



La sécurité connectée

BatiRegistre



REGISTRE PUBLIC  
D'ACCESSIBILITÉ

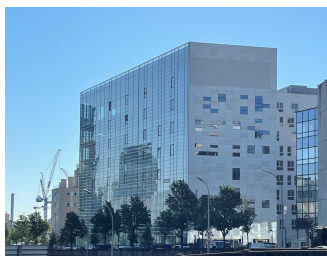
# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

**ynov**  
CAMPUS

François VILLET

PEIC - EICAR IVRY-SUR-SEINE

1 allée allain leprest  
94200 Ivry-sur-Seine





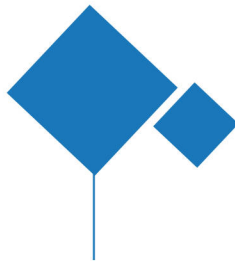
# SOMMAIRE

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX
2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT
3. Ad'AP : DOCUMENTS
4. NOTICE D'ACCESSIBILITÉ
5. DEMANDE(S) DE DÉROGATION(S)
6. ATTESTATION
7. FORMATIONS DU PERSONNEL
8. MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ
9. ANNEXES

# RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

# 1.





# 1. FICHE D'IDENTITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

<b>DÉSIGNATION DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	PEIC - EICAR IVRY-SUR-SEINE
<b>DESCRIPTION DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"><b>DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT</b></div> <p><b><i>L'école numérique</i></b></p> <p>Elle est distribuée de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <u>au 8<sup>ème</sup> étage partiel (non accessible au public)</u> : une chaufferie et deux locaux techniques ;</li><li>- <u>au 7<sup>ème</sup> étage</u> : un « Souk informatique » de 560 m<sup>2</sup> environ, divers locaux techniques et des sanitaires ;</li><li>- <u>6<sup>ème</sup> étage</u> : une salle de détente de 276 m<sup>2</sup> (dénommée salle « Fika »), 5 salles de cours, un local technique et des sanitaires ;</li><li>- <u>5<sup>ème</sup> étage</u> : 7 salles de cours, 5 bureaux, une salle des professeurs, des locaux techniques et des sanitaires ;</li><li>- <u>4<sup>ème</sup> étage</u> : 6 salles de cours, 5 bureaux, une salle de réunion, des locaux techniques et des sanitaires ;</li><li>- <u>3<sup>ème</sup> étage</u> : 29 box d'apprentissage, deux studios son, une salle d'étude, un local technique et des sanitaires ;</li><li>- <u>2<sup>ème</sup> étage</u> : six salles de cours, un local technique et des sanitaires ;</li><li>- <u>1<sup>er</sup> étage partiel</u> : un espace de travail partagé pour étudiants et divers locaux techniques dont un local TGBT ;</li><li>- <u>rez-de-chaussée haut</u> : niveau d'accueil du public composé d'un hall de 280 m<sup>2</sup>, d'un bureau, d'une salle de projection appelée « Hub », un magasin de stockage de matériels vidéo, 2 locaux techniques et des sanitaires ;</li><li>- <u>rez-de-chaussée rue (R-1 partiel)</u> : un local archive de 50 m<sup>2</sup>, un local déchets de 50 m<sup>2</sup> environ et des locaux techniques ;</li><li>- <u>rez-de-chaussée bas (R-2)</u> : 7 studios de tournage et d'apprentissage, deux locaux de stockage.</li></ul> <p>Les niveaux en superstructures sont desservis par 2 escaliers à la Chambord (intérieur :E1/E2 et extérieur :E3/E4). L'escalier E5 dessert les 2 premiers étages. Les niveaux de sous-sols sont desservis par les escaliers E4 et E6. Un escalier extérieur relie les niveaux techniques R7 + R8.</p> <p>Il dispose de 6 dégagements totalisant 18 unités de passage (UP) au rez-de-chaussée et des installations techniques et de sécurité suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- un système de sécurité incendie (SSI) de catégorie B associé à un équipement d'alarme (EA) de type 2a ;</li><li>- un asservissement L16 dans l'amphithéâtre, les boxes du R+3 et les studios d'enregistrement du R+2 ;</li><li>- la porte d'accès du magasin du RDC à fermeture automatique (dérogation PC)</li><li>- un désenfumage mécanique des circulations du rez-de-chaussée bas et du 3<sup>ème</sup> étage ;</li><li>- un désenfumage naturel du « Souk » et des escaliers encloués par exutoire ;</li><li>- un éclairage de sécurité par blocs autonomes ;</li><li>- des dispositifs de verrouillage électromagnétiques pour les issues de secours à RDC ;</li><li>- 6 colonnes sèche (une par escalier) ;</li><li>- une chaufferie alimentée au gaz ;</li><li>- 4 ascenseurs et un monte-charge.</li></ul>
<b>CLASSEMENT</b>	ERP/ERT, , 1er groupe, 1ère catégorie de type R
<b>EFFECTIF DU PERSONNEL</b>	91
<b>EFFECTIF DU PUBLIC</b>	1799
<b>ADRESSE</b>	1 allée allain leprest Ivry-sur-Seine
<b>TÉLÉPHONE</b>	+ 33 (0)6 15 73 35 63
<b>DATE D'OUVERTURE</b>	2021
<b>RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT</b>	François VILLET

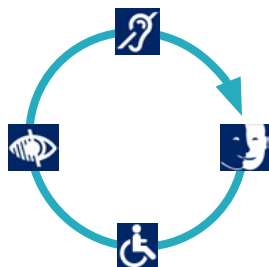
# DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

## 2.





# Accessibilité de l'établissement



## Bienvenue à Paris EICAR Campus – Bâtiment Allain Leprest 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-paris@eicar.fr](mailto:handicap-paris@eicar.fr)**



### Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 402 789 879 000 51

Adresse : **Bâtiment Allain Leprest** : 1 allée Allain Leprest, 94200 Ivry-sur-Seine



# 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

# Ad'AP : DOCUMENTS

## 3.





# NOTICE D'ACCESSIBILITÉ

## 4.



# DEMANDE(S) DE DÉROGATION(S)

# 5.





**ATTESTATION**



**6.**



Date : **04 octobre 2021**

N° contrat : **FR/16200491**

Rapport n° : **PE/20-21R0071**

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ  
AUX PERSONNES HANDICAPÉES – Indice 2  
*Ce rapport annule et remplace l'indice précédent***

**Des Etablissements Recevant du Public (ERP) neufs soumis à Permis de Construire et demandes  
d'autorisations de construire, aménager ou modifier**

Selon annexe 2 de l'arrêté du 22 mars 2007 modifié par l'arrêté du 3 décembre 2007

À 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 soussignée **Nauf KHOURY** de la société **RISK CONTROL**, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments, atteste que :

Par contrat de vérification technique n° **FR/16200491**

En date du : 14 novembre 2018

La Société :

**SCCV CARIVRY**  
**Immeuble OPEN – 27, rue Camille Desmoulins – CS10166**  
**92445 ISSY-LES-MOULINEAUX**

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

**Construction d'un campus numérique « Ecole »**  
**1, Allée Allain Leprest – 94200 – IVRY-SUR-SEINE**

Réf. du PC : **094041 17 1017**

Date du dépôt de demande de PC : **07 avril 2017**

Date du PC : **25 avril 2017**

Modificatifs éventuels :

**Premier PC modificatif – N°94041 17 1017 M01 déposé le 21 décembre 2018 obtenu le 16 septembre 2019**

**Deuxième PC modificatif – N°9404 17 1017 M02 déposé le 26 octobre 2020 obtenu le 24 février 2021**

A confié, à **RISK CONTROL**, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

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

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : Un bâtiment « Ecole » en R + 8.

