BatiFire

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

ynov CAMPUS

Thomas FARIN

RYC - RENNES YNOV BATIMENT A

1 Rue du Dr Francis Joly
35000 Rennes

SOMMAIRE

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX 3
2. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT 7
3. ATTESTATION(S) 12
4. FORMATIONS DU PERSONNEL 38
5. MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ 40
6. ANNEXES 42

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.

BatiFire

1. FICHE D'IDENTITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

DÉSIGNATION DE L'ÉTABLISSEMENT	RYC - RENNES YNOV BATIMENT A

DESCRIPTION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'étude concerne une demande d'autorisation de travaux relative à l'aménagement d'une coque vide au rez-de-chaussée d'un bâtiment en R+7, en un établissement d'enseignement supérieur privé sous enseigne « Campus Ynov », sur la commune de RENNES.

Le projet fait suite à la création d'un ensemble de 85 logements répartis en deux bâtiments (A et B), comprenant chacun une cellule d'activité en rez-de-chaussée. Le projet ci-dessous concerne l'aménagement de la cellule située dans le bâtiment A.

L'établissement occupera partiellement le rez-de-chaussée du bâtiment A où la différence de hauteur entre les niveaux extrêmes du bâtiment sera supérieure à 8 mètres et dont la structure stable au feu 3 heures.

La cellule sera isolée de tous bâtiments ou locaux occupés par des tiers, par des murs et des planchers coupe-feu de degré 1 heure et isolée par une distance de plus de 5 mètres par rapport aux bâtiments voisins. Il existera une unique porte d'intercommunication avec la seconde cellule située dans le bâtiment B qui sera coupe-feu de degré ½ heure et munie d'un ferme-porte. Il est à noter que chacune de ces cellules constituera une entité indépendante, bien que l'exploitant et leur destination soient identiques (Prescriptions).

L'établissement ayant une emprise au sol de 382,88 m², sera desservi et accessible par la voie de circulation rue du Docteur Francis Joly.

A l'issue des travaux, il sera disposé de la façon suivante :

- 1 salle « phone box » de 3,42 m².
- 4 salles de cours de 35,9 m² à 66,43 m².
- 1 bureau « STAFF » double de 15,44 m².
- 2 bureaux « STAFF » individuel de 9,83 m².
- 2 opens space de bureaux de 31,87 m² et 45,70 m².
- 1 sanitaire STAFF de 2,79 m².
- 1 bloc sanitaire de 18,57 m².
- 1 local ménage de 1,92 m².
- 1 local TGBT de 2,70 m².
- 1 local VMC de 2,79 m².

L'évacuation du public sera assurée par 2 issues de secours totalisant 4 unités de passage :

- 1 dégagement de 1 UP ouvrant dans le sens de l'évacuation en façade Ouest.
- 1 dégagement de 3 UP ouvrant dans le sens de l'évacuation en façade Ouest et distant de plus de 5 mètres de la seconde issue sur cette façade.

La distance maximale d'évacuation pour rejoindre une sortie sur l'extérieur sera inférieure à 25 mètres.

À noter que chacune des salles de cours disposera de 2 dégagements dont une intercommunication via une porte coupe-feu de degré ½ heure et munie d'un ferme-porte depuis la salle de cours de 66,43 m² vers la seconde cellule située dans le bâtiment B.

Le local ménage, le local TGBT et le local VMC seront isolés comme des locaux à risques particuliers par des murs et des planchers coupe-feu de degré 1 heure avec porte coupe-feu de degré ½ heure munie d'un ferme-porte.

La conception de la distribution intérieure de l'établissement sera réalisée par un cloisonnement de type traditionnel.

Les parois des conduits et gaines reliant plusieurs niveaux seront réalisées en matériaux incombustibles, d'un degré coupe-feu égal à la moitié de celui retenu pour les planchers avec un minimum de ¼ d'heure, les trappes étant pare-flammes du même degré.

La réaction au feu des matériaux prévus pour l'aménagement intérieur sera de catégorie M4 au minimum pour les sols et M1 pour les plafonds (Prescription pour les murs et le gros mobilier).

La ventilation sera réalisée par une ventilation mécanique contrôlée double flux, le désenfumage sera assuré naturellement et le chauffage sera réalisé par climatisation.

L'éclairage de sécurité sera assuré par des BAES.

