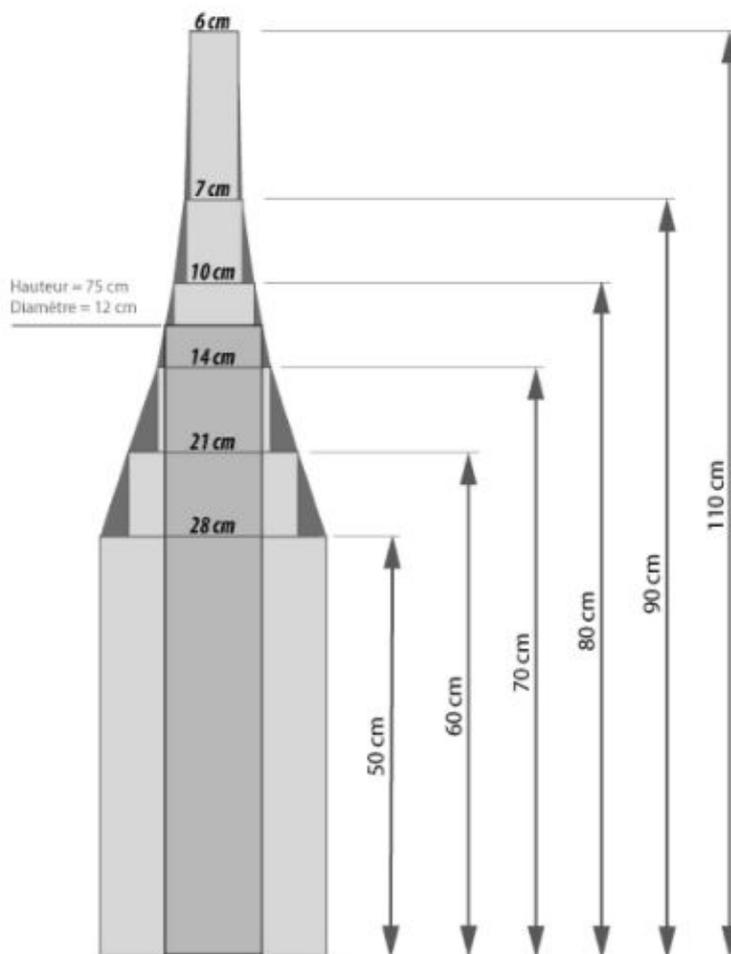
DÉTECTION DES MOBILIERS, BORNES ET POTEAUX

Les dimensions des mobiliers, bornes et poteaux sont déterminées conformément au schéma ci-dessous et compte tenu des précisions suivantes :

- hauteur minimale de 50 centimètres ;
- dimensions minimales de volumétrie :
- la largeur ou le diamètre minimal de la base diminue à mesure que sa hauteur augmente
- si la borne ou le poteau a une hauteur de 0,50 m, sa largeur ou son diamètre ne peut être inférieur à 0,28 mètre ;
- la hauteur du poteau est de 1,10 mètre au minimum pour un diamètre ou une largeur de 0,06 mètre.

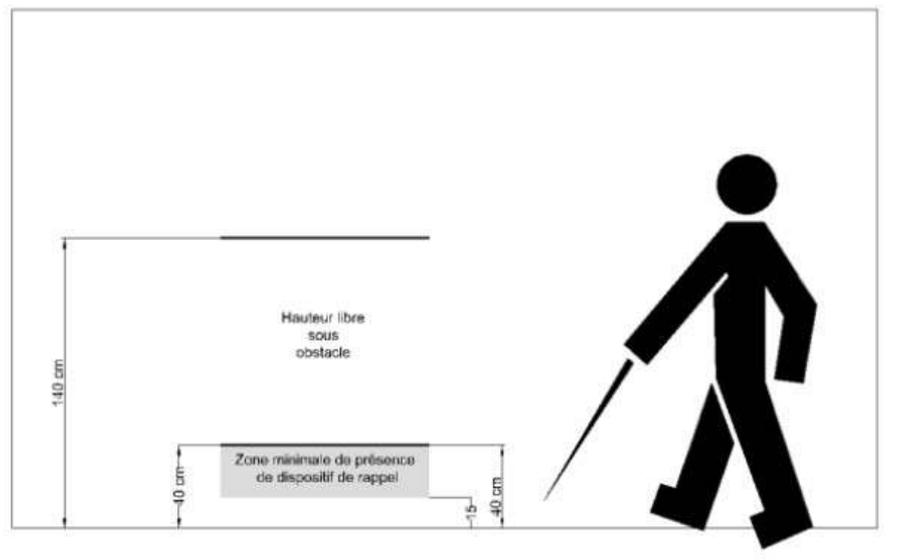
Si la borne ou le poteau a une hauteur supérieure à 0,50 m, la largeur ou le diamètre minimal de la base diminue à mesure que sa hauteur augmente.

