BatiFire

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

ynov CAMPUS

Jocelyn BOUILHOL

LYC - LYON YNOV CAMPUS Servant

27 Rue Raoul Servant
69007 Lyon

SOMMAIRE

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX 3
2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT 6
3. ATTESTATION(S) 9
4. FORMATIONS DU PERSONNEL 33
5. MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ 37
6. ANNEXES 39

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.

BatiFire

1. FICHE D'IDENTITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

DÉSIGNATION DE L'ÉTABLISSEMENT	LYC - LYON YNOV CAMPUS Servant
DESCRIPTION DE L'ÉTABLISSEMENT	**Présentation sommaire de l'établissement** L'établissement est une école d'enseignement supérieur dédiée aux métiers du numérique, comportant 4 niveaux sur un RDC, desservis par deux escaliers, un escalier encloisonné et un escalier à l'air libre. Présence également d'un ascenseur. On trouve au RDC, l'accueil, un espace de Coworking, une salle de réunion, les bureaux de direction, et des sanitaires. Dans les étages, on trouve des salles de cours et des sanitaires. Au 1er étage, se trouve également, un réfectoire et la salle des professeurs. **SSI** L'établissement est doté d'un SSI de catégorie A de marque Merlin Gerin associé à une alarme de type 1 est placé au RDC à proximité de l'accueil. Il n'existe pas de désenfumage mécanique (le désenfumage de la cage d'escalier encloisonné est naturel) L'installation de sécurité est constituée d'1 Zone d'Alarme (ZA) et d'1 Zone de Compartimentage (ZC) - Nombre de ZA : 1 - Nombre de ZC : 1 - Nombre de ZF : 0 - Nature du désenfumage (naturel ou mécanique) - Nombre de cages d'escaliers : 1 escalier encloisonné (et 1 escalier à l'air libre) - Présence d'une source de sécurité : Non **CVC** - 1 pompe à chaleur produit de l'eau chaude ou glacée selon la saison sur la toiture du R+2 : cette dernière alimente des cassettes plafonnières à eau au RDC et R+1. - 1 split system climatise le local serveur (unité extérieure sur la toiture du R+2). - 1 pompe à chaleur qui produit de l'eau chaude ou glacée selon la saison sur la toiture du R+4 : cette dernière alimente des cassettes plafonnières à eau des R+2/R+3/R+4.
CLASSEMENT	ERP/ERT, , 1er groupe, 3ème catégorie de type R
EFFECTIF DU PERSONNEL	15
EFFECTIF DU PUBLIC	496
ADRESSE	27 Rue Raoul Servant Lyon
TÉLÉPHONE	04 82 53 44 13
DATE D'OUVERTURE	

RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT	Jocelyn BOUILHOL

DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

2.

BatiFire

Accessibilité de l'établissement

Bienvenue à Lyon YNOV Campus – Bâtiment Servant

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 connait le matériel ☑ oui ☐ non

Contact :

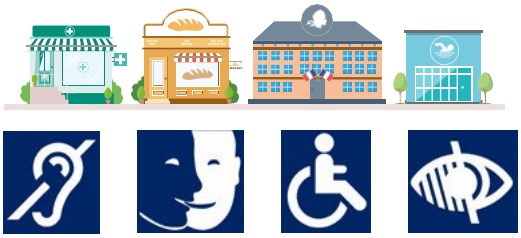
Référent handicap du campus : handicap-lyon@ynov.com

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 799 065 305 000 36

Adresse : **Bâtiment Servant** : 27 rue Raoul Servant, 69007 Lyon



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

ATTESTATION(S)

6.

BatiFire

SUD - EST PREVENTION

Annexe 3
à l'arrêté du 22 mars 2007 modifié par l'arrêté du 3 décembre 2007

ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Construction ou création d'**E**tablissements **R**ecevant du **P**ublic (ERP) neuf soumis à Permis de Construire

LYON 07

YNOV CAMPUS
27, rue Servant

Aménagement du RDC

L.19.05026

Siège Social : 17 Chemin Louis Chirpaz - 69134 ECULLY Tél : 04 72 19 21 30 – Email : lyon@sudestprevention.com
Agence Avignon : 1834 Route d'Avignon – 84320 ENTRAIGUES Tél. : 04 90 39 45 63 – Email : avignon@sudestprevention.com
S.A.S au capital de 40.000 € – RCS Lyon 432 753 911 – Siret : 432 753 911 00044

ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Construction ou création d'Etablissements Recevant du Public (ERP) soumis à Permis de Construire

Opération	:	**YNOV CAMPUS Phase 4** **Aménagement du RDC** **27, rue Servant** **69007 LYON**
N° affaire	:	**L.19.05026**
Maître de l'Ouvrage	:	**YNOV CAMPUS** **27, rue Raoul Servant** **69007 LYON**
Maître d'œuvre	:	
Mission	:	**attestation PMR**
Document contractuel	:	**Ordre de service n°01 du 17/12/2019**