- **Règles en vigueur considérées :**

- Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Décret n°2006-555 du 17 mai 2006 modifié 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
- Arrêté du 20 avril 2017 modifié relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement

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

Sans objet.

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

Dossiers d'exécution des entreprises et plans

A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le **23 juin 2021**, et suite à la levée des précédentes réserves, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- **R** : Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (\*)
- **NR** : Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (\*)
- **SO** : La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 04 octobre 2021

Signature :



(\*) Voir commentaire général CG01 page 3

## LISTE DES CONSTATS

## Commentaires généraux

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

**Récapitulatif des commentaires particuliers****1. GENERALITES**

Pas de commentaire particulier.

**2. CHEMINEMENTS EXTERIEURS**

Pas de commentaire particulier.

**3 – STATIONNEMENT AUTOMOBILE**

Sans objet.

**4 – ACCES A L'ETABLISSEMENT OU A L'INSTALLATION**

Pas de commentaire particulier.

**5 – ACCUEIL DU PUBLIC**

Pas de commentaire particulier.

**6 – CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES**

Pas de commentaire particulier.

**7 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES**

Pas de commentaire particulier.

**8 – TAPIS ROULANTS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MÉCANIQUES**

Sans objet.

**9 – REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS**

Pas de commentaire particulier.

**10 – PORTES, PORTIQUES ET SAS**

Pas de commentaire particulier.

**11 – LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC, AUX EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE**

Pas de commentaire particulier.

**12 – SANITAIRES**

Pas de commentaire particulier.

**13 – SORTIE**

Pas de commentaire particulier

**14 – ECLAIRAGE**

Pas de commentaire particulier

**16 – ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS**

Pas de commentaire particulier.

**17 – ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX D’HEBERGEMENT**

Sans objet.

**18 – CABINES ET ESPACES A USAGE INDIVIDUEL**

Sans objet.

**19 – CAISSE DE PAIEMENT ET DISPOSITIFS OU EQUIPEMENTS DISPOSES EN BATTERIE OU EN SERIE**

Sans objet.

**20 – SOUS TITRAGE**

Sans objet.



Etablissement Recevant du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
<b>Art.1 : Généralités</b>					
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté	<b>Bonne prise en compte de la réglementation en général.</b>				
Des solutions d'effet équivalent sont mises en œuvre et satisfaits aux mêmes objectifs que les solutions prescrites par l'arrêté. La demande préalable est acceptée par le représentant de l'Etat.	R				
<b>Art. 2 : Cheminements extérieurs</b>					
<b>Usage attendus</b>					
Le cheminement accessible permet d'atteindre l'entrée principale, ou une des entrées principales, depuis l'accès au terrain.			SO	<b>Les cheminements extérieurs sont du domaine public.</b>	
Lorsque des locaux ou équipements collectifs existent, un cheminement accessible relie ces locaux ou équipements à chaque logement.			SO		
Lorsqu'il existe plusieurs cheminements, le ou les cheminements accessibles sont signalés de manière adaptée.			SO		
Lorsque la topographie du terrain ne permet pas la réalisation d'un cheminement accessible depuis l'extérieur du terrain :					
- un espace de stationnement adapté est présent à proximité de l'entrée du bâtiment et se trouve relié à celle-ci par un cheminement accessible			SO		
- l'espace de stationnement adapté est signalé à l'entrée du terrain par une signalisation spécifique			SO		
<b>Caractéristiques minimales</b>					
Une signalisation adaptée est mise en place à l'entrée du terrain, à proximité des places de stationnement pour le public et à chaque choix d'itinéraire donné à l'usager.			SO		
La signalétique est conforme à l'annexe 3 de l'arrêté.			SO		
Le revêtement du cheminement accessible présente un contraste visuel et tactile.			SO		
A défaut, le cheminement comporte sur toute sa longueur un repère continu, tactile et visuellement contrasté pour le guidage.			SO		
Les bandes de guidage sont conformes à l'annexe 6 de l'arrêté ou à la norme NF P 98-352 : 2015.			SO		
<b>Caractéristiques dimensionnelles</b>					
Le cheminement accessible est horizontal et sans ressaut.			SO		

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
Le cheminement est doté des pentes à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant :					
- Pente inférieure ou égale à 4 % sur une longueur illimitée			SO		
- Pente comprise entre 4 % et 5 % sur 10 m de long maximum			SO		
- Pente comprise entre 5 % et 8 % sur 2 m de long maximum			SO		
- Pente comprise entre 8 % et 10 % sur 0,50 m de long maximum			SO		
Un palier de repos est présent en haut et en bas de chaque plan incliné quelle qu'en soit la longueur.			SO		
Les paliers de repos font 1,20 m par 1,40 m.			SO		
Les paliers de repos sont horizontaux au dévers de 2% près.			SO		
Le cheminement possède des ressauts à bord arrondi ou munis d'un chanfrein et dont la hauteur doit être inférieure ou égale à 2 cm (ou 4 cm si pente inférieure à 33 %).			SO		
La distance minimale entre deux ressauts successifs est de 2,50 m.			SO		
Le plan incliné ne présente pas de ressaut, ni en haut ni en bas.			SO		
La largeur minimale du cheminement accessible est de 1,40 m libre de tout obstacle.			SO		
En cas de rétrécissement ponctuel, la largeur de cheminement est comprise entre 1,20 m et 1,40 m.			SO		
Le cheminement possède un dévers d'eau inférieur ou égale à 2 %.			SO		
Un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour est présent en chaque point de choix d'itinéraire et devant les portes d'entrée desservies par un cheminement accessible qui comportent un système de contrôle d'accès.			SO		
Un espace de manœuvre de porte est présent de part et d'autre de chaque porte ou portillon situé le long du cheminement :					
- ouverture en poussant : la longueur minimum de l'espace de porte est de 1,70 m.			SO		
- ouverture en tirant : la longueur minimum de l'espace de porte est de 2,20 m.			SO		
Un espace d'usage de 0,80 m par 1,30 m est présent devant chaque équipement ou aménagement situé le long du cheminement afin d'en permettre l'atteinte et l'usage.			SO		
<b>Sécurité d'usage</b>					
Le sol ou le revêtement de sol du cheminement accessible est non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue.			SO		
Les trous et fentes situés dans le sol du cheminement ont une largeur ou un diamètre inférieur ou égal à 2 cm.			SO		
Le cheminement accessible est libre de tout obstacle.			SO		