Des resserrments ou évidements sont acceptés au-dessus de 0,50 m de hauteur. Pour les bornes et poteaux comportant un resserrment ou un évidement, un contraste visuel est réalisé sur sa partie sommitale sur une hauteur d'au moins 0,10 m, afin de veiller à la sécurité des déplacements des personnes aveugles ou malvoyantes.

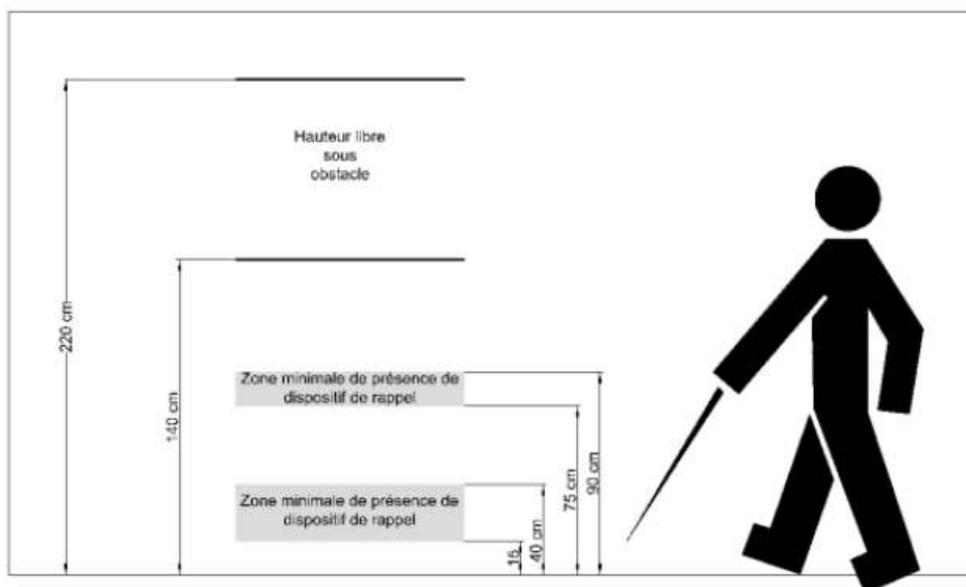


Détection minimale des obstacles présents sur le cheminement pour être détectés par une personne aveugle ou malvoyante

Figure 5 :



Cas n° 2 : un dispositif de rappel est nécessaire



Cas n° 1 : deux dispositifs de rappel sont nécessaires

Figure 6 :

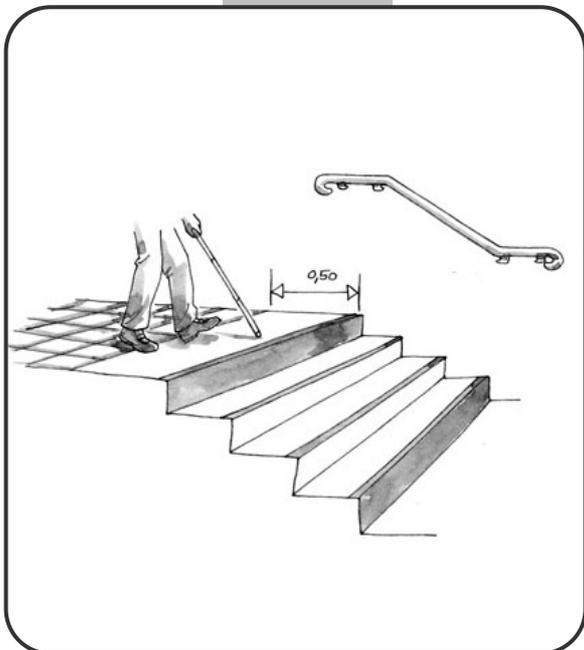


Figure 7 :

