BatiFire

REGISTRE PUBLIC D' ACCESSIBILITÉ

ynov CAMPUS

BOSSE Jonathan

PYC - PARIS YNOV CAMPUS

12 Rue Anatole France
92000 Nanterre

SOMMAIRE

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX 3
2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT 7
3. ATTESTATION(S) 10
4. FORMATIONS DU PERSONNEL 26
5. MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ 29
6. ANNEXES 31

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.

BatiFire

1. FICHE D'IDENTITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

DÉSIGNATION DE L'ÉTABLISSEMENT	PYC - PARIS YNOV CAMPUS

DESCRIPTION DE L'ÉTABLISSEMENT	Campus numérique : Le campus comprend trois bâtiments dénommés A (R+5), B (R+6) et C (R+4). Ils sont reliés entre eux à partir du rez-de-chaussée jusqu'au 4eme étage par des circulations horizontales. Les bâtiments A et B sont également reliés entre eux au niveau du 5e étage par les circulations horizontales. Cet établissement est desservi par deux façades accessibles traitées en façade aveugle la première située sur l'ensemble du linéaire des trois bâtiments collé rue Anatole France ; la seconde située côté pignon est du bâtiment A et accessible depuis le parvis côté rue Anatole France. Les bâtiments s'articulent de la manière suivante - 6e étage : (bâtiment B) 5 salles de classes (250 personnes) ; - 5e élave : (bâtiments A et B) 8 salles de classes, 1 salle d'étude (420 personnes) ; - 4e étage : (bâtiments A, B et C) 14 salles de classes, 3 salles d'étude, un local ménage (670 personnes) ; - 3e étage : (bâtiments A, B et C) la salle « Fika » de 547 m*, la salle « Souk numérique » de 350 m environ (410 personnes) un espace staff, une salle des professeurs et une terrasse accessible aux étudiants ; - 2e étage : (bâtiments A, B et C) des box de travaux pratiques, un local rangement audiovisuel, un amphithéâtre « A » de 104 places d'une superficie supérieure à 100 m et la partie haute de l'amphithéâtre « C » ; - 1er étages. (bâtiments A, B et C) une salle de réunion, une salle de pause, des boxs travaux pratiques, des locaux techniques, un local d'archives et un local « TGBT » ; - RdC : (bâtiments A, B et C) l'entrée principale coté bâtiment A, un local ménage, un local maintenance, des boxs travaux pratiques, un bureau d'accueil et un amphithéâtre « C » de 204 places d*une superficie supérieure à 100 m• . Les étages sont desservis par 7 escaliers. L'escalier B2 ne dessert que le 1" étage. Les niveaux compris entre le rez de-chaussée et le niveau R+2 sont mis en communication par un volume unique correspondant à une rue intérieure dénommée « Agota ». L'évacuation des personnes en situation de handicap a été prise en comple en privìlégiant une évacuation immédiate gráce à l'aide humaine disponible. Parc de stationnemenł : Le parc, d'une capacité de 39 voitures et 14 motos comprend un seul niveau situé au rez-de-chaussée. II est accessible depuis la rue Anatole France. Ł'établissement dispose des installations techniques et de sécurité suivantes : • un SSI de catégorie B comportant une zone d'ałarme incluant le parc de stationnement, la diffusion de l'alarme est sans temporisation ; • un dispositif de verrouillage électromagnétique sur les portes des issues de secours ; • un désenfumage mécanique de la rue intérieure, des 2 amphithéâtres, des 2 salles du 3" "° étage (Fika et Souk) et du parc de stationnement ; • un désenfumage naturel des escallers ; • un éclairage de sécuritè par blocs autonomes, parc de stationnement ínclus ; • une installation de panneaux photovoltaïques sur la couverture du bãtiment C en autoconsommation; • une chaufferie à gaz composée de deux chaudières de 180 kW chacune accessible depuis Ie PS ; • un onduleur de sécurité de 250 kVA ; • trois ascenseurs (un dans chaque bâtiment) ; • deux portes automatiques coullssantes formant sas à l'entrée, complétèes par des portillons sous contróle d'accès.