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
Les éléments éventuels disposés dans le cheminement répondent aux exigences suivantes :					
- Être disposés à plus de 2,20 m du sol			SO		
- Être repéré au sol par un dispositif de détection contrasté conforme à l'annexe 4 de l'arrêté, présentant des angles arrondis s'ils sont implantés en dessous de 2,20 m et en saillie latérale de plus de 15 cm sur le cheminement			SO		
Afin d'être détectés, le mobilier, les bornes et poteaux respectent les dispositions de l'annexe 5 de l'arrêté.			SO		
En cas de rupture de niveau d'une hauteur de plus de 0,25 m, présent à une distance inférieure à 0,90 m, un dispositif de protection est implanté afin d'éviter les chutes.			SO		
La partie située en dessous de 2,20 m d'un escalier est visuellement contrastée, comporte un rappel tactile au sol et est réalisée de manière à prévenir les dangers de chocs.			SO		
Les parois vitrées situées sur les cheminements accessibles ou en bordure immédiate de ceux-ci sont repérables par des éléments visuels contrastés par rapport à l'environnement immédiat et visibles de part et d'autre de la paroi.			SO		
<b>Escalier de moins de trois marches</b>					
Un revêtement de sol permet l'éveil de la vigilance à une distance de 0,50 m de la première marche, ou à une distance réduite lors d'une installation plus efficace, grâce à un contraste visuel et tactile.			SO		
La première et la dernière marche sont pourvues d'une contremarche d'une hauteur minimale de 0,10 m, visuellement contrastée par rapport aux autres marches.			SO		
Les nez de marches répondent aux exigences suivantes :			SO		
- être contrastés visuellement par rapport au reste de l'escalier sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
- être non glissants			SO		
- ne pas présenter de débord excessif par rapport à la contremarche			SO		
<b>Escalier de trois marches ou plus</b>					
La largeur minimale de l'escalier entre mains-courantes est de 1,20 m.			SO		
Les marches répondent aux exigences suivantes :					
- Hauteur inférieure ou égale à 16 cm			SO		
- Largeur du giron supérieure ou égale à 28 cm			SO		
Un revêtement de sol permet l'éveil de la vigilance à une distance de 0,50 m de la première marche, ou à une distance réduite lors d'une installation plus efficace, grâce à un contraste visuel et tactile. Il est conforme à l'annexe 7 de l'arrêté ou à la norme NF P 98-351 : 2010.			SO		

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
La première et la dernière marche sont pourvues d'une contremarche d'une hauteur minimale de 0,10 m, visuellement contrastée par rapport aux autres marches.			SO		
Les nez de marches répondent aux exigences suivantes :					
- être contrastés visuellement par rapport au reste de l'escalier sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
- être non glissants			SO		
- ne pas présenter de débord excessif par rapport à la contremarche			SO		
L'escalier est muni d'une main courante de chaque côté, sauf si le fût central est de diamètre inférieur ou égal à 0,40 m, une seule main courante est exigée.			SO		
Les mains-courantes répondent aux exigences suivantes :					
- hauteur comprise entre 0,80 m et 1,00 m			SO		
- prolongement horizontal de la longueur d'une marche au-delà de la première et de la dernière marche de chaque volée			SO		
- être continue, rigide et facilement préhensible			SO		
- être différenciée de la paroi support grâce à un éclairage particulier ou à un contraste visuel			SO		
Le croisement entre un cheminement accessible et une voie empruntée par des véhicules possède les éléments suivants :					
- une bande d'éveil à la vigilance des piétons respectant les dispositions décrites en annexe 7 ou la norme NF P 98-351 : 2010			SO		
- un marquage au sol et une signalisation indiquant également aux conducteurs des véhicules qu'ils croisent un cheminement pour piétons			SO		
- un dispositif complétant le champ de vision si nécessaire			SO		
Les feux tricolores installés sur les espaces extérieurs de l'établissement respectent l'annexe 8 de l'arrêté ou la norme NF S 32-002 : 2004.			SO		
<b>Art. 3 : Stationnement automobile</b>					
<b>Sécurité d'usage</b>					
Les places adaptées, quelle que soit leur configuration, notamment lorsqu'elles sont réalisées dans un volume fermé, sont telles qu'un usager en fauteuil roulant peut quitter l'emplacement une fois le véhicule garé.			SO		
<b>Situation</b>					
Les places adaptées sont localisées à proximité d'une entrée de la sortie accessible, du hall d'accueil ou de l'ascenseur.			SO		
Les places adaptées sont reliées à ceux-ci grâce à un cheminement accessible.			SO		
La borne de paiement est située dans un espace			SO		

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
accessible.					
Dans les parcs de stationnement enterrés ou aériens, les places adaptées sont concentrées sur les deux niveaux les plus proches de la surface.			SO		
<b>Repérage au sol des places visiteurs</b>					
Les places adaptées sont signalées par un marquage au sol et une signalisation verticale.			SO		
<b>Nombre de places réservées</b>					
Le nombre de place adaptée, arrondi à l'unité supérieure, est de 2 % au minimum.			SO		
Pour les parcs de stationnement de plus de 500 places, le nombre est fixé par arrêté municipal mais ne sera pas inférieur à 10 places.			SO		
<b>Caractéristiques des places</b>					
Une place de stationnement accessible est horizontale au dévers près de 2 %.			SO		
La largeur minimale des places adaptées est de 3,30 m.			SO		
La longueur minimale des places adaptées est de 5 m.			SO		
Pour les places situées en épi ou en bataille, une surlongueur de 1,20 m est matérialisée sur la voie de circulation afin de signaler la possibilité pour une personne en fauteuil roulant d'entrer ou de sortir par l'arrière de son véhicule.			SO		
Une place de stationnement adaptée se raccorde sans ressaut de plus de 2 cm au cheminement d'accès à l'entrée du bâtiment ou à l'ascenseur.			SO		
<b>Atteinte et usage</b>					
Le contrôle d'accès ou de sortie du parc de stationnement permet à toutes personnes de signaler leur présence au personnel et d'être informées de la prise en compte de leur appel.			SO		
En l'absence d'une vision directe de ces accès ou sorties par le personnel :					
- tout signal lié au fonctionnement du dispositif d'accès est sonore et visuel			SO		
- les appareils d'interphonie sont munis d'un système permettant de visualiser le conducteur			SO		
Les appareils d'interphonie comportent :					
- une boucle d'induction magnétique conforme à l'annexe 9 de l'arrêté ou à la norme NF EN 60118-4 : 2015			SO		
- un retour visuel des informations principales fournies oralement			SO		
<b>Art. 4 : Accès à l'établissement ou à l'installation</b>					
<b>Usage attendus</b>					
Le niveau d'accès principal au bâtiment pour les occupants et les visiteurs est accessible en continuité avec le cheminement extérieur accessible.	R				
<b>Caractéristiques minimales</b>					
L'accès est horizontal et sans ressaut.	R				
En cas de ressaut, celui-ci est à bord arrondi ou	R				

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
munis d'un chanfrein et inférieur ou égale à 2 cm (ou 4 cm si pente inférieure à 33 %).					
<b>Repérages</b>					
Les entrées principales du bâtiment sont facilement repérables par des éléments architecturaux ou par un traitement utilisant des matériaux différents ou visuellement contrastés.	R				
Le numéro ou la dénomination du bâtiment est situé dans le champ visuel, à proximité immédiate de l'entrée et respecte l'annexe 3.	R				
Les dispositifs d'accès au bâtiment sont repérables par un contraste visuel et tactile par rapport à son environnement et une signalétique conforme à l'annexe 3.	R				
<b>Atteinte et usage</b>					
Les systèmes de communication entre le public et le personnel et les commandes manuelles mis à disposition du public sont situés :					
- à plus de 0,40 m d'un angle rentrant	R				
- à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m	R				
Il sont repérables et détectables.	R				
Le système d'ouverture des portes est utilisable en position « debout » comme en position « assis ».	R				
Le dispositif de déverrouillage électrique permet d'atteindre la porte et d'entamer la manœuvre d'ouverture avant que la porte ne soit à nouveau verrouillée.	R				
Le bouton de déverrouillage présente un contraste visuel et tactile.			SO		
Les éléments d'information relatifs à l'orientation dans le bâtiment répondent aux exigences définies à l'annexe 3 de l'arrêté.	R				
Le contrôle d'accès à l'établissement permet à toutes personnes de signaler leur présence au personnel et d'être informées de la prise en compte de leur appel.	R				
En l'absence d'une vision directe de ces accès par le personnel, les appareils d'interphonie sont munis d'un système permettant au personnel de l'établissement de visualiser le visiteur.	R				
Tout signal lié au fonctionnement d'un dispositif d'accès est sonore et visuel.	R				
Les appareils d'interphonie comportent :					
- une boucle d'induction magnétique conforme à l'annexe 9 de l'arrêté ou à la norme NF EN 60118-4 : 2015	R				
- un retour visuel des informations principales fournies oralement	R				
<b>Art. 5 : Accueil du public</b>					
<b>Usages attendus</b>					
Dans le cas de plusieurs points d'accueil, un des points d'accueil est accessible aux personnes handicapées, est prioritairement ouvert et est signalé de manière adaptée dès l'entrée.	R				