L'établissement sera doté des moyens de secours suivants :

- Alarme de type 4.
- Téléphone urbain pour l'alerte.
- Extincteurs appropriés aux risques.
- Affichage des consignes de sécurité.

CLASSEMENT	ERP/ERT, , 2ème groupe, 5ème catégorie de type R
EFFECTIF DU PERSONNEL	19
EFFECTIF DU PUBLIC	125
ADRESSE	1 Rue du Dr Francis Joly Rennes
TÉLÉPHONE	0 800 60 06 33
DATE D'OUVERTURE	2022
RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT	Thomas FARIN

DESCRIPTIF DES PRESTATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

2.

BatiFire

RENNES YNOV CAMPUS

RENNES YNOV CAMPUS

Procédure d'accompagnement des personnes à mobilité réduite

Conformément à la notice de sécurité de l'ATERP 2022-1820 et 2022-1821, pour les bâtiments A et B.

L'exploitant de l'établissement met en place une procédure interne pour accompagner les étudiants, enseignants, membres du personnel ou visiteurs en situation de handicap.

Cette procédure a été privilégiée par l'exploitant du bâtiment,

Les procédures :

- **Procédure pour personne PMR « étudiant »** : les étudiants RENNES YNOV CAMPUS sont inscrits sur des promotions pédagogiques annuelles. Ils suivent le cursus par groupe, ou classe, de 10 à 40 étudiants. Le mode de fonctionnement est considéré comme « scolaire ». Un appel des étudiants est opéré à chaque entame de cours. La présence de chaque étudiant aux cours est obligatoire. Chaque absence doit être justifiée sous 48 heures ouvrées, par justificatifs médicaux ou attestations administratives. De ce fait, au sein de chaque classe, les étudiants se connaissent et constituent un esprit d'équipe, ou de camaraderie. La ou les classes comptant parmi ses titulaires, une personne à mobilité réduite, fait l'objet d'une procédure spéciale en début d'année scolaire. Sur la base du volontariat, une équipe d'étudiant sera désignée et identifiée, pour procéder à l'évacuation du bâtiment par l'aide humaine. Le nombre d'équipiers sera déterminé en fonction du type de handicap de la personne à mobilité réduite concernée. Le nombre d'équipiers sera suffisant pour pallier aux éventuelles absences, avec la désignation d'une équipe de titulaires et d'une équipe de suppléants. La procédure et le nom de chaque équipier seront consignés à chaque rentrée scolaire dans le registre de sécurité de l'établissement.

- **Procédure pour personne PMR « enseignant »** : les enseignants RENNES YNOV CAMPUS dispensent des thèmes pédagogiques sous deux formes distinctes de contrats de travail. Soit en contrat à durée interminée ; soit en contrat de vacation (missions ponctuelles pour des thèmes pédagogiques ciblés).
  Pour les enseignants en CDI, la même procédure que celle définie ci-dessus, pour la personne PMR « étudiant », sera mise en place, pour l'aide humaine à l'évacuation du bâtiment. En effet, la connaissance prolongée et renforcée de l'enseignant par ses étudiants, côtoyés à plusieurs reprises chaque semaine, permet l'implication de volontaires pour l'entraide. Tout comme la procédure d'aide à l'évacuation de personne PMR « étudiant », celle pour la personne PMR « enseignant » sera consignée au registre de sécurité.

  Pour les enseignants vacataires, du fait d'une connaissance moins développée entre enseignant et étudiants, l'aide à la personne PMR pour l'évacuation du bâtiment sera assurée par les enseignants en CDI, dont les cours seront localisés dans le même bloc et au même niveau que la salle de cours où l'enseignant PMR vacataire dispense son

RENNES ynov CAMPUS

cours. Cette procédure sera doublée par un accompagnement d'un membre du personnel « staff ». Cette personne dument désignée lors de chaque mise en place d'un contrat de vacation, devra lors d'une alerte évacuation, s'enquérir que l'accompagnement par l'enseignant en CDI est bien effectif pour l'aide humaine à l'évacuation de l'enseignant PMR vacataire. Cette procédure sera inscrite au registre de sécurité.