Annexe 3
à l'arrêté du 22 mars 2007 modifié par l'arrêté du 3 décembre 2007

ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Construction ou création d'Etablissements Recevant du Public (ERP) soumis à permis de construire

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

Je soussigné **Christian GRATALOUP** de la Société **SUD EST PREVENTION**, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L.111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments,

Atteste que par **Ordre de service n°01 du 17/12/2019,** la société **YNOV CAMPUS, 27, rue Raoul Servant**
69007 LYON, Maître de l'Ouvrage de l'opération suivante :

YNOV CAMPUS Phase 4
Aménagement du RDC
27, rue Servant - 69007 LYON

- Référence du permis de construire :
- Date de dépôt de la demande de permis de construire :
- Date d'obtention du permis de construire :
- Modificatifs éventuels :

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

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

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés :

- **Règles en vigueur considérées :**

☒ Articles R111-19 à R111-19-3 du CCH relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés.

☒ Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R111-19 à R111-19-3 et R1119-19-6 du CCH relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

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

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

A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le **08/01/2020,** le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

R :	le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés le respect des règles d'accessibilité applicables (*)
NR :	le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions contraires au respect des règles d'accessibilité applicables (*)
SO :	la disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

ECULLY le 07 août 2020
Christian GRATALOUP

SUD EST PREVENTION
17, chemin Louis Chirpaz
69130 ECULLY
Tél. : 04 72 19 21 30 - Fax : 04 72 28 16 92
RCS LYON 432 753 911 - SIRET 432 753 911 00010

(*) voir commentaire général CG01 ci-avant

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG	01	Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugeant pas d'interprétations contraires.
CG	02	Mention des éventuels locaux ou parties de bâtiment qui n'ont pu être visités :

Récapitulatif des commentaires particuliers

1 - Généralités

CP 101	
CP 102	
CP 103	

2 – Cheminements extérieurs

CP 201	
CP 202	
CP 203	

3 – Places de stationnement

CP 301	
CP 302	

4 – Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'Etablissement

CP 401	
CP 402	

5 – Circulations intérieures horizontales

CP 501	
CP 502	

6 – Circulations intérieures verticales

CP 601	
CP 602	

7 – Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques

CP 701	
CP 702	

8 – Revêtements de sols, murs et plafonds

CP 801	
CP 802	

9 – Portes, portiques et sas

CP 901	
CP 902	

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

CP 1001	
CP 1002	

11 - Sanitaires

CP 1101	
CP 1102	

12 - Sorties

CP 1201	
CP 1202	

13 - Eclairage

CP 1301	
CP 1302	

14 – Information et signalisation

CP 1401	
CP 1402	

15 – Etablissements recevant du public assis

CP 1501	
CP 1502	

16 – Etablissements comportant des locaux à sommeil

CP 1601	
CP 1602	

17 – Etablissements avec douches ou cabines

CP 1701	

18 – Caisses de paiement

CP 1801	

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
1 - GENERALITES			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté			
2 - CHEMINEMENTS EXTERIEURS			
Généralités			
Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	R		
Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	R		
Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs	R		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement	R		
Largeur ≥ 1,40 m	R		
Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m	R		
Dévers ≤ 2%	R		
Pentes			
Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	R		
Pente ≤ 4%	R		
Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m	SO		
Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi	SO		
Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi	SO		
Pente > 10% : interdite	SO		
Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO		
Caractéristiques des paliers de repos			
1,20 x 1,40 m	R		
Paliers horizontaux au dévers près	R		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Seuils et ressauts			
≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
Arrondis ou chanfreinés	R		
Distance entre 2 ressauts ≥ 2,50m	SO		
Pas de ressauts successifs dans une pente	R		
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants	R		
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour aux points de choix d'itinéraire			
Emplacements	R		
Dimensions : ∅ 1,50 m	R		
Espaces de manœuvre de porte			
Emplacements	R		
Dimensions	R		
Espaces d'usage			
Devant chaque équipement ou ménagement	R		
Dimensions : 0.80 m x 1.30 m	R		
Sols non meublé, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R	Sol en stabilisé	
Trous en sol : ∅ ou largeur ≤ 2 cm	R	Sol en stabilisé	
Cheminement libre de tout obstacle			
Hauteur libre ≥ 2,20 m	R		
Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	SO		
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
Protection des espaces sous escaliers	R		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus			
Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m	R		
Hauteur des marches ≤ 16 cm	R		
Giron des marches ≥ 28 cm	R		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Volée d'escalier de 3 marches ou plus			
Mains courantes :			
▪ de chaque côté	R		
▪ hauteur entre 0,80 et 1,00 m	R		
▪ continue rigide et facilement préhensible	R		
▪ dépassant les premières et les dernières marches	R		
▪ différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel	R		
Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute	R		
Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	R		
Nez de marches :			
▪ de couleur contrastée	R		
▪ non glissant	R		
▪ sans débord excessif	R		
Volée d'escalier de moins de 3 marches			
Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute	SO		
Contremarche de 10 cm mini pour la 1ére et la dernière marche	SO		
Nez de marches :			
▪ de couleur contrastée	SO		
▪ non glissant	SO		
▪ sans débord excessif	SO		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement	SO		
3 - PLACES DE STATIONNEMENT			
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	SO	Places PMR su le domaine public	
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment	SO	Places PMR su le domaine public	