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats		Commentaires	N° du comme ntaire
<b>Caractéristiques minimales :</b>				
Les banques d'accueil et mobiliers en faisant office sont :				
- utilisables par une personne en position " debout " comme en position " assis "	R			
- permettent la communication visuelle de face, sans éblouissement ou contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel, entre les usagers et le personnel.	R			
Lorsque des usages tels que lire, écrire, utiliser un clavier sont requis, une partie au moins de l'équipement présente les caractéristiques suivantes :				
- la hauteur maximale est de 0,80 m	R			
- l'équipement présente un vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur	R			
Un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique est installé lorsque l'accueil est sonorisé. Il est conforme à l'annexe 9 de l'arrêté ou à la norme NF EN 60118-4 : 2015 et signalé par un pictogramme.			SO	
Les accueils des ERP remplissant une mission de service public ainsi que des établissements recevant du public de 1 <sup>ère</sup> à 4 <sup>ème</sup> catégorie sont équipés d'une boucle d'induction magnétique.	R			
<b>Art. 6 : Circulations intérieures horizontales</b>				
<b>Usages attendus</b>				
Les personnes handicapées peuvent accéder à l'ensemble des locaux ouverts au public et en ressortir de manière autonome.	R			
<b>Caractéristiques dimensionnelles</b>				
Les circulations intérieures sont horizontales et sans ressaut.	R			
Les circulations intérieures sont dotées des pentes à chaque dénivellation :				
- Pente inférieure ou égale à 4 % sur une longueur illimitée			SO	
- Pente comprise entre 4 % et 5 % sur 10 m de long maximum			SO	
- Pente comprise entre 5 % et 8 % sur 2 m de long maximum			SO	
- Pente comprise entre 8 % et 10 % sur 0,50 m de long maximum			SO	
Un palier de repos est présent en haut et en bas de chaque pente quelle qu'en soit la longueur.			SO	
Les paliers de repos font 1,20 m par 1,40 m.			SO	
Les paliers de repos sont horizontaux au dévers de 2% près.			SO	
Les circulations intérieures possèdent des ressauts à bord arrondi ou munis d'un chanfrein et dont la hauteur doit être inférieure ou égale à 2 cm (ou 4 cm si pente inférieure à 33 %).			SO	
La distance minimale entre deux ressauts successifs est de 2,50 m.			SO	
Le plan incliné ne présente pas de ressaut, ni en haut ni en bas.			SO	

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
La largeur minimale des circulations intérieures est de 1,40 m libre de tout obstacle.	R				
En cas de rétrécissement ponctuel, la largeur des circulations intérieures est comprise entre 1,20 m et 1,40 m.	R				
Les circulations intérieures possèdent un dévers d'eau inférieur ou égale à 2 %.	R				
Un espace de manœuvre de porte est présent de part et d'autre de chaque porte située le long des circulations intérieures :					
- ouverture en poussant : la longueur minimum de l'espace de porte est de 1,70 m.	R				
- ouverture en tirant : la longueur minimum de l'espace de porte est de 2,20 m.	R				
Un espace d'usage de 0,80 m par 1,30 m est présent devant chaque équipement ou aménagement situé le long des circulations intérieures afin d'en permettre l'atteinte et l'usage.	R				
<b>Sécurité d'usage</b>					
Le sol ou le revêtement de sol des circulations intérieures est non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue.	R				
Les trous et fentes situés dans le sol ont une largeur ou un diamètre inférieur ou égal à 2 cm.	R				
Les circulations intérieures sont libres de tout obstacle.	R				
Les éléments éventuels disposés dans le cheminement répondent aux exigences suivantes :					
- Être disposés à plus de 2,20 m du sol ou 2 m dans les parcs de stationnement	R				
- Être repéré au sol par un dispositif de détection contrasté conforme à l'annexe 4 de l'arrêté, présentant des angles arrondis s'ils sont implantés en dessous de 2,20 m et en saillie latérale de plus de 15 cm sur le cheminement			SO		
Afin d'être détectés, le mobilier, les bornes et poteaux respectent les dispositions de l'annexe 5 de l'arrêté.	R				
En cas de rupture de niveau d'une hauteur de plus de 0,25 m, présent à une distance inférieure à 0,90 m, un dispositif de protection est implanté afin d'éviter les chutes.			SO		
La partie située en dessous de 2,20 m d'un escalier est visuellement contrastée, comporte un rappel tactile au sol et est réalisée de manière à prévenir les dangers de chocs.	R				
Les parois vitrées situées le long des circulations intérieures ou en bordure immédiate de celles-ci sont repérables par des éléments visuels contrastés par rapport à l'environnement immédiat et visibles de part et d'autre de la paroi.	R				
<b>Escalier de moins de trois marches</b>					
Un revêtement de sol permet l'éveil de la vigilance à une distance de 0,50 m de la première marche, ou à			SO		



Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
une distance réduite lors d'une installation plus efficace, grâce à un contraste visuel et tactile.					
La première et la dernière marches sont pourvues d'une contremarche d'une hauteur minimale de 0,10 m, visuellement contrastée par rapport aux autres marches.			SO		
Les nez de marches répondent aux exigences suivantes :			SO		
- être contrastés visuellement par rapport au reste de l'escalier sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
- être non glissants			SO		
- ne pas présenter de débord excessif par rapport à la contremarche			SO		
<b>Escalier de trois marches ou plus</b>					
La largeur minimale de l'escalier entre mains-courantes est de 1,20 m.			SO		
Les marches répondent aux exigences suivantes :					
- Hauteur inférieure ou égale à 16 cm			SO		
- Largeur du giron supérieure ou égale à 28 cm			SO		
Un revêtement de sol permet l'éveil de la vigilance à une distance de 0,50 m de la première marche, ou à une distance réduite lors d'une installation plus efficace, grâce à un contraste visuel et tactile. Il est conforme à l'annexe 7 de l'arrêté ou à la norme NF P 98-351 : 2010.			SO		
La première et la dernière marches sont pourvues d'une contremarche d'une hauteur minimale de 0,10 m, visuellement contrastée par rapport aux autres marches.			SO		
Les nez de marches répondent aux exigences suivantes :			SO		
- être contrastés visuellement par rapport au reste de l'escalier sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
- être non glissants			SO		
- ne pas présenter de débord excessif par rapport à la contremarche			SO		
L'escalier est muni d'une main courante de chaque côté, sauf si le fût central est de diamètre inférieur ou égal à 0,40 m, une seule main courante est exigée.			SO		