CLASSEMENT	ERP/ERT, , 1er groupe, 1ère catégorie de type R, PS
EFFECTIF DU PERSONNEL	111
EFFECTIF DU PUBLIC	1939
ADRESSE	12 Rue Anatole France Nanterre
TÉLÉPHONE	01 48 07 07 02
DATE D'OUVERTURE	2017
RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT	BOSSE Jonathan

DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

2.

BatiFire

Accessibilité de l'établissement

Bienvenue à Paris YNOV Campus – Bâtiment rue Anatole

Etablissement d'enseignement supérieur

-+ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

☑ oui ☐ non

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

☑ oui ☐ non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

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

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

➔ Le personnel sera formé. ☐

Matériel adapté

➔ Le matériel est entretenu et réparé ☑ oui ☐ non

➔ Le personnel connait le matériel ☑ oui ☐ non

Contact :

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

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 530 667 419 000 51

Adresse : **Bâtiment rue Anatole** : 12 Rue Anatole France 92000 Nanterre

Certaines prestations ne sont pas accessibles

1. .....

.....

Ce service sera accessible le : ..... ☐

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

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

☐ oui ☐ non

2. .....

.....

Ce service sera accessible le : ..... ☐

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

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

☐ oui ☐ non

3. .....

.....

Ce service sera accessible le : ..... ☐

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

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

☐ oui ☐ non

ATTESTATION(S)

6.

BatiFire

SOCOTEC

Agence Construction Hauts de Seine Nord
10 RUE MOLIERE
92400 COURBEVOIE
Tél. : 01 47 68 88 88
Fax : 01 47 88 65 59
E-mail : cconstruction.courbevoie@socotec.fr

SCCV CARENA
Millénaire 1
35 rue de la Gare
75168 PARIS

Mme VERONIQUE HAMIMI

Attestation de Vérification de l'Accessibilité aux Personnes Handicapées

92000 NANTERRE
ZAC SEINE ARCHE
RUE ANATOLE FRANCE
CAMPUS NUMERIQUE

- Date : 23/08/2017
- Dossier Socotec n° : 205D0FAJ0404/1002
- Référence du rapport : 205D/17/4398

Ce rapport annule et remplace le rapport n° 205D/17/4039.

Vous avez fait appel à nos services et nous vous en remercions.

Pour tout complément d'information, votre interlocuteur Socotec est à votre disposition.

5.5.6.3, I(5.5.6)1

- Responsable d'affaire : HELENE PLUMEREL

- Copies : SCCV CARENA (ICADE) [Mme MIGUET] (severine.miguet@icade.fr)
  Millénaire 1
  35 rue de la Gare
  75168 PARIS 19
  BETOM INGENIERIE [M.FARES] (h.fares@betom.fr)

  LEON GROSSE [M.RENAULT] (j.renault@leongrosse.fr)

  LEON GROSSE [CAMPUS] (ch.campus@leongrosse.fr)

  SCCV CARENA (YNOV) [M. GUILLOT] (franck.guillot@ynov.com)
  14, avenue Jacqueline AURIOL
  33700 MERIGNAC
  SCCV CARENA (ICADE) [MME HAMIMI] (veronique.hamimi@icade.fr)
  Millénaire 1
  35 rue de la Gare
  75168 PARIS 19
  LEON GROSSE [M.BELIAEFF] (n.beliaeff@leongrosse.fr)

  ICADE [MME VINOUSE] (morgane.vinouse@icade.fr)
  35, rue de la Gare
  75168 PARIS

SOCOTEC
Agence Construction Hauts de Seine Nord
10 RUE MOLIERE
92400 COURBEVOIE
Tél. : 01 47 68 88 88
Fax : 01 47 88 65 59
E-mail : cconstruction.courbevoie@socotec.fr

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Construction ou création d'établissement recevant du public (ERP) soumis à permis de construire

(Annexe 3 à l'arrêté du 22 mars 2007)

Contrat n°: 205D0FAJ0404/1002
Rapport n° : 205D/17/4398
Date : 23/08/2017
Ce rapport annule et remplace le rapport n° 205D/17/4039.