- **Procédure pour personne PMR « membre du personnel »** : les membres du personnel RENNES YNOV CAMPUS en situation de handicap, bénéficieront d'une aide humaine à l'évacuation de façon analogue à celle des étudiants. Une équipe de collègues de travail sera désignée et répertoriée, en nombre suffisant pour couvrir les périodes de congés, absences ou arrêt de travail, afin que le membre du personnel PMR puisse à chaque instant bénéficier d'une aide de deux personnes membres du personnel, pour l'aide à évacuer l'établissement. La désignation des équipiers sera renouvelée à chaque rentrée scolaire, et consignée au registre de sécurité.

- **Procédure pour personne PMR « visiteur »** : les visiteurs RENNES YNOV CAMPUS sont systématiquement accompagnés d'un membre du personnel. Lorsqu'un visiteur sera en situation de handicap, un second membre du personnel sera informé de la présence de ce visiteur, afin de pouvoir porter aide à son collègue pour une évacuation du bâtiment à la première alerte.

Fait pour faire valoir ce que de droit.

RENNES le 9 Septembre 2022.

Thierry GUILBERT (Directeur établissement)

RENNES ynov CAMPUS
1 rue du Docteur Francis Joly - 35000 RENNES
Etablissement Enseignement supérieur (8542Z)
RCS : numéro 903 018 828
www.ynov-rennes.com/

Accessibilité de l'établissement

Bienvenue à Rennes YNOV Campus – Bâtiment Capitaine Maignan – 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-rennes@ynov.com

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 903 018 828 000 33

Adresse : **Bâtiment Capitaine Maignan** : 42 Rue du Capitaine Maignan

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

ATTESTATION ACCESSIBILITE HANDICAPES / ERP 2017
VERIFICATION TECHNIQUE

SOCOTEC

SCCV MARCEL VIAUD
M. GOUARIN
chez BATI ARMOR - 75 rue de l'Alma
35000 RENNES
Email : a.gouarin@batiarmor.fr

RENNES - Campus YNOV – Aménagement intérieur des cellules commerciales situées au RDC de l'opération PANAM'

Date d'émission 09/11/2022
N° d'affaire : 2111118A0000041
Référence chrono : CT/118A0/1122/0167
Version : 3

Annule et remplace version : 2
En date du : 13/09/2022
Référence chrono : 118A0/0922/0347

VOTRE RESPONSABLE D'AFFAIRE

Guenola PASQUIER
Tél. +33 6 03 20 95 02
Email : guenola.pasquier@socotec.com

AGENCE CONSTRUCTION RENNES
Pôle Construction&Immobilier Bretagne
13 Rue du Clos Courtel LE NOVEN
35510 CESSON SEVIGNE
+33 2 99 83 47 00

SOCOTEC Construction - S.A.S. au capital de 9 116 700 euros - 834 157 513 RCS Versailles - APE 7120B - n° tva intracommunautaire : FR09 834157513
Siège social : Immeuble Mirabeau - 5, place des Frères Montgolfier- CS 20732 - Guyancourt - 78182 SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES CEDEX - FRANCE

ATTESTATION D'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

VERIFICATION TECHNIQUE

SOCOTEC

ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

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

(Annexe 3 à l'arrêté du 22 mars 2007)

A transmettre par le Maître d'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 soussigné(e) PASQUIER Guenola de la société SOCOTEC Construction, en qualité de :

☒ Organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L. 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

☐ Architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture et n'ayant pas signé la demande de permis de construire relative à la présente opération.

Atteste que par contrat de vérification technique n°2111118A0000041 en date du 16/11/2021, que le maître de l'ouvrage M. GOUARIN de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante:

OPERATION DE CONSTRUCTION
RENNES - Campus YNOV – Aménagement intérieur des cellules commerciales situées au RDC de l'opération PANAM' Rue chatillon campus YNOV 35000 Rennes
DESCRIPTION DE L'OUVRAGE
Le projet a consisté en l'aménagement de la grande cellule commerciale située au RDC du bâtiment PANAM' en 2 cellules classées ERP de type R de 5ème catégorie.
AUTORISATION DE TRAVAUX
• N° d'autorisation de travaux : AT0352382200024 et AT0352382200025 • Date d'obtention : 21/03/2022 • Modificatifs éventuels : *non renseigné*

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.

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.

SOCOTEC Construction - S.A.S. au capital de 9 116 700 euros - 834 157 513 RCS Versailles - APE 7120B - n° tva intracommunautaire : FR09 834157513
Siège social : Immeuble Mirabeau - 5, place des Frères Montgolfier- CS 20732 - Guyancourt - 78182 SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES CEDEX - FRANCE

• 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 situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public. existantes

☒ Arrêté du 20 avril 2017 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 à R 111-19-4 du CCH relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction ou des installations ouvertes au public lors de leur aménagement.