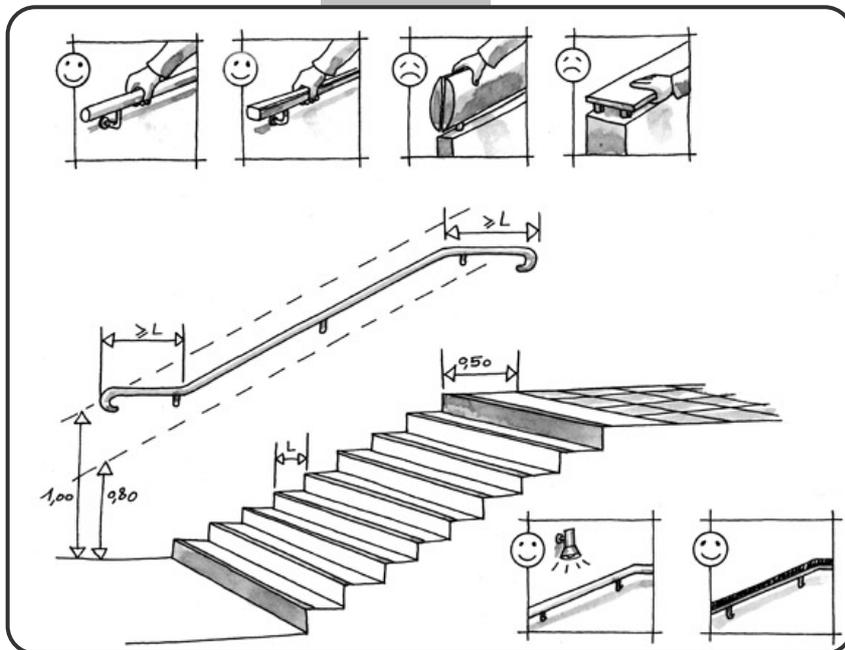


Figure 8 :

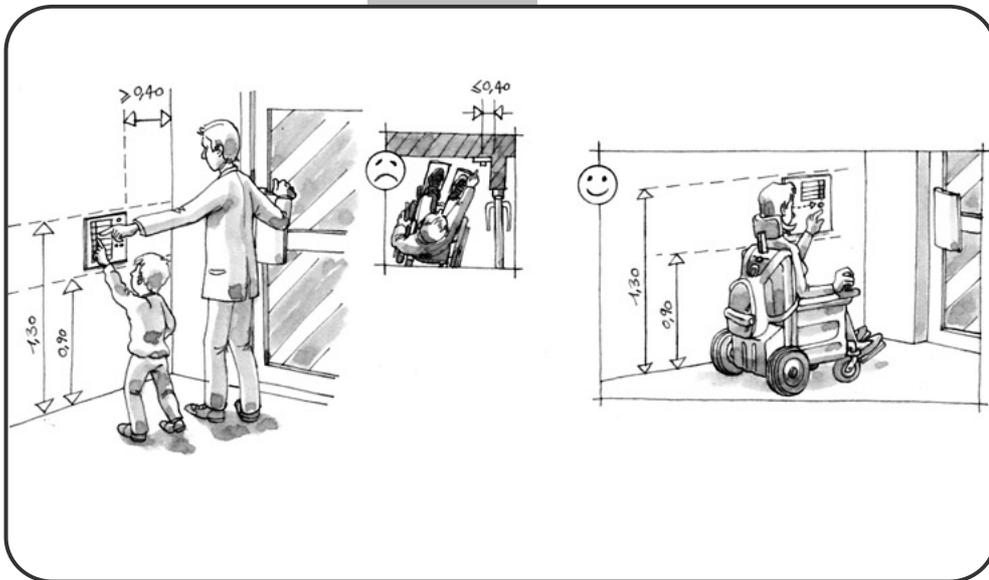


Figure 10 :

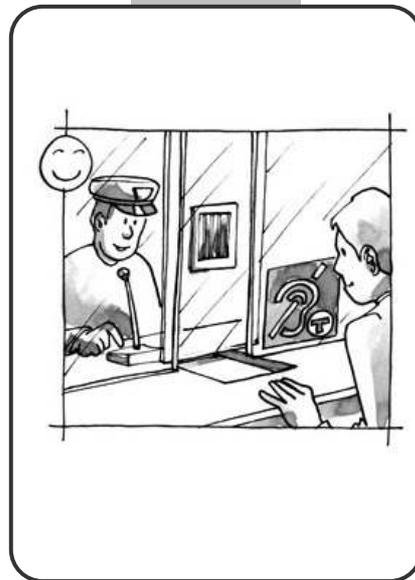


Figure 9 :