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. 111-19-27 à R. 111-19-28 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussignéHELENE PLUMEREL de la société SOCOTEC, 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°205D0FAJ0404/1002 en date du 02/10/2015, la société SCCV CARENA, maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :

92000 NANTERRE - ZAC SEINE ARCHE - RUE ANATOLE FRANCE - CAMPUS NUMERIQUE

Réf. du PC :	PC09205014D0057		
Date du dépôt de demande de PC :	18/07/2014	Date du PC :	15/01/2015
Modificatifs éventuels	PCM 28 avril 2017		

a confié, à SOCOTEC, 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 et équipements ou locaux séparés : 1 seul bâtiment : Ecole dénommée Campus avec son parc de stationnement

Ce document comporte 15 pages, y compris la page de garde

- **Règles en vigueur considérées** :

  ☑ Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés

  ☑ Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 a R 111-19-3 et R 111-19-6 du CCH relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création

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

  Sans Objet

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

  Dossier d'aménagement

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 23/08/2017, 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 contraires au respect des règles d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

(*) voir commentaire général CG01 page 3

Date : 23/08/2017

HELENE PLUMEREL

Chargée d'Affaires

SOCOTEC

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG01	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.
CG02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : sans objet

Récapitulatif des commentaires particuliers

	1. Généralités:
	2. Cheminements extérieurs:
	3. Places de stationnement:
	4. Accès au(x) bâtiments(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public:
	5. Circulations intérieures horizontales:
	6. Circulations intérieures verticales:
	7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques:
	8. Revêtements de sols, murs et plafonds:
	9. Portes, portiques et sas:
	10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande:
	11. Sanitaires:
	12. Sorties:
	13. Eclairage:
	14. Information et signalisation:
	15. Etablissements recevant du public assis:
	16. Etablissements comportant des locaux à sommeil:
	17. Etablissements avec douches ou cabines:
	18. Caisses de paiement:

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES
DOSSIER : 205D0FAJ0404/1002 92000 NANTERRE - ZAC SEINE ARCHE - RUE ANATOLE FRANCE - CAMPUS NUMERIQUE205D0FAJ0404/1002

SOCOTEC

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
1. Généralités					
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté					
2. Cheminements extérieurs:					
Généralités:					
➢ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès du terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment:	R				
➢ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment:	R				
➢ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs:	R				
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement:					
Largeur >= 1,40 m:	R				
Rétrécissements ponctuels >= 1,20 m:			SO		
Dévers <= 2%:	R				
Pentes:	R				
➢ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant:	R				
➢ Pente <= 4%:	R				
➢ Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m:	R				
➢ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi:	R				
➢ Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi:	R				
➢ Pente > 10% interdite:	R				
➢ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente:	R				
Caractéristiques des paliers de repos:	R				
➢ 1,20 x 1,40 m:	R				
➢ Paliers horizontaux au dévers près:	R				
Seuils et ressauts:					
➢ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%):	R				
➢ Arrondis ou chanfreinés:	R				
➢ Distance entre 2 ressauts >=2,50m:	R				
➢ Pas de ressauts successifs dans une pente:	R				
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants:					
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire:	R				
➢ Emplacements:	R			Surface plane	
➢ Dimensions : Diamètre 1,50 m:	R				
Espaces de manoeuvre de porte:	R				
➢ Emplacements:	R				
➢ Dimensions:	R				
Espaces d'usage:					
➢ Devant chaque équipement ou aménagement:	R				

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES
DOSSIER : 205D0FAJ0404/1002 92000 NANTERRE - ZAC SEINE ARCHE - RUE ANATOLE FRANCE - CAMPUS NUMERIQUE205D0FAJ0404/1002