• Solutions équivalentes ayant fait l'objet d'un avis favorable par le préfet, telles que portées à la connaissance du vérificateur :

sans objet

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

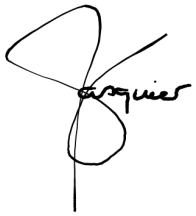
A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 09/11/2022, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

> **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 applicables (*)
> **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération

(*) Voir commentaire général CG01 page 3

Date d'émission : 09/11/2022
N° de l'affaire : 2111118A0000041
Référence chrono : CT/118A0/1122/0167

Guenola PASQUIER



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
CG03	Les logements suivants ayant fait l'objet de Travaux Modificatifs Acquéreurs sont exclus de la présente attestation : *néant*

Récapitulatif des commentaires particuliers

	1. Généralités
	2. Solutions équivalentes validation du dossier par le préfet
	3. Etages non accessibles en fauteuils roulant , espace dédiés à leur usage exclu
	4. Cheminements extérieurs
	5. Places de stationnement
	6. Accès au(x) bâtiments(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public
	7. Circulations intérieures horizontales
	8. Circulations intérieures verticales
	9. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques
	10. Revêtements de sols, murs et plafonds
	11. Portes, portiques et sas
	12. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande
	13. Sanitaires
	14. Sorties
	15. Eclairage
	16. Information et signalisation
	17. Etablissements recevant du public assis
	18. Etablissements comportant des locaux à sommeil

	19. Etablissements avec douches ou cabines individuelles
	20. Caisses de paiement ou équipements disposés en batterie

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• **Généralités:**					
• Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté:					
2. • Solutions équivalentes validation du dossier par le préfet			SO		
3. • Etages non accessibles en fauteuils roulant , espace dédiés à leur usage exclu:				Pour mémoire	
4. • Cheminements extérieurs:				Cheminements extérieurs non réalisés dans le cadre des travaux d'aménagement des cellules A et B.	
• Généralités:					
• Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès du terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment:					
• Si cheminement accessible impossible une place de stationnement accessible proche entrée					
• Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment:					
• Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs:					
• Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement:					
• Largeur >= 1,40 m:					
• Rétrécissements ponctuels >= 1,20 m:					
• Dévers <= 2%:					
• Pentes:					
• Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant:					
• Pente <= 4%:					

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m:					
• Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi:					
• Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi:					
• Pente > 10% interdite:					
• Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente:					
• Caractéristiques des paliers de repos:					
• 1,20 x 1,40 m:					
• Paliers horizontaux au dévers près:					
• Seuils et ressauts:					
• <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%):					
• Arrondis ou chanfreinés:					
• Distance entre 2 ressauts >=2,50m et séparés par paliers de repos :					
• Pas de ressauts en haut ou en bas d'un plan incliné:					
• Pas de ressauts successifs dans une pente:					
• Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants:					
• Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire:					
• Emplacements:					
• Dimensions : Diamètre 1,50 m:					
• Espaces de manoeuvre de porte:					
• Emplacements:					
• Dimensions:					
• Espaces d'usage:					
• Devant chaque équipement ou aménagement:					
• Dimensions 0,80x1,30m:					

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue:					
• Trous en sol : Diamètre ou largeur <= 2 cm:					
• Cheminement libre de tout obstacle:					
• Hauteur libre >= 2,20 m:					
• Repérage visuel, tactile ou par un prolongement des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:					
• Protection si rupture de niveau >= 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement:					
• Protection des espaces sous escaliers:					
• Volée d'escalier de 3 marches ou plus:					
• Largeur entre mains courantes >= 1,20m:					
• Hauteur des marches <= 16 cm:					
• Giron des marches >= 28 cm:					
• Mains courantes:					
• De chaque côté sauf côté fût central si diamètre <=0,4 m :					
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:					
• Continue, rigide et facilement préhensible y compris paliers intermédiaires:					
• Dépassant les premières et dernières marches:					
• Différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel:					
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute :					
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:					
• Nez de marches:					