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte			
Largeur ≥ 3,30 m	SO		
Espace horizontal au dévers de 2% près	SO		
Raccordement au cheminement d'accès :			
▪ ressaut ≤ 2 cm	SO		
▪ sur 1,40m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près	SO		
Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes :			
▪ bornes visibles directement du poste de contrôle	SO		
ou			
▪ signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels	SO		
▪ **et** visiophonie	SO		
Sortie en fauteuil des places « boxées »	SO		
Repérage horizontal et vertical des places			
Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public	SO		
Signalisation des croisements véhicules/piétons :			
▪ éveil de vigilance des piétons	SO		
▪ signalisation vers les conducteurs	SO		
4 - ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC			
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R		
Entrée principale facilement réparable	R		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	R		
Dispositifs d'accès au bâtiment			
Facilement repérable	R		
Signal sonore et visuel	SO		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Système de communication et dispositif de commande manuelle			
A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	R		
Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m	R		
Contrôle d'accès et de sortie			
Visualisation directe du visiteur par le personnel	SO		
ou			
Visiophone	SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R		
5- CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES			
Largeur ≥ 1,40 m	R		
Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m	SO		
Dévers ≤ 2 cm	SO	Pas de dévers à l'intérieur du hall	
Pentes			
Pente ≤ 4%	SO	Pas de pente à l'intérieur du hall	
Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m	SO		
Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi	SO		
Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi	SO		
Pente > 10% : interdite	SO		
Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO		
Caractéristiques des paliers de repos			
1,20x1,40 m	R		
Paliers horizontaux au dévers près	R		
Seuils et ressauts			
≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
Arrondis ou chanfreinés	R		
Pas d'âne interdits	SO		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Espaces de manœuvre de porte			
Emplacements	R		
Dimensions	R		
Espaces d'usage			
Devant chaque équipement ou aménagement	R		
Dimensions : 0,80m x 1,30m	R		
Sols non meublé, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R	Sol PVC et carrelage	
Trous en sol : ∅ ou largeur ≤ 2 cm	R	Sol PVC et carrelage	
Cheminement libre de tout obstacle			
Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	R		
Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	R		
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m	SO		
Protection des espaces sous escaliers	SO		
Marches isolées		**Pas de marches isolées dans le hall**	
Si trois marches ou plus :			
▪ largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m	SO		
▪ hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
▪ giron des marches ≥ 28 cm	SO		
▪ appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute	SO		
▪ contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	SO		
▪ nez de marches :			
- de couleur contrastée	SO		
- non glissant	SO		
- sans débord excessif	SO		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Marches isolées		**Pas de marches isolées dans le hall**	
Si trois marches ou plus :			
▪ mains courantes :			
- de chaque côté	SO		
- hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
- continue rigide et facilement préhensible	SO		
- dépassant les premières et les dernières marches	SO		
- différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel	SO		
Si moins de 3 marches :			
▪ appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute	SO		
▪ contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	SO		
▪ nez de marches :			
- de couleur contrastée	SO		
- non glissant	SO		
- sans débord excessif	SO		
6 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES		**Les travaux d'aménagement concernent uniquement le RDC**	
Obligation d'ascenseur	SO		
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement			
Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m	SO		
Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
Giron des marches ≥ 28 cm	SO		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement			
Mains courantes :			
▪ de chaque côté	SO		
▪ hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
▪ continue, rigide et facilement préhensible	SO		
▪ dépassant les premières et dernières marches	SO		
▪ différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel	SO		
Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	SO		
Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	SO		
Nez de marches :			
▪ de couleur contrastée	SO		
▪ non glissant	SO		
▪ sans débord excessif	SO		
Ascenseurs		**Les travaux d'aménagement concernent uniquement le RDC**	
Tous les ascenseurs doivent être accessibles	SO		
Si ascenseur : tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	SO		
Commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO		
Conformes à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap	SO		
Munis d'un dispositif permettant de prendre appui	SO		
Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	SO		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite			
Dérogation obtenue	SO		
Conformes aux normes les concernant	SO		
D'usage permanent	SO		
7 - TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES			
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur	SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement	SO		
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée	SO		
Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible et manœuvrable en position debout ou assis	SO		
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel	SO		
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécaniques	SO		
8 - REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS			
Tapis			
Dureté suffisante	R		
Pas de ressaut > 2 cm	R		
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration			
Conforme à la réglementation en vigueur	R		
Ou			
Aire d'absorption équivalente ≥ 25% de la surface au sol	SO		
9 - PORTES, PORTIQUES ET SAS			
Dimensions des sas	R		
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	R		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Largeur des portes principales et des portiques			