SOCOTEC

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➢ Dimensions 0,80x1,30m:	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue:	R				
Trous en sol : Diamètre ou largeur <= 2 cm:	R				
Cheminement libre de tout obstacle:	R				
➢ Hauteur libre >= 2,20 m:			SO		
➢ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:			SO		
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement:			SO		
Protection des espaces sous escaliers:			SO		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus:			SO		
➢ Largeur entre mains courantes >= 1,20m:			SO		
➢ Hauteur des marches <= 16 cm:			SO		
➢ Giron des marches >= 28 cm:			SO		
➢ Mains courantes:			SO		
• De chaque côté:			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:			SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible:			SO		
• Dépassant les premières et dernières marches:			SO		
• Différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel:			SO		
➢ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:			SO		
➢ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:			SO		
➢ Nez de marches:			SO		
• De couleur contrastée:			SO		
• Non glissant:			SO		
• Sans débord excessif:			SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches:			SO		
➢ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:			SO		
➢ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:			SO		
➢ Nez de marches:			SO		
• De couleur contrastée:			SO		
• Non glissant:			SO		
• Sans débord excessif:			SO		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement:			SO		
3. Places de stationnement:					
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places:	R				
Charge véhicule	R				
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte:					
➢ Largeur >= 3,30 m:	R			Peinture au sol des places de stationnement réalisée (visite du 30 juillet 2017)	
➢ Espace horizontal au dévers de 2% près:	R				

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES
DOSSIER : 205D0FAJ0404/1002 92000 NANTERRE - ZAC SEINE ARCHE - RUE ANATOLE FRANCE - CAMPUS NUMERIQUE205D0FAJ0404/1002

SOCOTEC

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➢ Raccordement au cheminement d'accès:	R				
• Ressaut <= 2 cm:	R				
• Sur 1,40 m à partir de la place, cheminement horizontal au dévers près:	R				
➢ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes:			SO		
• Bornes visibles directement du poste de contrôle:			SO		
• ou			SO		
• Signaux liés au fonctionnement du dispositifs: sonores et visuels:			SO		
• ET visiophonie:			SO		
➢ Sortie en fauteuil des places boxées:			SO		
Repérage horizontal et vertical des places:	R				
➢ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public:	R				
➢ Signalisation des croisements véhicules/piétons:			SO		
• Eveil de vigilance des piétons:			SO		
• Signalisation vers les conducteurs:			SO		
4. Accès au(x) bâtiments(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public:					
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible:	R				
Entrée principale facilement repérable:	R				
Espace de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour devant l'entrée principale:	R				
Dispositifs d'accès au bâtiment:	R				
➢ Facilement repérables:					
➢ Signal sonore et visuel:					
Système de communication et dispositif de commande manuelle:					
➢ A plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil:					
➢ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m:					
Contrôle d'accès et de sortie:					
➢ Visualisation directe du visiteur par le personnel:					
➢ Visiophone:					
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public:	R				
5. Circulations intérieures horizontales:					
Largeur >= 1,40 m:	R				
Rétrécissements ponctuels >= 1,20 m:			SO		
Dévers <= 2%:	R				
Pentes:	R				
➢ Pente <= 4%:	R				
➢ Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m:	R				
➢ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi:	R				
➢ Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi:	R				

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES
DOSSIER : 205D0FAJ0404/1002 92000 NANTERRE - ZAC SEINE ARCHE - RUE ANATOLE FRANCE - CAMPUS NUMERIQUE205D0FAJ0404/1002