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
Les mains-courantes répondent aux exigences suivantes :					
- hauteur comprise entre 0,80 m et 1,00 m			SO		
- prolongement horizontal de la longueur d'une marche au-delà de la première et de la dernière marche de chaque volée			SO		
- être continue, rigide et facilement préhensible			SO		
- être différenciée de la paroi support grâce à un éclairage particulier ou à un contraste visuel			SO		
Dans les restaurants et les débits de boisson, des allées structurantes et les autres allées sont mises en place selon les caractéristiques suivantes :					
- les allées structurantes ont une largeur minimale de 1,40 m et permettent d'accéder depuis l'entrée aux emplacements accessibles, aux prestations offertes par l'établissement et aux sanitaires adaptés			SO		
- les autres allées respectent à minima les largeurs fixées par le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP			SO		
<b>Art. 7 : Circulations intérieures verticales</b>					
<b>Généralités</b>					
Si le bâtiment comporte un ascenseur, tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis.	R				
Lorsque l'ascenseur, l'élévateur, l'équipement mobile ou l'escalier n'est pas visible depuis l'entrée ou le hall du niveau d'accès au bâtiment, il est repéré par une signalisation adaptée répondant aux exigences définies à l'annexe 3 de l'arrêté.			SO		
Lorsqu'il existe plusieurs ascenseurs, élévateurs, équipements mobiles ou escaliers desservant de façon sélective les différents niveaux, une signalisation permet de faire son choix. Pour les ascenseurs et élévateurs, cette information figure à proximité des commandes d'appel.			SO		
Le numéro ou la dénomination de chaque étage est installé sur chaque palier d'ascenseur ou d'élévateur, à proximité de ceux-ci, par une signalétique en relief visuellement contrastée par rapport à son environnement immédiat et détectable par une personne présentant une déficience visuelle.	R				
<b>Escaliers</b>					
La largeur minimale de l'escalier entre mains-courantes est de 1,20 m	R				
Les marches répondent aux exigences suivantes :					
- Hauteur inférieure ou égale à 16 cm	R				
- Largeur du giron supérieure ou égale à 28 cm	R				

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
Un revêtement de sol permet l'éveil de la vigilance à une distance de 0,50 m de la première marche, ou à une distance réduite lors d'une installation plus efficace, grâce à un contraste visuel et tactile.	R				
La première et la dernière marches sont pourvues d'une contremarche d'une hauteur minimale de 0,10 m, visuellement contrastée par rapport aux autres marches.	R				
Les nez de marches répondent aux exigences suivantes :					
- être contrastés visuellement par rapport au reste de l'escalier sur au moins 3 cm en horizontal	R				
- être non glissants	R				
- ne pas présenter de débord excessif par rapport à la contremarche	R				
L'escalier est muni d'une main courante de chaque côté, sauf si le fût central est de diamètre inférieur ou égal à 0,40 m, une seule main courante est exigée.			SO		
Les mains-courantes répondent aux exigences suivantes :					
- hauteur comprise entre 0,80 m et 1,00 m	R				
- prolongement horizontal de la longueur d'une marche au-delà de la première et de la dernière marche de chaque volée	R				
- être continue, rigide et facilement préhensible	R				
- être différenciée de la paroi support grâce à un éclairage particulier ou à un contraste visuel	R				
<b>Ascenseurs</b>					
Un ascenseur est obligatoire lorsque :					
- l'effectif du public admis dans les étages supérieurs ou inférieurs est égale ou supérieur à 50 personnes (100 personnes dans le cas d'établissements d'enseignement)	R				
- l'effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs n'atteint pas 50 personnes (100 personnes dans le cas des établissements d'enseignement) et que certaines prestations ne peuvent être offertes au rez-de-chaussée			SO		
L'ascenseur respecte les spécifications de la norme NF EN 81-70 : 2003.	R				
<b>Elévateurs</b>					
Un appareil élévateur vertical est installé dans les cas suivants :					
- l'établissement est situé dans une zone où un plan de prévention du risque inondation tel que prévu par le code de l'environnement ou la topographie du terrain ne permet pas l'aménagement d'un cheminement accessible ou ne garantit pas l'accessibilité de l'entrée du bâtiment			SO		
- à l'intérieur d'un établissement			SO		

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
L'appareil élévateur installé respecte ce type de matériel en fonction de la hauteur de course :					
- un appareil élévateur vertical avec nacelle et sans gaine peut être installé jusqu'à une hauteur de 0,50 m			SO		
- un appareil élévateur vertical avec nacelle, gaine et portillon peut être installé jusqu'à une hauteur de 1,20 m			SO		
- un appareil élévateur vertical avec gaine fermée et avec porte peut être installé jusqu'à une hauteur de 3,20 m. La vitesse nominale est comprise entre 0,13 et 0,15 m/s.			SO		
L'appareil élévateur satisfait aux règles de sécurité en vigueur, un dispositif de protection empêche l'accès sous l'appareil sans gaine lorsque celui-ci est en position haute.			SO		
L'appareil élévateur vertical respecte les caractéristiques minimales suivantes :					
- la plate-forme élévatrice a une dimension utile minimale de 0,90 m × 1,40 m dans le cas d'un service simple ou opposé ou de 1,10 m × 1,40 m dans le cas d'un service en angle			SO		
- la plate-forme élévatrice peut soulever une charge de 250 kg/m <sup>2</sup> correspondant à une masse de 315 kg pour une plate-forme de dimension 0,90 m × 1,40 m			SO		
La commande est utilisable par une personne en fauteuil roulant.			SO		
La commande d'appel de l'appareil élévateur vertical avec gaine fermée est à enregistrement. Elle est située hors du débattement de la porte et ne gêne pas la circulation.			SO		
La porte ou le portillon d'entrée a une largeur nominale minimale de 0,90 m correspondant à une largeur minimale de passage utile de 0,83 m.			SO		
Les commandes à pression maintenue des appareils à nacelle respectent les conditions suivantes :					
- l'inclinaison de leur support est comprise entre 30° et 45° par rapport à la verticale			SO		
- la force de pression nécessaire pour activer les commandes est comprise entre 2 N et 5 N			SO		
L'utilisateur est informé de la prise en compte de son appel.			SO		
<b>Art. 8 : Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques</b>					
<b>Usage attendus</b>					
Un tapis roulant, un escalier mécanique ou un plan incliné mécanique est doublé par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur.			SO		
<b>Caractéristiques minimales</b>					
Une signalisation adaptée répondant aux exigences définies à l'annexe 3 permet de choisir entre l'équipement mobile et un autre cheminement accessible.			SO		