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• De couleur contrastée 3 cm horizontal:					
• Non glissant:					
• Sans débord excessif:					
• Volée d'escalier de moins de 3 marches:					
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:					
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:					
• Nez de marches:					
• De couleur contrastée 3 cm horizontal:					
• Non glissant:					
• Sans débord excessif:					
• Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement:					
5. • Places de stationnement:			SO		
• 2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places:					
• Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment ou 2 niveaux plus proche surface:					
• Caractéristiques dimensionnelles et atteinte:					
• Largeur >= 3,30 m:					
• Longueur >= 5 m:					
• Places en épi ou en bataille surlongueur 1,2 m matérialisée:					
• Espace horizontal au dévers de 2% près:					
• Raccordement au cheminement d'accès:					
• Ressaut <= 2 cm:					

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Sur 1,40 m à partir de la place, cheminement horizontal au dévers près:					
• Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes:					
• Bornes visibles directement du poste de contrôle:					
• ou					
• Signaux liés au fonctionnement du dispositifs: sonores et visuels:					
• ET visiophonie:					
• Boucle d'induction magnétique des appareils d'interphonie :					
• Retour visuel des info principales des appareils d'interphonie :					
• Sortie en fauteuil des places boxées:					
• Repérage horizontal et vertical des places:					
• Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public:					
• Signalisation des croisements véhicules/piétons:					
• Eveil de vigilance des piétons:					
• Signalisation vers les conducteurs:					
• Feux tricolores éventuels exigences personnes aveugles ou malvoyantes :					
• 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				
	R				

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Entrée principale facilement repérable:					
• Espace de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour devant l'entrée principale:	R				
• Dispositifs d'accès au bâtiment:			SO		
• Facilement repérables:					
• Signal sonore et visuel:					
• Système de communication et dispositif de commande manuelle:			SO		
• 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:			SO		
• Visualisation directe du visiteur par le personnel:					
• Visiophone:					
• Boucle d'induction magnétique des appareils d'interphonie :					
• Retour visuel des info principales des appareils d'interphonie :					
• Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public:	R				
• **Circulations intérieures horizontales:**					
• Largeur >= 1,40 m:	R				
• Rétrécissements ponctuels >= 1,20 m:	R				
• Largeur >= 1,40 m pour les seules sallées structurantes restaurants et débits de boisson			SO		
• Dévers <= 2%:			SO		
• Pentes:			SO		
• Pente <= 4%:					

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m:					
• Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi:					
• Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi:					
• Pente > 10% interdite:					
• Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente:					
• Caractéristiques des paliers de repos:			SO		
• 1,20 x 1,40m:					
• Paliers horizontaux au dévers près:					
• Seuils et ressauts:					
• <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%):	R				
• Arrondis ou chanfreinés:	R				
• Pas d'âne interdits:			SO		
• Ressauts successifs distants d'une largeur minimale de 2,50 m et séparés par des paliers de repos:	R				
• Espaces de manoeuvre de porte:					
• Emplacements:	R				
• Dimensions:	R				
• Espaces d'usage:					
• 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:			SO		
• Cheminement libre de tout obstacle:					
• Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement:	R				
			SO		

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:					
• Protection si rupture de niveau >= 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement:	R				
• Protection des espaces sous escaliers:	R				
• Marches isolées:			SO		
• Si trois marches ou plus:					
• Largeur entre mains courantes >= 1,20m:					
• Hauteur des marches <= 16 cm:					
• Giron des marches >= 28 cm:					
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute et paliers intermédiaires:					
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:					
• Nez de marches:					
• De couleur contrastée 3 cm horizontal:					
• Non glissant:					
• Sans débord excessif:					
• Mains courantes:					
• De chaque côté sauf côté fût central si diamètre >=0,4 m :					
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:					
• Continue, rigide et facilement préhensible y compris paliers intermédiaires:					
• Dépassant les premières et dernières marches:					
• Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:					
• Si moins de 3 marches:					

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute et paliers intermédiaires:					
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:					
• Nez de marches:					
• De couleur contrastée 3 cm horizontal:					
• Non glissant:					
• Sans débord excessif:					
• **Circulations intérieures verticales:**					
• Obligation d'ascenseur:			SO	Ascenseur non requis car: - la mezzanine de la cellule B accueille moins de 50 personnes; - les prestations offertes au niveau de la mezzanine le sont aussi au RDC (distributeurs de boissons et micro-ondes présents aux 2 niveaux de la cafétéria).	
• Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement:					
• Largeur entre mains courantes >= 1,20m:	R				
• Hauteur des marches <= 16 cm:	R				
• Giron des marches >= 28 cm:	R				
• Mains courantes:					
• De chaque côté sauf côté fût central si diamètre <= 0,4 m :	R				
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:	R				
• Continue, rigide et facilement préhensible y compris paliers intermédiaires:	R				
• Dépassant les premières et dernières marches:	R				
	R				