0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	R		
1,40 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes.	R		
1 vantail ≥ 0,90 m pour les portes à 2 vantaux	R		
0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés	SO		
Poignées des portes			
facilement préhensibles			
Extrémité à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptés)	R	Bâton de maréchal	
Effort pour ouvrir une porte < 50 N	R		
Portes vitrées repérables	R		
Portes à ouverture automatique			
Durée d'ouverture réglable	SO		
Détection des personnes de toutes tailles	SO		
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique	SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté installé	SO		
10 - DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE			
Si existence d'un point d'accueil			
Au moins un accessible.	R		
Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	R		
Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis	R		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Equipements divers accessibles au public			
Au moins 1 équipement par type aménagé	R		
Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R		
Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler :			
▪ 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m	R		
Elément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier :			
▪ face supérieure ≤ à 0,80 m	R		
▪ vide de 0,70x0,60x0,30 m (HxLxP)	R		
Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique	SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores	R		
11 –SANITAIRES			
Cabinets aménagés		**Non concernés par les travaux d'aménagement**	
Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	SO		
Aux mêmes emplacements que les autres	SO		
Séparés H/F si autres sanitaires séparés	SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos	SO		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour			
Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	SO		
Dimensions : ∅ 01,50 m	SO		
Aménagements intérieurs des cabinets			
Dispositif permettant de refermer la porte	SO		
Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m	SO		
Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m	SO		
Lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85 m	SO		
Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol	SO		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Aménagements intérieurs des cabinets			
Barre d'appui supportant le poids d'une personne	SO		
Commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable	SO		
Lavabos accessibles			
Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	SO		
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi	SO		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs	SO		
12 - SORTIES			
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	SO		
13 –ECLAIRAGE			
Valeurs d'éclairement			
20 lux pour les cheminements extérieurs	SO	Non modifié par les travaux d'aménagement du RDC	
200 lux aux postes d'accueil	R		
100 lux pour les circulations horizontales	SO		
150 lux pour les escaliers et équipements mobiles	SO		
50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement	SO		
20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)	SO		
Eblouissement / Reflet	R		
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	R		
Extinction doit être progressive si éclairage temporisé	R		
Eclairages par détection de présence	R		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
14 - INFORMATION ET SIGNALISATION			
Cheminements extérieurs			
Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements	R		
Repérage des parois vitrées	R		
Passage piétons	R		
Accès à l'établissement et accueil			
Repérage des entrées	R		
Repérage du système de contrôle d'accès	R		
Accueils sonorisés			
transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires			
Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique	SO		
Signalisation de la boucle par un pictogramme	SO		
Circulations intérieures			
Eléments structurants du cheminement repérable	R		
Repérage des parois et portes vitrées	R		
Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur	R		
Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible	R		
Équipements divers			
Signalisation du point d'accueil, du guichet	R		
Equipements et mobiliers repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R		
Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	R		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3			
Visibilité (localisation du support, contrastes)	R		
Lisibilité (hauteur des caractères)	R		
Compréhension (pictogrammes)	R		
15 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS		**Etablissement d'enseignement**	
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr. de 50	R		
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal	SO		
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m	R		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	R		
Réparties en fonction des différentes catégories de places	R		
16 - ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL		**Etablissement d'enseignement**	
Nombre de chambres adaptées			
1 si moins de 21 chambres	SO		
ou			
1+1 par tranche de 50	SO		
ou			
Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur	SO		
Caractéristiques des chambres adaptées			
Espace de rotation ∅ 1,50 m	SO		
0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20 m au pied du lit ou 1,20 m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90 m au pied du lit	SO		
Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm	SO		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Cabinet de toilette			
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée toutes si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur	SO		
Espace de rotation ∅ 1,50 m	SO		
Douche accessible avec barre d'appui	SO		
Cabinet d'aisance accessible			
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	SO		
Tous si personnes âgées ou à mobilité réduite	SO		
Espace d'usage 0,80 x 1,30 m	SO		
Barre d'appui	SO		
Pour toutes les chambres			
1 prise de courant à proximité du lit	SO		
1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne	SO		
N° de la chambre en relief sur la porte	SO		
17 - ETABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES			
Cabines			
Au moins 1 cabine aménagée	SO		
Au même emplacement que les autres cabines	SO		
Cheminement accessible jusqu'à la cabine	SO		
Cabines séparées H/F si autres cabines séparées	SO		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour : ∅ 1,50m	SO		
Siège	SO		
Dispositif d'appui en position debout	SO		