Etablissement Recevant du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
Les mains-courantes situées de part et d'autre de l'équipement accompagnent le déplacement et dépassent d'au moins 0,30 m au départ et à l'arrivée.			SO		
La commande d'arrêt d'urgence est facilement repérable et manœuvrable. Elle est située à une hauteur comprise entre 0,80 m et 1,30 m.			SO		
Le départ et l'arrivée des parties en mouvement sont mis en évidence par un contraste de couleur ou de lumière.			SO		
Un dispositif d'éveil à la vigilance est installé en amont et en aval de l'équipement.			SO		
Lorsque l'équipement est situé sur un cheminement extérieur, l'éveil à la vigilance respecte l'annexe 7 de l'arrêté ou la norme NF P 98-351.			SO		
Dans le cas des tapis roulants et plans inclinés mécaniques, un signal tactile ou sonore permet d'indiquer l'arrivée sur la partie fixe.			SO		
<b>Art. 9 : Revêtements de sols, murs et plafonds</b>					
<b>Usage attendus</b>					
Les revêtements de sols, murs et plafonds ne créent pas de gêne visuelle ou sonore pour les personnes ayant une déficience sensorielle.	R				
<b>Caractéristiques minimales</b>					
Les tapis, posés ou encastrés, présentent la dureté nécessaire pour ne pas gêner la progression d'un fauteuil roulant.	R				
Les tapis ne créent pas de ressaut de plus de 2 cm.	R				
La réglementation relative à l'acoustique est appliquée.	R				
Dans le cas contraire, l'aire d'absorption équivalente des revêtements et éléments absorbants disposés dans les espaces réservés à l'accueil et à l'attente du public et dans les salles de restauration représentent au moins 25 % de la surface au sol de ces espaces.			SO		
<b>Art. 10 : Portes, portiques et sas</b>					
<b>Usages attendus</b>					
Les portes situées sur les cheminements permettent le passage des personnes handicapées et peuvent être manœuvrées par des personnes ayant des capacités physiques réduites, y compris en cas de système d'ouverture complexe.	R				
Lorsqu'un dispositif rendu nécessaire du fait de contraintes liées notamment à la sécurité ou à la sûreté s'avère incompatible avec les caractéristiques définies ci-dessous, une porte adaptée est installée à proximité de ce dispositif.	R				
<b>Caractéristique dimensionnelles</b>					
Les portes desservant des locaux accueillant plus de 100 personnes ont une largeur de passage utile minimale de 1,40 m. Si la porte est composée de plusieurs vantaux, le vantail principal est de 0,90 m,	R				

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
correspondant à une largeur de passage utile minimale de 0,83 m.					
Les portes desservant des locaux accueillant moins de 100 personnes ont une largeur de passage utile minimale de 0,90 m, correspondant à une largeur de passage utile minimale de 0,83 m.	R				
Les portes des sanitaires non adaptées et des cabines et espaces à usage individuel non adaptés ont une largeur minimale de 0,80 m correspondant à une largeur de passage utile minimale de 0,77 m.	R				
Les portiques de sécurité ont une largeur de passage utile minimale de 0,77 m.	R				
Un espace de manœuvre de porte est présent devant chaque porte, à l'exception de celles ouvrant uniquement sur un escalier et des portes des sanitaires non adaptées et des cabines et espaces à usage individuel non adaptés.	R				
Les sas situés dans les parties communes doivent être tels que :					
- à l'intérieur du sas, un espace de manœuvre de porte existe devant chaque porte, hors débattement éventuel de la porte non manœuvrée	R				
- à l'extérieur du sas, un espace de manœuvre de porte existe devant chaque porte	R				
<b>Atteinte et usage</b>					
Les poignées de porte sont facilement préhensibles et manœuvrables en position « debout » comme « assis ».	R				
L'extrémité des poignées des portes, à l'exception de celles ouvrant uniquement sur un escalier et des portes des sanitaires non adaptées et des cabines et espaces à usage individuel non adaptés, sont situées à plus de 0,40 m d'un angle rentrant.	R				
La durée d'ouverture des portes automatiques permettent le passage de personnes à mobilité réduite.	R				
Le déverrouillage d'une porte comportant un système d'ouverture électrique est signalé par un signal sonore et lumineux.			SO		
L'effort nécessaire pour ouvrir les portes est inférieur ou égal à 50 N, que les portes soient ou non équipées d'un dispositif de fermeture automatique.			SO		
En cas de dispositifs liés à la sécurité ou la sûreté de l'établissement ou de l'installation, les personnes mises en difficulté par ces dispositifs peuvent se signaler à l'accueil, repérer la porte adaptée et la franchir sans difficulté.	R				
Les portes comportant une partie vitrée sont repérées par les personnes malvoyantes de toutes tailles et ne créent pas de gêne visuelle.	R				
<b>Art. 11 : Locaux ouverts au public, aux équipements et dispositifs de commande</b>					
<b>Usages attendus</b>					
Les équipements, les dispositifs de commande et de	R				

Etablissement Recevant du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
service situés dans l'établissement sont repérables, détectables, atteignables et utilisables par les personnes handicapées.					
La disposition des équipements ne crée pas d'obstacle ou de danger pour les personnes ayant une déficience visuelle.	R				
Lorsque plusieurs équipements ou éléments de mobilier ayant la même fonction sont présents, un au moins est réputé accessible et fonctionne en priorité.	R				
<b>Repérages</b>					
Les équipements et mobiliers sont repérables grâce à un éclairage particulier ou à un contraste visuel.	R				
Les dispositifs de commande sont repérables par un contraste visuel et tactile.	R				
<b>Atteinte et usage</b>					
Les équipements et dispositifs sont utilisables par une personne en position « debout » comme en position « assis ».	R				
Les équipements et dispositifs de commande sont situés :					
- à plus de 0,40 m d'un angle rentrant de parois ou de tout autre obstacle à l'approche d'un fauteuil roulant	R				
- à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m	R				
- au droit d'un espace d'usage de 0,80 m par 1,30 m	R				
Lorsque des usages tels que lire, écrire, utiliser un clavier sont requis, une partie au moins de l'équipement présente les caractéristiques suivantes :					
- la hauteur maximale est de 0,80 m			SO		
- l'équipement présente un vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur			SO		
Dans le cas de guichet d'information ou de vente manuelle sonorisé, le dispositif de sonorisation est équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique signalé par un pictogramme.			SO		
Au moins une des salles de réunion des ERP de 1 <sup>ère</sup> à 4 <sup>ème</sup> catégories est équipée d'une boucle à induction magnétique conforme à l'annexe 9 de l'arrêté ou à la norme NF EN 60118-4 : 2015.			SO		
Les éléments de signalisation et d'information répondent aux exigences définies à l'annexe 3 de l'arrêté.			SO		
Toute information sonore est doublée par une information visuelle en cas de points d'affichage instantané.			SO		
Les interrupteurs et les boutons de commande mis à disposition du public ne sont pas à effleurement.			SO		
<b>Art. 12 : Sanitaires</b>					
<b>Usages attendus</b>					