SOCOTEC

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➢ Pente > 10% interdite:	R				
➢ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente:	R				
Caractéristiques des paliers de repos:	R				
➢ 1,20 x 1,140m:	R				
➢ Paliers horizontaux au dévers près:	R				
Seuils et ressauts:	R				
➢ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%):	R				
➢ Arrondis ou chanfreinés:	R				
➢ Pas d'âne interdits:	R				
Espaces de manoeuvre de porte:	R				
➢ Emplacements:	R				
➢ Dimensions:	R				
Espaces d'usage:	R				
➢ Devant chaque équipement ou aménagement:	R				
➢ Dimensions 0,80x1,30m:	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue:	R				
Trous en sol : Diamètre ou largeur <= 2 cm:	R				
Cheminement libre de tout obstacle:	R				
➢ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement:	R				
➢ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:	R				
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m:	R				
Protection des espaces sous escaliers:	R				
Marches isolées:			SO		
➢ Si trois marches ou plus:			SO		
• Largeur entre mains courantes >= 1,20m:			SO		
• Hauteur des marches <= 16 cm:			SO		
• Giron des marches >= 28 cm:			SO		
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:			SO		
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:			SO		
• Nez de marches:			SO		
• De couleur contrastée:			SO		
• Non glissant:			SO		
• Sans débord excessif:			SO		
• Mains courantes:			SO		
• De chaque côté:			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:			SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible:			SO		
• Dépassant les premières et dernières marches:			SO		
• Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:			SO		
➢ Si moins de 3 marches:			SO		

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:			SO		
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:			SO		
• Nez de marches:			SO		
• De couleur contrastée:			SO		
• Non glissant:			SO		
• Sans débord excessif:			SO		
6. Circulations intérieures verticales:					
Obligation d'ascenseur:	R				
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement:					
➢ Largeur entre mains courantes >= 1,20m:	R			Escalier de 140cm au moins	
➢ Hauteur des marches <= 16 cm:	R			Hauteurs de marche de 16cm au plus	
➢ Giron des marches >= 28 cm:	R			Girons de 28cm au moins pour les escaliers	
➢ Mains courantes:					
• De chaque côté:	R				
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:	R				
• Continue, rigide et facilement préhensible:	R				
• Dépassant les premières et dernières marches:	R				
• Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:	R				
➢ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute:	R				
➢ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches:	R				
➢ Nez de marches:	R				
• De couleur contrastée:	R				
• Non glissant:	R				
• Sans débord excessif:	R				
Ascenseurs:					
➢ Tous les ascenseurs doivent être accessibles:	R				
➢ Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis:	R				
➢ Commande à plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil:	R				
➢ Conformes à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap:	R			Certificat de conformité des ascenseurs à la NFEN81-70 transmis dans le certificat de conformité CE	
➢ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui:	R				
➢ Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme:	R				
➢ Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite:			SO		
• Dérogation obtenue:			SO		

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
• Conformes aux normes les concernant:			SO		
• D'usage permanent:			SO		
7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques:					
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur:			SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement:			SO		
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée:			SO		
Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible et manoeuvrable en position debout ou assis:			SO		
Départ et arrivée signalés par contraste de couleur ou de lumière:			SO		
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis roulant et plan incliné mécanique:			SO		
8. Revêtements de sols, murs et plafonds:					
Tapis:	R				
➢ Dureté suffisante:					
➢ Pas de ressaut >= 2 cm:					
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration:					
➢ Conforme à la réglementation en vigueur:					
➢ Aire d'absorption équivalente >= 25% de la surface au sol:	R			Hall: faux plafond organic mineral selon étude acoustique	
➢	R			Hall R+2 et Souk numérique: étude acoustique Référence : 151053/B	
9. Portes, portiques et sas:					
Dimensions des sas:	R				
Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier:	R				
Largeur des portes principales et des portiques:	R				
➢ 0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes:	R				
➢ 1,40 m pour les locaux ou zones recevant plus de 99 personnes:	R				
➢ 1 vantail >= 0,90 m pour les portes à 2 vantaux:	R				
➢ 0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés:	R				
Poignées des portes:					
➢ Facilement préhensibles:	R				
➢ Extrémité à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptées):	R				
Effort pour ouvrir une porte <= 50 N:	R				
Portes vitrées repérables:	R				
Portes à ouverture automatique:	R				
➢ Durée d'ouverture réglable:					
➢ Détection des personnes de toutes tailles:					