Etablissements Recevant du Public Points examinés	Constat	Commentaires	N° de commentaire
Douches			
Au moins 1 douche aménagée	SO		
Au même emplacement que les autres douches	SO		
Cheminement accessible jusqu'à la douche	SO		
Douches séparées H/F si autres douches séparées	SO		
Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche	SO		
Siphon de sol	SO		
Siège	SO		
Dispositif d'appui en position debout	SO		
Equipements divers utilisables en position assis	SO		
18 - CAISSES DE PAIEMENT			
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	SO		
Une caisse adaptée par tr. de 20	SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées	SO		
Caractéristiques des caisses adaptées	SO		
Cheminement d'accès aux caisses adaptées ≥ 0,90 m	SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	SO		

FORMATIONS DU PERSONNEL

7.

BatiFire

CERTIFICAT DE RÉALISATION

Je soussignée Claire PUTOUD, en qualité de Directrice au sein de l'organisme de formation **Alter égal association,** atteste que **SERIK PETIT Lélia** a suivi la session de formation suivante :

Formation des référents handicap – module 1 - session 12
du **27 novembre 2023** au **19 décembre 2023**

Nature de l'action de formation :
Action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Durée de l'action de formation :
Durée estimée : 14 heures heures

Assiduité du stagiaire :
Durée effectivement suivie par le/la stagiaire : 11 heures et 55 minutes heures

Suivi détaillé de l'assiduité e-learning
Relevé de connexions à l'extranet :

Adresse email utilisée: **lelia.petit@ynov.com**

Date de connexion	Date de déconnexion	Durée de connexion	IP
Le 27/11/2023 à 20h52m36s	Le 27/11/2023 à 20h53m30s	54 secondes	20.216.152.135
Le 27/11/2023 à 21h01m06s	Le 27/11/2023 à 21h01m06s		88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 08h50m44s	Le 29/11/2023 à 08h56m34s	5 minutes et 50 secondes	81.185.167.33
Le 29/11/2023 à 08h58m48s	Le 29/11/2023 à 09h09m24s	10 minutes et 36 secondes	81.185.167.33
Le 29/11/2023 à 09h07m20s	Le 29/11/2023 à 09h07m20s		81.185.167.33
Le 29/11/2023 à 09h22m19s	Le 29/11/2023 à 09h25m40s	3 minutes et 21 secondes	81.185.160.51
Le 29/11/2023 à 09h32m08s	Le 29/11/2023 à 09h32m08s		81.185.160.51
Le 29/11/2023 à 15h41m39s	Le 29/11/2023 à 15h44m51s	3 minutes et 12 secondes	88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 15h47m13s	Le 29/11/2023 à 15h47m13s		88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 15h50m05s	Le 29/11/2023 à 16h01m11s	11 minutes et 6 secondes	88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 15h57m10s	Le 29/11/2023 à 15h58m52s	1 minute et 42 secondes	88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 15h59m47s	Le 29/11/2023 à 16h49m36s	49 minutes et 49 secondes	88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 16h05m08s	Le 29/11/2023 à 16h07m36s	2 minutes et 28 secondes	88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 16h09m42s	Le 29/11/2023 à 16h15m45s	6 minutes et 3 secondes	88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 16h16m19s	Le 29/11/2023 à 16h22m10s	5 minutes et 51 secondes	88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 16h23m07s	Le 29/11/2023 à 16h36m10s	13 minutes et 3 secondes	88.127.16.93

Alter égal association |14 rue Passet 69007 LYON|formation@alter-egal.fr | +33769430789 |Numéro SIRET : 38423076900059 | N° de déclaration d'activité : 82 26 02027 26