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
Chaque niveau accessible comporte au moins un cabinet d'aisance adapté et un lavabo accessible lorsque des sanitaires sont prévus.	R				
Les cabinets d'aisances adaptés sont installés au même emplacement que les autres cabinets d'aisances lorsque ceux-ci sont regroupés.	R				
Lorsqu'il existe des cabinets d'aisances séparés pour chaque sexe, un cabinet d'aisances accessible séparé pour chaque sexe est aménagé par étage contenant des cabinets d'aisance.			SO		
Au moins un lavabo est accessible aux personnes handicapées.	R				
Les divers aménagements tels que miroir, distributeur de savon, sèche-mains et patères sont accessibles aux personnes handicapées.	R				
<b>Caractéristiques minimales</b>					
Le ou les cabinets d'aisance adapté(s) présente(nt) les caractéristiques suivantes :					
- un espace d'usage de 0,80 m par 1,30 m situé latéralement au sanitaire hors débattement de porte	R				
- un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour de 1,50 m de diamètre hors débattement de porte et situé à l'intérieur du cabinet, ou à défaut à l'extérieur devant la porte	R				
Lorsque plusieurs cabinets d'aisances adaptés par sexe sont prévus, il existe une répartition équitable entre les cabinets d'aisance permettant le transfert à droite ou le transfert à gauche.			SO		
Le sens de transfert est indiqué sur la porte de chaque cabinet d'aisances adapté par un pictogramme adapté.			SO		
<b>Atteintes et usages</b>					
Un cabinet d'aisance adapté comporte les éléments suivants :					
- un dispositif pour refermer derrière soi sur la porte si elle ouvre sur l'extérieur du sanitaire	R				
- un lave-mains dont le plan supérieur est situé à une hauteur maximale de 0,85 m	R				
- une robinetterie située à plus de 40 cm d'un angle rentrant	R				
- un WC dont la surface d'assise, abattant inclus, est située à une hauteur comprise entre 0,45 m et 0,50 m du sol, excepté pour les sanitaires des enfants	R				
- une barre d'appui latérale située sur le côté du WC à une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m, supportant le poids d'un homme et située à une distance comprise entre 0,40 m et 0,45 m de l'axe de la cuvette	R				
Un lavabo accessible comporte en partie inférieure un vide d'au moins 30 cm de profondeur, 60 cm de largeur et 70 cm de hauteur.	R				



Etablissement Recevant du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
Le type et l'emplacement de la robinetterie du lavabo accessible permettent un usage complet du lavabo en position assis.	R				
Les urinoirs disposés en batterie sont positionnés à des hauteurs différentes.	R				
<b>Art. 13 : Sorties</b>					
<b>Caractéristique minimales</b>					
Chaque sortie est repérable de tout point où le public est admis, soit directement, soit par l'intermédiaire d'une signalisation adaptée répondant aux exigences définies à l'annexe 3 de l'arrêté.	R				
La signalisation indiquant la sortie ne présente aucun risque de confusion avec le repérage des issues de secours.	R				
<b>Art. 14 : Eclairage</b>					
La valeur d'éclairage moyen horizontal mesurée au sol est de :					
- 20 lux tout le long du cheminement extérieur, des parcs de stationnement extérieurs et leurs circulations piétonnes accessibles	R				
- 20 lux dans les parcs de stationnement intérieurs et leurs circulations piétonnes accessibles			SO		
- 200 lux au droit des postes d'accueil ou des mobiliers en faisant office	R				
- 100 lux dans les circulations intérieures horizontales	R				
- 150 lux dans chaque escalier intérieur et équipement mobile	R				
En cas d'éclairage temporisé, l'extinction est progressive.			SO		
Dans le cas d'un fonctionnement par détection de présence, la détection couvre l'ensemble de l'espace concerné et deux zones de détection successives se chevauchent obligatoirement.	R				
La mise en œuvre des points lumineux évite tout effet d'éblouissement direct des usagers en position « debout » comme « assis » ou de reflet sur la signalétique.	R				
<b>Art. 16 : Etablissements recevant du public assis</b>					
<b>Caractéristique minimales</b>					
Le nombre d'emplacements accessibles est d'au moins 2 jusqu'à 50 places et d'un emplacement par tranche de 50 places en sus.	R			6 places de prévu	
Pour les salles de plus de 1000 places, le nombre de places est fixé par arrêté municipal et n'est pas inférieur à 20 places.			SO		
Les places adaptées sont réparties en fonction des différentes catégories de places offertes au public.	R				
Une place accessible correspond à un espace d'usage de 0,80 m par 1,30 m.	R				
Le cheminement d'accès à chaque place accessible réponds aux mêmes caractéristiques que les	R				

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
circulations intérieures.					
Les emmarchements de gradins respectent les caractéristiques suivantes :					
- un revêtement de sol permet l'éveil de la vigilance à une distance de 0,50 m de la première marche, ou à une distance réduite lors d'une installation plus efficace, grâce à un contraste visuel et tactile.			SO		
- la première et la dernière marches sont pourvues d'une contremarche d'une hauteur minimale de 0,10 m, visuellement contrastée par rapport aux autres marches.			SO		
- les nez de marches répondent aux exigences suivantes :			SO		
o être contrastés visuellement par rapport au reste de l'escalier sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
o être non glissants			SO		
o ne pas présenter de débord excessif par rapport à la contremarche			SO		
<b>Art. 17 : Etablissements comportant des locaux d'hébergement</b>					
<b>Caractéristiques minimales</b>					
L'ensemble des chambres ou locaux à sommeil répondent aux caractéristiques suivantes :					
- la porte d'entrée à une largeur de 0,80 m correspondant à une largeur de passage utile de 0,77 m			SO		
- une prise de courant au moins est située à proximité d'un lit			SO		
- une prise de téléphone est reliée au réseau de téléphonie interne			SO		
- le numéro ou la dénomination de chaque chambre ou local à sommeil figure en relief sur la porte, est conforme à l'annexe 3 et est positionné dans le champ de vision du client			SO		
Les équipements installés en hauteur sont hors du cheminement et à une hauteur supérieure à 2,20 m.			SO		
<b>Dispositions relatives aux chambres adaptées</b>					
Nombre					
Pour les établissements d'hébergement de personnes âgées ou de personnes présentant un handicap moteur, l'ensemble des chambres ou logements, salles d'eau, douches et cabinets d'aisances est adapté.			SO		
Pour les autres établissements, le nombre minimal de chambres adaptées est défini de la façon suivante :					
- 1 chambre si l'établissement ne comporte pas plus de 20 chambres - 2 chambres si l'établissement ne compte pas plus de 50 chambres - 1 chambre supplémentaire par tranche ou fraction de 50 chambres supplémentaire au-delà de 50			SO		
Les chambres adaptées sont réparties entre les différents niveaux desservis par ascenseur.			SO		

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
<b>Caractéristiques dimensionnelles</b>					
Une chambre adaptée comporte en dehors du débattement de porte éventuel et de l'emprise d'un lit de 1,40 m × 1,90 m :					
- un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour			SO		
OU - un passage d'au moins 0,90 m sur les deux grands côtés du lit et un passage d'au moins 1,20 m sur le petit côté libre du lit - un passage d'au moins 1,20 m sur les deux grands côtés du lit et un passage d'au moins 0,90 m sur le petit côté libre du lit.			SO		
Dans les établissements où les règles d'occupation ne prévoient qu'une personne par chambre ou couchage, le lit à prendre en compte est de dimensions 0,90 m × 1,90 m.			SO		
Lorsque le lit est fixé au sol, le plan de couchage est situé à une hauteur comprise entre 0,40 m et 0,50 m du sol.			SO		
Le cabinet de toilette intégré à la chambre ou au local à sommeil ou l'une au moins des salles d'eau à usage collectif situées à l'étage comporte :					
- une douche adaptée sans ressaut de plus de 2 cm équipée :			SO		
- de barres d'appui permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant			SO		
- d'un équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position « debout »			SO		
- d'un espace d'usage placé latéralement à l'équipement permettant de s'asseoir			SO		
- un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour			SO		
- un lavabo accessible présentant un vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant			SO		
Le cabinet d'aisances intégré à la chambre ou au local à sommeil ou l'un au moins des cabinets d'aisances à usage collectif situés à l'étage offre :					
- un espace d'usage situé latéralement par rapport à la cuvette			SO		
- une barre d'appui latérale permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant située à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m			SO		
<b>Art. 18 : Etablissements comportant des cabines et des espaces à usage individuel.</b>					
<b>Usages attendus</b>					