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:					
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute et paliers intermédiaires:	R				
• Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches:	R				
• Nez de marches:					
• De couleur contrastée 3 cm horizontal:	R				
• Non glissant:	R				
• Sans débord excessif:	R				
• Ascenseurs:			SO		
• Tous les ascenseurs doivent être accessibles et d'accès libre :					
• Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis:					
• Dénomination étage à chaque palier si ascenseur ou élévateur:					
• Commande à plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil:					
• Conformes à la norme NF EN 81-70:2003 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap:					
• Munis d'un dispositif permettant de prendre appui:					
• Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme:					
• Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite si accès difficile :					

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Conformes aux normes les concernant:					
• D'usage permanent:					
9. • Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques:			SO		
• Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur:					
• Mains courantes accompagnant le mouvement:					
• Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée:					
• Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible hauteur entre 0,8 et 1,3 m et manoeuvrable en position debout ou assis:					
• Départ et arrivée signalés par contraste de couleur ou de lumière:					
• Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis roulant et plan incliné mécanique:					
• Dispositif d'évail de vigilance en amont et en aval					
• Revêtements de sols, murs et plafonds:					
• Tapis:					
• Dureté suffisante:			SO		
• Pas de ressaut >= 2 cm:			SO		
• Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration:					
• Conforme à la réglementation en vigueur:	R				
• Aire d'absorption équivalente >= 25% de la surface au sol:	R				
• Portes, portiques et sas:					
• Dimensions des sas et cas sas d'isolement espace de demi tour de 150 cm:			SO		

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier:	R				
• Largeur des portes principales et des portiques:					
• 0,90 m passage 0,83 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 passage 0,83 m pour les portes à 2 vantaux:	R				
• 1 vantail >= 0,80 m passage 0,77 mpour les sanitaires, cabines individuelles non adaptés:	R				
• 0,77 m de passage pour les portiques de sécurité :			SO		
• Poignées des portes:					
• Continue, rigide et facilement préhensible :	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 ou leur encadrement contrastées par rapport à l'environnement:	R				
• Portes vitrées repérables:				Vitrophanie hors marché de travaux (à la charge du preneur) => hors mission SOCOTEC.	
• Portes à ouverture automatique:			SO		
• Durée d'ouverture réglable:					
• Détection des personnes de toutes tailles:					
			SO		

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique:					
• Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté:			SO		
• Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande:					
• Si existence d'un point d'accueil:					
• Au moins un accessible:			SO		
• Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert:			SO		
• Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis:			SO		
• Equipements divers accessibles au public:					
• Au moins 1 équipement par type aménagé:	R			Nota: distributeurs de boissons et micro-ondes de la cafétéria hors marché de travaux => hors mission SOCOTEC.	
• Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement étage accessible en fauteuil roulant:	R				
• Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler:					
• 0,90 <= H <= 1,30 m et 40 cm angle rentrant :	R			Nota: distributeurs de boissons et micro-ondes de la cafétéria hors marché de travaux => hors mission SOCOTEC.	
• Elément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier:				Mobilier hors marché de travaux => hors mission SOCOTEC.	
• 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:			SO		

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Une salle de réunion des ERP 1ére à 4éme catégorie équipée avec boucle à induction magnétique:			SO		
• Panneaux d'affichage instantanée relayant les informations sonores:			SO		
• Commandes et boutons à effleurement à disposition du public interdits :			SO		
• **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 :			SO		
• 1 lavabo accessible par groupe de lavabos:	R				
• Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour:					
• 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:	R			Les portes des WC PMR sont équipées d'un ferme-porte.	
• Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m alterné à droite ou à gauche :	R				
• Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50m:	R				
• Lave-mains accessible d'une hauteur <=0,85 m et distance robinet 40 cm angle rentrant :	R				
• Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol:	R				
	R				