Le 29/11/2023 à 16h37m52s	Le 29/11/2023 à 16h39m06s	1 minute et 14 secondes	88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 16h46m01s	Le 29/11/2023 à 16h46m01s		88.127.16.93
Le 29/11/2023 à 17h02m09s	Le 29/11/2023 à 17h02m09s		88.127.16.93
Le 04/12/2023 à 07h28m49s	Le 04/12/2023 à 07h31m43s	2 minutes et 54 secondes	88.127.16.93
Le 04/12/2023 à 07h32m09s	Le 04/12/2023 à 07h50m14s	18 minutes et 5 secondes	88.127.16.93
Le 04/12/2023 à 07h56m32s	Le 04/12/2023 à 08h11m38s	15 minutes et 6 secondes	88.127.16.93
Le 04/12/2023 à 08h12m18s	Le 04/12/2023 à 08h12m18s		88.127.16.93
Le 04/12/2023 à 08h13m03s	Le 04/12/2023 à 08h19m06s	6 minutes et 3 secondes	88.127.16.93
Le 04/12/2023 à 08h25m16s	Le 04/12/2023 à 08h25m16s		88.127.16.93
Le 04/12/2023 à 08h26m01s	Le 04/12/2023 à 08h28m06s	2 minutes et 5 secondes	88.127.16.93
Le 14/12/2023 à 17h49m00s	Le 14/12/2023 à 18h14m59s	25 minutes et 59 secondes	81.185.168.124
Le 14/12/2023 à 20h09m53s	Le 14/12/2023 à 20h10m54s	1 minute et 1 seconde	81.185.168.124
Le 14/12/2023 à 22h09m32s	Le 14/12/2023 à 22h14m05s	4 minutes et 33 secondes	88.127.16.93
Le 15/12/2023 à 07h32m52s	Le 15/12/2023 à 07h34m48s	1 minute et 56 secondes	81.185.168.75
Le 15/12/2023 à 07h47m02s	Le 15/12/2023 à 07h48m22s	1 minute et 20 secondes	81.185.168.75
Le 15/12/2023 à 13h56m40s	Le 15/12/2023 à 13h58m48s	2 minutes et 8 secondes	81.185.160.22
Le 15/12/2023 à 18h21m16s	Le 15/12/2023 à 18h24m35s	3 minutes et 19 secondes	81.185.160.148
Le 15/12/2023 à 18h32m08s	Le 15/12/2023 à 18h32m52s	44 secondes	81.185.160.148
Le 15/12/2023 à 18h39m51s	Le 15/12/2023 à 18h42m30s	2 minutes et 39 secondes	93.23.197.245
Le 15/12/2023 à 18h42m52s	Le 15/12/2023 à 18h43m35s	43 secondes	93.23.197.245
Le 16/12/2023 à 07h38m12s	Le 16/12/2023 à 07h43m04s	4 minutes et 52 secondes	88.127.16.93
Le 16/12/2023 à 08h00m37s	Le 16/12/2023 à 08h00m37s		88.127.16.93
Le 16/12/2023 à 09h19m47s	Le 16/12/2023 à 09h24m23s	4 minutes et 36 secondes	88.127.16.93
Le 16/12/2023 à 09h35m07s	Le 16/12/2023 à 09h35m07s		88.127.16.93
Le 16/12/2023 à 11h33m02s	Le 16/12/2023 à 11h34m36s	1 minute et 34 secondes	93.23.197.245
Le 16/12/2023 à 12h01m19s	Le 16/12/2023 à 12h01m19s		93.23.197.245
Le 18/12/2023 à 07h33m25s	Le 18/12/2023 à 07h33m25s		93.23.105.228
Le 18/12/2023 à 08h00m30s	Le 18/12/2023 à 08h02m03s	1 minute et 33 secondes	93.23.105.228
Le 18/12/2023 à 08h03m52s	Le 18/12/2023 à 08h08m59s	5 minutes et 7 secondes	93.23.105.228
Le 18/12/2023 à 08h40m07s	Le 18/12/2023 à 08h45m10s	5 minutes et 3 secondes	81.185.172.149
Le 18/12/2023 à 08h45m14s	Le 18/12/2023 à 08h54m50s	9 minutes et 36 secondes	81.185.172.149
Le 18/12/2023 à 09h20m38s	Le 18/12/2023 à 09h20m38s		79.174.192.82
Le 18/12/2023 à 18h06m47s	Le 18/12/2023 à 18h06m47s		81.185.171.62
Le 18/12/2023 à 18h16m07s	Le 18/12/2023 à 18h47m57s	31 minutes et 50 secondes	81.185.171.62
Le 18/12/2023 à 18h19m21s	Le 18/12/2023 à 18h19m21s		81.185.171.62
Le 18/12/2023 à 18h47m55s	Le 18/12/2023 à 18h48m53s	58 secondes	93.23.106.113
Le 18/12/2023 à 20h49m27s	Le 18/12/2023 à 20h54m19s	4 minutes et 52 secondes	88.127.16.93
Le 19/12/2023 à 06h36m19s	Le 19/12/2023 à 06h41m27s	5 minutes et 8 secondes	88.127.16.93
Le 19/12/2023 à 06h54m53s	Le 19/12/2023 à 06h54m53s		88.127.16.93
Le 19/12/2023 à 06h58m29s	Le 19/12/2023 à 06h58m29s		88.127.16.93
Le 20/12/2023 à 08h28m59s	Le 20/12/2023 à 08h28m59s		93.23.105.102
Le 20/12/2023 à 10h32m28s	Le 20/12/2023 à 10h37m01s	4 minutes et 33 secondes	81.185.166.97

Les éléments suivants ont permis d'établir le certificat :

- Les feuilles d'émargements ou tout document et donnée justifiant la participation effective à la formation.
- Tout document et donnée justifiant à l'accompagnement et à l'assistance du bénéficiaire par le dispensateur de formation.
- Les comptes rendus de positionnement et les évaluations qui jalonnent ou terminent la formation.
- La production des travaux réalisés par l'apprenant.