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES
DOSSIER : 205D0FAJ0404/1002 92000 NANTERRE - ZAC SEINE ARCHE - RUE ANATOLE FRANCE - CAMPUS NUMERIQUE205D0FAJ0404/1002

SOCOTEC

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique:			SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté:	R				
10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande:					
Si existence d'un point d'accueil:	R				
➢ Au moins un accessible:					
➢ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert:					
➢ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis:					
Equipements divers accessibles au public:					
➢ Au moins 1 équipement par type aménagé:					
➢ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement:					
➢ Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler:					
• 0,90 <= H <= 1,30 m:					
➢ Elément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier:					
• Face supérieure <= à 0,80 m:					
• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP):					
➢ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique:					
Panneaux d'affichage instantanée relayant les informations sonores:					
11. Sanitaires:					
Cabinets aménagés:					
➢ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires:	R				
➢ Aux mêmes emplacements que les autres:	R				
➢ Séparés H/F si autres sanitaires séparés:	R				
1 lavabo accessible par groupe de lavabos:					
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour:	R				
➢ Emplacement: dans le cabinet ou devant la porte:	R				
➢ Dimensions : Diamètre 1,50 m:	R				
Aménagements intérieurs des cabinets:					
➢ Dispositif permettant de refermer la porte:					
➢ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m:	R				
➢ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50m:	R				
➢ Lave-mains accessible d'une hauteur <=0,85 m:	R				
➢ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol:	R				
➢ Barre d'appui supportant le poids d'une personne:	R				

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➢ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable:	R				
Lavabos accessibles:					
➢ Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30m (HxLxP):	R				
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi:	R				
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs:	R				
12. Sorties:					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours:					
13. Eclairage:					
Valeurs d'éclairement:					
➢ 20 lux pour les cheminements extérieurs:	R			NDC éclairage	
➢ 200 lux aux postes d'accueil:	R			30/07/2017	
➢ 100 lux pour les circulations horizontales:	R			30/07/2017	
➢ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles:	R			30/07/2017	
➢ 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement:	R			mesures 30/07/2017	
➢ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes):	R			30/07/2017	
➢ Eblouissement / reflet:	R				
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés:	R				
Extinction doit être progressive si éclairage temporisé:	R				
Eclairages par détection de présence:	R				
14. Information et signalisation:					
Cheminements extérieurs:	R				
➢ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements:					
➢ Repérage des parois vitrées:					
➢ Passage piétons:					
Accès à l'établissement et accueil:					
➢ Repérage des entrées:	R				
➢ Repérage du système de contrôle d'accès:	R				
Accueils sonorisés:			SO		
➢ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire:			SO		
➢ Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique:			SO		
➢ Signalisation de la boucle par un pictogramme:			SO		
Circulations intérieures:					
➢ Eléments structurants du cheminements repérables:	R				
➢ Repérage des parois et portes vitrés:	R				
➢ Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes	R				

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
d'appel d'ascenseur:					
➢ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible:			SO		
Equipements divers:					
➢ Signalisation du point d'accueil, du guichet:	R				
➢ Equipements et mobilier repérables par contraste visuel ou tactile:	R				
➢ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile.:					
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3:	R				
➢ Visibilité (localisation du support, contrastées):	R				
➢ Lisibilité (hauteur des caractères):	R				
➢ Compréhension (pictogrammes):	R				
15. Etablissements recevant du public assis:	R			Prescription de la CDS: aucune estrade installée	
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr.de 50:	R			Amphithéatre grand 200 places dont 5 places PMR Amphithéatre inversé 100 places dont 3 places PMR	
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal:					
Dimension de l'emplacement: 0,80 x 1,30m:	R				
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement:	R				
Réparties en fonction des différentes catégories de places:			SO		
16. Etablissements comportant des locaux à sommeil:			SO		
Nombre de chambres adaptées:			SO		
➢ 1 si moins de 21 chambres:			SO		
➢ 1 + 1 par tr. de 50:			SO		
➢ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:			SO		
Caractéristiques des chambres adaptées:			SO		
➢ Espace de rotation Diamètre 1,50 m:			SO		
➢ 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20m au pied du lit ou 1,20m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90m au pied du lit:			SO		
➢ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol 40 à 50cm:			SO		
Cabinet de toilette:			SO		
➢ Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée:			SO		
➢ Toutes si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur:			SO		
➢ Espace de rotation Diamètre 1,50 m:			SO		
➢ Douche accessible avec barre d'appui:			SO		
Cabinet d'aisance accessible:			SO		
➢ Au moins un accessible depuis chaque			SO		