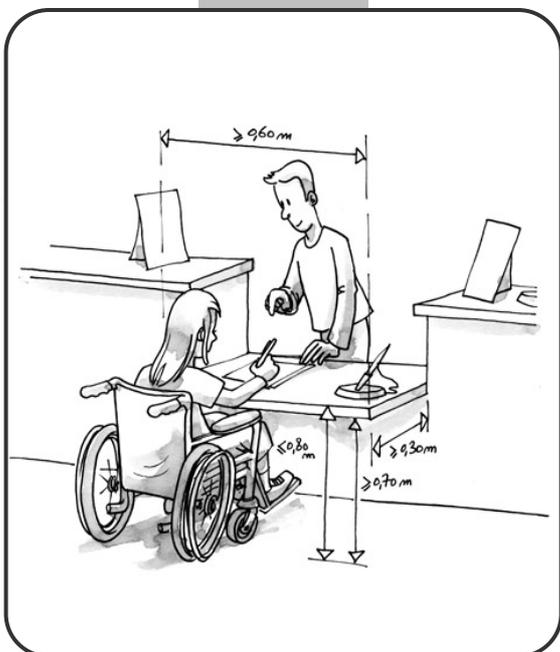


Figure 11 :

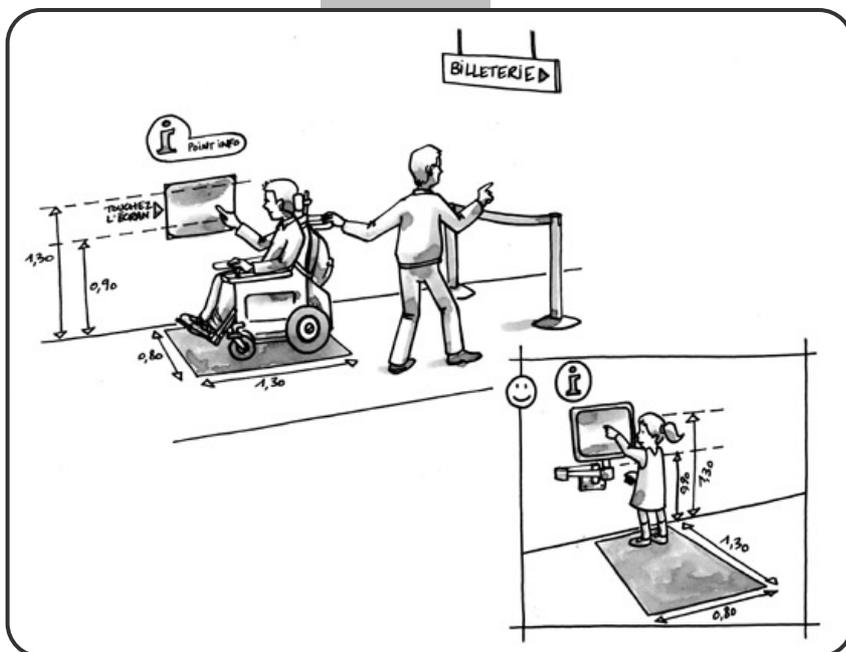


Figure 12 :