Je m'engage à conserver sur tout support approprié et pour une durée d'au moins 5 années à compter de la fin de la formation l'ensemble des pièces justificatives permettant de démontrer la réalité de l'action de FOAD et notamment les justificatifs afférents aux travaux réalisés par les stagiaires ainsi que les évaluations y afférentes. Ces différentes pièces pourront m'être demandées dans le cadre d'un contrôle.

Fait à : LYON
Le : 8 janvier 2024

Cachet et signature
du responsable du dispensateur de formation
Mme Claire PUTOUD, directrice

ALTER EGAL
ASSOCIATION
35 rue Georges Bonnet - 26000 VALENCE
Tél. 04 75 56 80 90
SIRET 384 230 769 00042 - APE 7022Z

MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ

8.

BatiFire

Boucle d'induction magnétique portable Communiquez facilement avec les personnes malentendantes

Le système PL1 vous offre des avantages uniques

Utilisation type : **Bureau ou petite salle de réunion**

Utilisation type : **guichet**

Arrêt temporisé - Puissant - Qualité audio supérieure - Facilité d'emploi

Caractéristiques :

PL1
Système boucle à induction mobile 1,2 m²

- Idéal pour guichet de banque, bureaux de poste, petite salle de réunion, réception, open space, billetterie et toute application destinée à une petite surface de couverture
- Mobile, design léger qui permet de déplacer facilement le système d'un endroit à un autre
- Utilisation facile et rapide
- Il comprend un microphone intégré de haute qualité
- La batterie a une durée de vie de 5 ans pour une utilisation normale
- Possibilité d'arrêt automatique (sélectionnable par l'utilisateur sur 10, 30 ou 60 minutes) ce qui préserve sa durée de vie
- Le système peut également être chargé durant son utilisation

CARACTERISTIQUES	PL1
Type	Système boucle à induction mobile 1,2 m²
Alimentation	Batterie interne 12 V (Chargeur inclus)
Couverture	1,2 m²
Bande passante	100 Hz – 5 000 Hz
Entrées	1 x microphone intégré 1 x 3,5 mm MIC
Distorsion harmonique totale	< 1 %
Réglage	Bouton On/Off Minuterie de l'arrêt automatique
Affichage	Témoin de fonctionnement Niveau d'entrée Niveau de recharge batterie Avertissement audio de l'arrêt du système
Matière	ABS
Dimensions L x P x h	200 x 77 x 271 mm
Poids	2,82 Kg

Electroacoustique Consultant - EaC

Ingénierie audio - Etudes et mesures acoustique - Expert en boucles magnétique pour malentendants
131 chemin de la Soupre, route de Vacqueyras - 84190 BEAUMES DE VENISE
Site internet : www.eac84.com - Adresse E-mail : eac@eac84.com
Tél/Fax + 33 (0)4 90 62 97 39 - Fax + 33 (0)9 72 14 28 22

ANNEXES

9.

BatiFire

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

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

Bien accueillir les personnes handicapées

Sommaire

I. Définition du handicap et prescription pour les ERP 2

1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ? 2

2) Professionnels et usagers, tous concernés 2

3) Rappel des obligations 3

a) Pour les bâtiments neufs 3

b) Pour les bâtiments existants 4

II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public 5

1) Attitudes et comportements généraux 5

2) Attitudes et comportement spécifiques..... 6

a) Personnes avec une déficience auditive..... 6

b) Personnes avec une déficience visuelle 7

c) Personnes avec une déficience motrice..... 10

d) Personnes avec une déficience mentale..... 11

e) Personnes avec une déficience psychique..... 13

III. Rendre accessibles son établissement 14

Documents de référence 16

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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

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

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 équivalente[4]. »

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 1er 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 5e catégorie

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

Les ERP de 5e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1er janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP[6], 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 1re à la 4e catégorie

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

En d'autres termes, les ERP de la 1re à la 4e 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 1er 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 2012[9], 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-supports de la main au niveau de la bouche), beaucoup s'appuient sur la lecture labiale (lecture sur les lèvres), mais celle-ci n'est qu'une aide partielle, qu'un complément aux informations auditives. Les jeunes générations maîtrisent la lecture et l'écriture, contrairement aux plus anciens qui ont, pour la majorité, plus de difficultés. Au professionnel et au client de s'entendre sur le moyen de communication le plus confortable pour ce dernier. Néanmoins, voici un certain nombre d'exemples de facilitateurs :

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

[9] *Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES*

➤ Vérifiez que la personne a bien compris le message en l'invitant à reformuler ou en reformulant vous-même.