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
chambre adaptée:					
➢ Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:			SO		
➢ Espace d'usage de 0,80x1,30m:			SO		
➢ Barre d'appui:			SO		
Pour toutes les chambres:			SO		
➢ 1 prise de courant à proximité du lit:			SO		
➢ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne:			SO		
➢ N° de la chambre en relief sur la porte:			SO		
17. Etablissements avec douches ou cabines:			SO		
Cabines:			SO		
➢ Au moins 1 cabine aménagée:			SO		
➢ Au même emplacement que les autres cabines:			SO		
➢ Cheminement accessible jusqu'à la cabine:			SO		
➢ Cabines séparées H/F si autres cabines séparées:			SO		
➢ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour Diamètre 1,50 m:			SO		
➢ Siège:			SO		
➢ Dispositif d'appui en position debout:			SO		
Douches:					
➢ Au moins 1 douche aménagée:	R				
➢ Au même emplacement que les autres douches:	R				
➢ Cheminement accessible jusqu'à la douche:	R				
➢ Douches séparées H/F si autres douches séparées:	R				
➢ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche:	R				
➢ Siphon de sol:	R				
➢ Siège:	R				
➢ Dispositif d'appui en position debout:	R				
➢ Equipements divers utilisables en position assis:	R				
18. Caisses de paiement:			SO		
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses:			SO		
1 caisse adaptées par tr. de 20:			SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées:			SO		
Caractéristiques des caisses adaptées:			SO		
Cheminement d'accès aux caisses adaptées >= 0,90m:			SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes:			SO		

FORMATIONS DU PERSONNEL

7.

BatiFire

ATTESTATION DE FORMATION

Je soussigné, Philippe de TESTA, gérant, certifie que :

Fatiha AIT OUKACI

A participé à la formation suivante animée par Angélique FILIPPA :

Réfèrent handicap en organisme de formation

· Notion fondamentale sur l'accueil du public en situation de handicap
Le contexte légal actuel, loi du 11 février 2005
Les incidences de cette loi
Des solutions innovantes d'accessibilités
· Les différents types de handicap, adoptons nos postures
Handicap intellectuel
Handicap cognitif
Maladie invalidante
Handicap psychique
Déficience auditif
Handicap moteur
Handicap visuel
· Le référent handicap
Quand devient-il indispensable ?
Rôle et missions
· Les réseaux de partenaires mobilisables : Cartographie des acteurs
Les experts
Les acteurs du champ du handicap
Les acteurs d'orientation
Les aides et fonds Handicap
· La veille
Les ressources Web
Les ressources bibliographiques
Les flux RSS et newsletter

- Qualiopi : Passons à l'écriture de la démarche Handicap

Les grandes étapes du process

Le logigramme

Rédiger la fiche de compensation

Du **20 juin 2022** au **21 juin 2022** d'une durée de **14 heures** organisée par Coelis.

Philippe de TESTA

gérant

MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ

8.

BatiFire

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

Le système PL1 vous offre des avantages uniques

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

Utilisation type : **guichet**

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

Caractéristiques :

PL1
Système boucle à induction mobile 1,2 m²

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

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

Electroacoustique Consultant - EaC

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

ANNEXES

9.