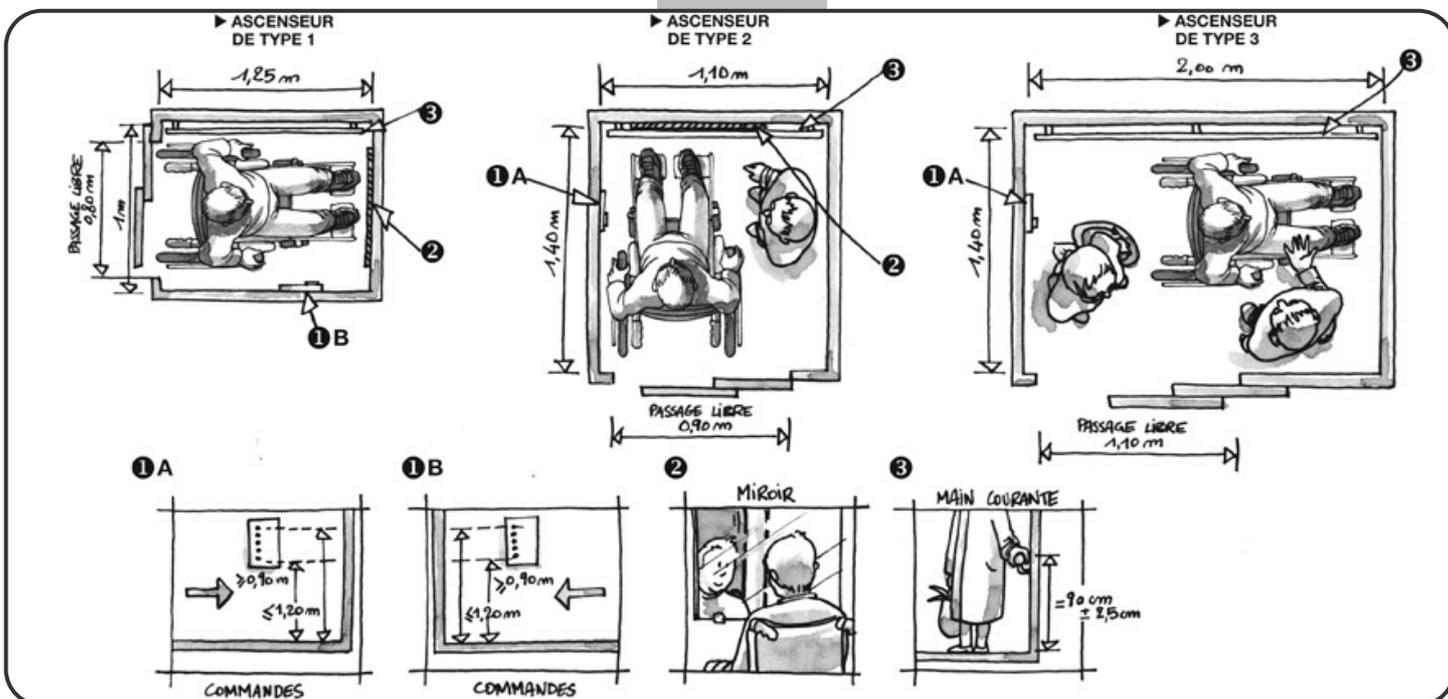


Figure 13 :

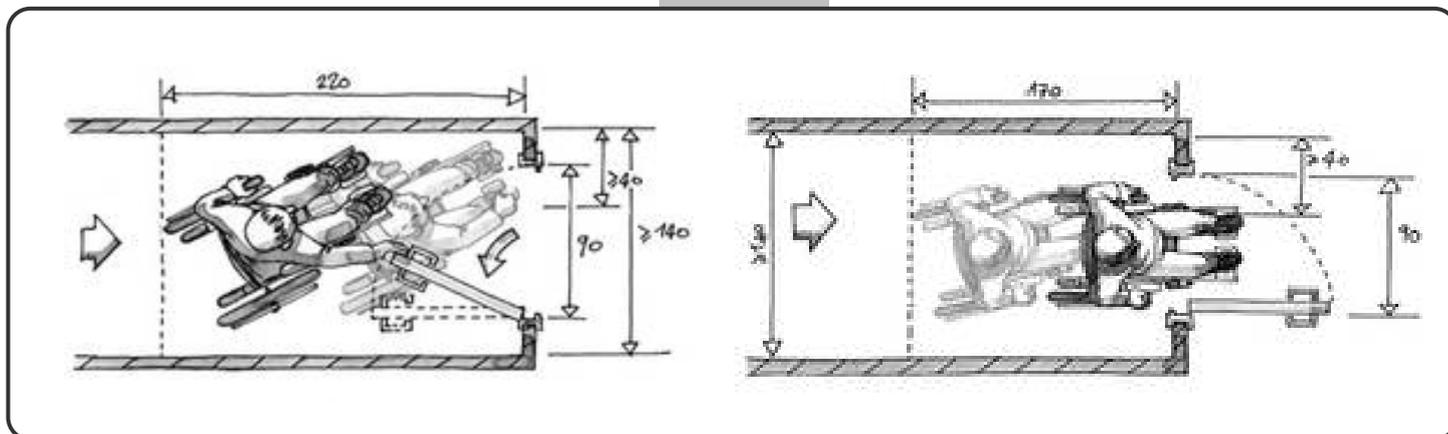


Figure 14 :