➤ Veillez à afficher de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées et leurs prix.

➤ Assurez-vous que chacun puisse voir tout le monde, par exemple grâce à une table ronde.

➤ Pour orienter une personne avec un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.

➤ Pour les personnes appareillées, on peut installer une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s'assurant régulièrement qu'elle fonctionne.

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

- *http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commercants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes*
- *http://www.lsfdico-injsmetz.fr/recherche-par-mot.php*
- *http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicocomplet*

b. Personnes avec une déficience visuelle

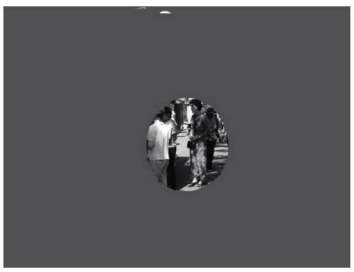
Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes[10]. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnait pas automatiquement au premier abord, 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.

[10] *Enquête HID de 2005*

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

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

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

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

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

➤ Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.

➤ Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Si la personne est accompagnée de son chien guide, ce dernier travaille, ne le caressez pas.

➤ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).

➤ S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.

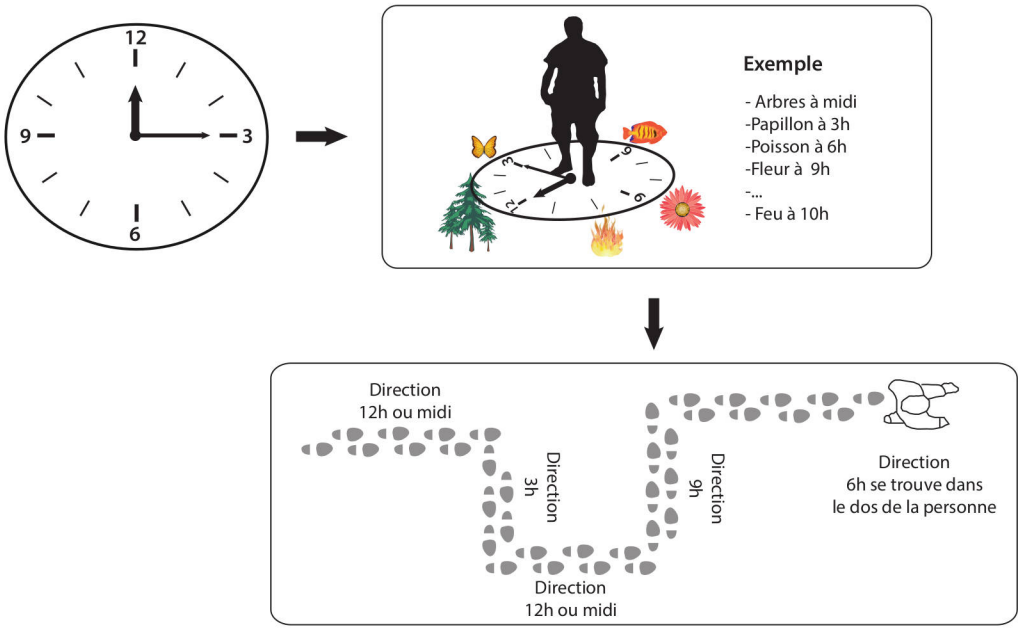
➤ Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

➤ Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.

➤ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe à l'endroit où elles vont apposer leur signature.

➤ Informer la personne déficiente visuelle sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette... (utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : les portes-manteaux se trouvent à midi et la caisse à 3h). Évitez les termes purement visuels comme «par ici», « par là-bas »...N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel comme par exemple « voir ».

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



➤ Prévenez de tout changement dans l'environnement.

➤ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.

➤ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.

➤ Présenter et décrire les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.

➤ Concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16, minimum 4.5 mm) ou imagée, et bien contrastée.

➤ N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.

Il existe des tablettes numériques qui ouvrent de nombreuses possibilités que ce soit pour la transmission d'informations que pour les modes de lecture que l'on peut individualiser et moduler selon le profil du client, du patient ou de l'usager : 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 ascenseur 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 3e 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 prétendre[12]. »

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 3e 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 peu prétendre[14]. »

D. Personnes avec une déficience mentale

Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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 3e 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 prétendre[20]. »

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_signaletique_et_pictogrammes.pdf

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

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

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

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

E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014[21], 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.

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

III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-351/cheminements-insertion-des-handicapes-eveil-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-chaine-de-l-accessibilite-d-un-bati/article/724149/fa169024

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

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

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

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

Documents de référence

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

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

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

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

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

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

PAO : MEDDE-MLETR/SPSSI/ATL2 Benoît Cudelou - avril 2015