Etablissement Recevant du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
En cas de présence de cabines ou des espaces à usage individuel, l'établissement comporte des cabines ou des espaces adaptés aux personnes handicapées et desservis par un cheminement accessible.	R				
Ces cabines ou ces espaces adaptés sont installés au même emplacement que les autres cabines ou espaces lorsque ceux-ci sont regroupés.	R				
Lorsqu'il existe des cabines ou espaces à usage individuel séparés pour chaque sexe, au moins une cabine ou espace adapté et séparé pour chaque sexe est installé.			SO		
<b>Caractéristique minimales</b>					
<b>Nombre</b>					
Le nombre minimal de cabines ou d'espaces adaptés est défini de la façon suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 cabine ou espace adapté si l'établissement n'en comporte pas plus de 20</li> <li>- 2 cabines ou espaces adaptés si l'établissement n'en comporte plus de 50</li> <li>- 1 cabine ou espace adapté supplémentaire par tranche ou portion de 50</li> </ul>	R				
<b>Atteinte et usage</b>					
Les cabines ou espaces à usage individuel adaptés comportent :					
- un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour	R				
- un équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position « debout »	R				
Les douches adaptées comportent :					
- un siphon de sol	R				
- un équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position « debout »	R				
- un espace d'usage situé latéralement par rapport à l'équipement permettant de s'asseoir	R				
- un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour	R				
- des équipements accessibles en position « assis »	R				
<b>Art. 19 : Caractéristiques relatives aux caisses de paiement et aux dispositifs ou équipement disposées en batterie ou en série</b>					
<b>Caractéristique minimal</b>					
Les caisses de paiement et les dispositifs ou équipements adaptés sont répartis de manière uniforme.			SO		
Lorsque ces caisses de paiement ou dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série sont localisés sur plusieurs niveaux, ces obligations s'appliquent à chaque niveau.			SO		
<b>Nombre</b>					

Etablissement Receiving du Public neuf Points examinés	Constats			Commentaires	N° du comme ntaire
Le nombre minimal caisses de paiement ou de dispositifs ou équipements adaptés est défini de la façon suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 caisse ou dispositif adapté si l'établissement n'en comporte pas plus de vingt</li> <li>- 1 caisse ou dispositif par tranche de vingt, arrondi à l'unité supérieure</li> </ul>			SO		
<b>Caractéristiques dimensionnelles :</b>					
Les caisses de paiement ou dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série sont conçus et disposés de manière à permettre leur usage par une personne en fauteuil roulant.			SO		
La largeur minimale du cheminement d'accès aux caisses de paiement ou dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série adaptés est de 0,90 m.			SO		
Un affichage directement lisible par l'usager permet aux personnes sourdes ou malentendantes de recevoir l'information sur le prix à payer.			SO		
<b>Art. 20 : Sous-titrage</b>					
Dans les lieux publics collectifs, le sous-titrage en français est activé sur les téléviseurs si ceux-ci disposent de cette fonctionnalité.			SO		
Dans les lieux publics privatifs tels que les chambres d'hôtel, des notices simplifiées indiquent comment activer le sous-titrage et l'audiodescription.			SO		

# FORMATIONS DU PERSONNEL

# 7.



## ATTESTATION DE PRÉSENCE

Par la présente, le cabinet ARIANE CONSEIL atteste que Mme BERNARD Aurélie a participé à la session suivante, dans le cadre du programme de professionnalisation des acteurs de l'AGEFIPH ILE DE FRANCE :

- Connaissances de base : approche globale du handicap
- Le 07 décembre 2022, pour une durée de 4h
- Animée par un consultant Ariane Conseil, en l'occurrence Hubert GAMROWSKI

Attestation délivrée à la demande du participant.

Fait le 27/09/2023, pour faire valoir ce que de droit.

**Cabinet ARIANE CONSEIL**

# MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ

# 8.





# Boucle d'induction magnétique portable

n° Document n°18996

## 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 m<sup>2</sup>

- 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 m <sup>2</sup>
Alimentation	Batterie interne 12 V (Chargeur inclus)
Couverture	1,2 m <sup>2</sup>
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](http://www.eac84.com) - Adresse E-mail : [eac@eac84.com](mailto:eac@eac84.com)

Tél/Fax + 33 (0)4 90 62 97 39 - Fax + 33 (0)9 72 14 28 22

# ANNEXES

## 9.





Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

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

# Bien accueillir les personnes handicapées



# Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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



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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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





## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive

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

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

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

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



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



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

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

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

🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=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<sup>10</sup>. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

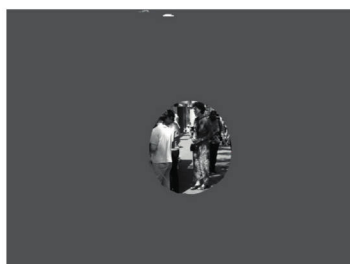
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

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



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

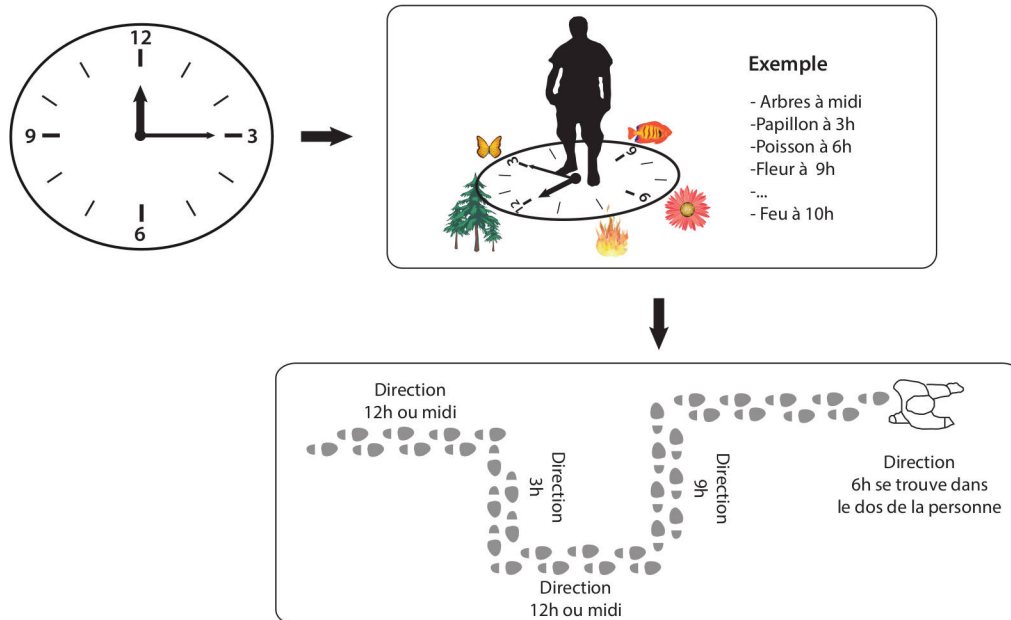
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des 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 3<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>11</sup> ».*



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

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



## Le chien d'assistance

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

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

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



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

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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



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

## Le chien d'assistance

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

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

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

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





### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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


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

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


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




## Documents de référence

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

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

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

 [http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes\\_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf)

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

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

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

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

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

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

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

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



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