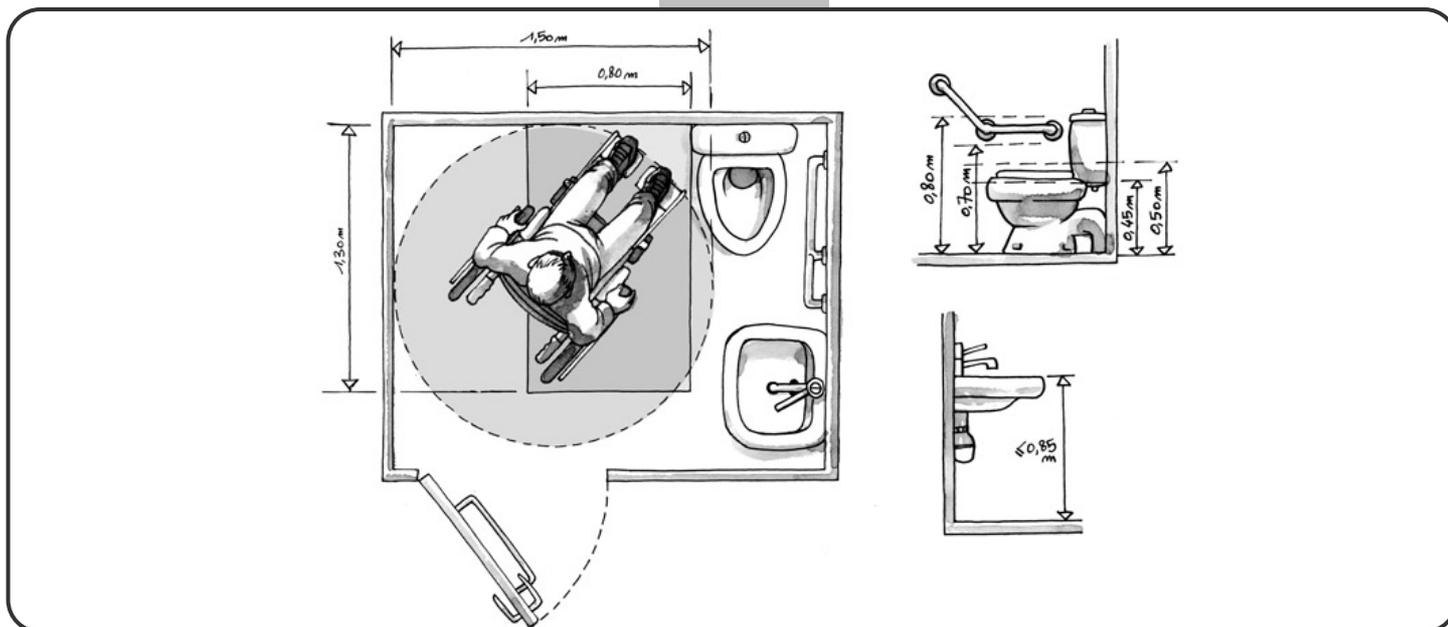


Figure 15 :

Visibilité :

► Les informations sont regroupées. Les supports d'information répondent aux exigences suivantes :

- être contrastés par rapport à leur environnement immédiat ;
- permettre une vision et une lecture en position debout comme en position assis ;
- être choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel ;
- s'ils sont situés à une hauteur inférieure à 2,20 m, permettre à une personne malvoyante de s'approcher à moins de 1 m.

Lisibilité :

► Les informations données sur ces supports répondent aux exigences suivantes :

- être fortement contrastées par rapport au fond du support.

La hauteur des caractères d'écriture est proportionnée aux circonstances : elle dépend notamment de l'importance de l'information délivrée, des dimensions du local et de la distance de lecture de référence fixée par le maître d'ouvrage en fonction de ces éléments.

► Lorsque les informations ne peuvent être fournies aux usagers sur un autre support, la hauteur des caractères d'écriture ne peut en aucun cas être inférieure à :

- 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation ;
- 4,5 mm sinon.

Compréhension :

► La signalisation recourt autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes doublés par une information écrite.

► Les informations écrites recourent autant que possible aux lettres bâton. Ces informations sont concises, faciles à lire et à comprendre.

► Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose.

► Lorsque la signalétique repose sur un code, utilisant notamment différentes couleurs, celui-ci est homogène et continu dans tout l'établissement et sur tous les supports de communication.