BatiFire

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

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

Bien accueillir les personnes handicapées

Sommaire

I. Définition du handicap et prescription pour les ERP 2

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés 2

3) Rappel des obligations 3

a) Pour les bâtiments neufs 3

b) Pour les bâtiments existants 4

II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public 5

1) Attitudes et comportements généraux 5

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

a) Personnes avec une déficience auditive 6

b) Personnes avec une déficience visuelle 7

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

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

e) Personnes avec une déficience psychique 13

III. Rendre accessibles son établissement 14

Documents de référence 16

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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

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

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

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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

[3] *Extrait de la Loi du 11 février 2005.*

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

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

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

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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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

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

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

b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5e catégorie

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

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

Pour les ERP de la 1re à la 4e catégorie

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

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

---

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

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

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

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

II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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

2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle

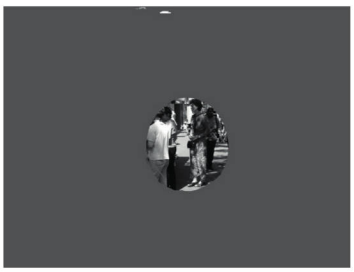
Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes[10]. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnait pas automatiquement au premier abord,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

- **Tout percevoir mais de façon très floue**

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

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

- **N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire**



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

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

[10] *Enquête HID de 2005*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

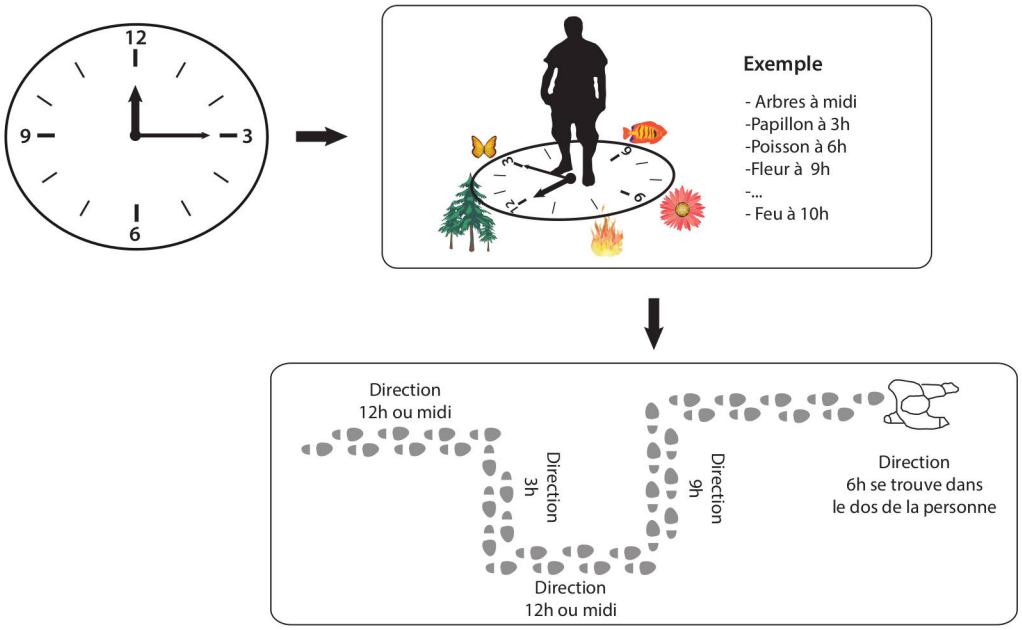
➤ Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

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

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

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

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



➤ Prévenez de tout changement dans l'environnement.

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

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

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

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

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

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

Les chiens guides d'aveugles

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

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

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

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

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

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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

Le chien d'assistance

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

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

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

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

D. Personnes avec une déficience mentale

Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

[15] *Trouble de l'apprentissage de la lecture*

[16] *Trouble de l'apprentissage de l'écriture*

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

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

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

Le chien d'assistance

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

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

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

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

Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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

E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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

III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien_guide_16p.pdf

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

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

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

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

La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Tour Pascal A
92055 La Défense cedex
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22
www.developpement-durable.gouv.fr - www.territoires.gouv.fr

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