ATTESTATION(S)

6.

FORMATIONS DU PERSONNEL

7.

ATTESTATION DE PRESENCE

Le service d'appui à la professionnalisation de l'AGEFIPH, atteste que :

Thibaud Landrevie

rattaché à l'organisme numéro 95355677600029 a suivi l'action de professionnalisation suivante :

ÊTRE RÉFÉRENT HANDICAP DE SON CFA OU DE SON ORGANISME DE FORMATION

Objectifs de l'action :

Connaître le cadre légal et réglementaire concernant le handicap

Comprendre les attentes du référentiel national qualité (RNQ) Qualiopi et identifier les actions à mettre en place dans leur établissement pour y répondre

Mieux appréhender le rôle et les missions du référent handicap

Comprendre les différentes formes de handicap, leurs conséquences en emploi et en formation

Connaître les moyens de compensation, les aides, les services et le réseau des partenaires mobilisables

Date : 06/11/2024

Durée : 7h

Modalité : en hybride

Fait à Bagneux, le 06/11/2024

AGEFIPH

MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ

8.

ANNEXES

9.

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

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 :

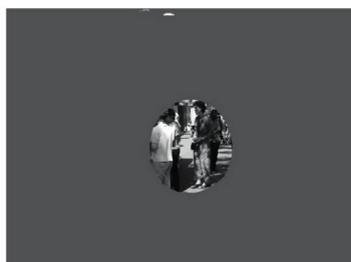
● Tout percevoir mais de façon très floue



➔ 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.

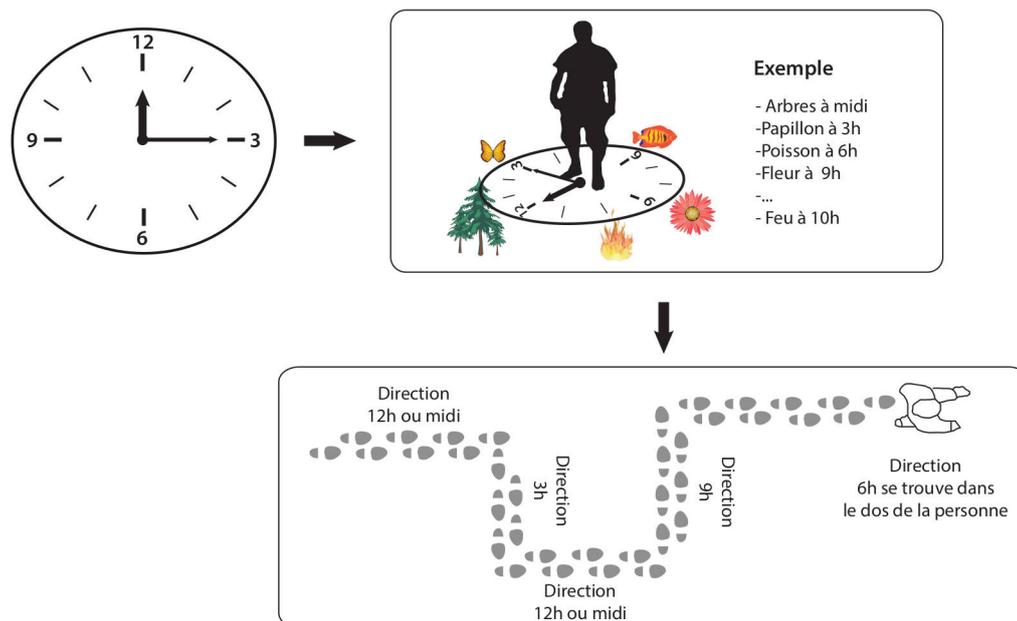
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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-signalétique-de-reperage-et-d-orientation-dans-les-etablissements-recevant-du-public/article/818346/fa181424>



Documents de référence

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

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

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

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

 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)



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

Elle veille au respect des règles d'accessibilité, coordonne et assure la cohérence des actions menées par le ministère dans ce domaine. Soucieuse d'une meilleure intégration des personnes handicapées, elle veille à créer les conditions du dialogue, par un travail d'écoute et d'échange avec tous les acteurs de l'accessibilité et notamment les associations de personnes handicapées, pour faire émerger les synthèses nécessaires au déploiement de la politique d'accessibilité.

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

PA0 : MEDDE-MLETR/SPSSI/ATL2 Benoit Cudelou - avril 2015