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Barre d'appui distante de 40 à 45 cm de l'axe de la cuvette :					
• Barre d'appui supportant le poids d'une personne:	R				
• Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable:	R				
• Lavabos accessibles:					
• Robinet préhensible à 40 cm d'un angle rentrant:	R				
• Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30m (HxLxP):	R				
• Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, patère etc. à 1,30 m maxi:				Accessoires hors marché de travaux => hors mission SOCOTEC.	
• Urinoirs et sèches mains à différentes hauteurs si batteries :	R				
• **Sorties:**					
• Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours:	R				
• **Eclairage:**					
• Valeurs d'éclairement:					
• 20 lux pour les cheminements extérieurs:				Aménagements extérieurs hors marché de travaux => hors mission SOCOTEC.	
• 200 lux aux postes d'accueil:			SO		
• 100 lux pour les circulations horizontales:	R				
• 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles:	R				
• 20 lux pour les allées accessibles et tous point des parcs de stationnement :			SO		
• Eblouissement / reflet:			SO		
• Durée de fonctionnement des éclairages temporisés:			SO		
• Extinction doit être progressive si éclairage temporisé:			SO		

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Eclairages par détection de présence:	R				
• **Information et signalisation:**					
• Cheminements extérieurs:					
• Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements:			SO		
• Repérage des parois vitrées:				Vitrophanie hors marché de travaux (à la charge du preneur) => hors mission SOCOTEC.	
• Passage piétons:			SO		
• Accès à l'établissement et accueil:					
• Repérage des entrées:	R				
• Repérage du système de contrôle d'accès:			SO		
• Accueils sonorisés:			SO		
• Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire:					
• Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique:					
• Boucle magnétique obligatoire si accueil ERP 1er groupe ou service public:					
• Signalisation de la boucle par un pictogramme:					
• Circulations intérieures:					
• Eléments structurants du cheminements repérables:	R				
• Portes ou leur encadrement contrastées par rapport à l'environnement:	R				
• Repérage des parois et portes vitrés:				Vitrophanie hors marché de travaux (à la charge du preneur) => hors mission SOCOTEC.	
• Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur:			SO		

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• 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:			SO		
• Equipements et mobilier repérables par contraste visuel ou tactile:				Mobilier hors marché de travaux => hors mission SOCOTEC.	
• Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile.:	R			Nota: distributeurs de boissons et micro-ondes de la cafétéria hors marché de travaux => hors mission SOCOTEC.	
• Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3:				Signalétique posée par l'exploitant => Hors mission SOCOTEC.	
• Visibilité (localisation du support, contrastées):					
• Lisibilité (hauteur des caractères):					
• Compréhension (pictogrammes):					
• **Etablissements recevant du public assis:**					
• Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr.de 50:	R				
• Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal:			SO		
• Dimension de l'emplacement: 0,80 x 1,30m:	R				
• Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement:				Mobilier hors marché de travaux => hors mission SOCOTEC.	
• Réparties en fonction des différentes catégories de places:			SO		
• Les emmarchements des gradins ne sont pas des circulations verticales mais respect 7-1,2° sauf éclairage :			SO		

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
18. • Etablissements comportant des locaux à sommeil:			SO		
• Nombre de chambres adaptées:					
• 1 si moins de 21 chambres:					
• 1 + 1 par tr. de 50:					
• Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:					
• Caractéristiques des chambres adaptées:					
• Espace de rotation Diamètre 1,50 m:					
• 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:					
• Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol 40 à 50cm:					
• Cabinet de toilette:					
• Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée:					
• Toutes si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur:					
• Espace de rotation Diamètre 1,50 m:					
• Douche accessible avec barre d'appui:					
• Receveur de douche avec ressaut de 2 cm maximum:					
• Equipement permetant de s'asseoir et appui position debout					
• Espace d'usage 0,8 x 1,3 m latéral à la douche:					
• Lavabo accessibleVide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30m (HxLxP) :					

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Robinet préhensible et utilisable en position assis :					
• Cabinet d'aisance accessible:					
• Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée:					
• Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:					
• Espace d'usage de 0,80x1,30m:					
• Barre d'appui:					
• Pour toutes les chambres:					
• Porte largeur 0,8 m passage utile 0,77 m pour toutes les chambres:					
• 1 prise de courant à proximité du lit:					
• 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne:					
• N° de la chambre ou dénomination en relief:					
• Equipement hauteur>=2,2 m ou hors cheminement:					
19. • Etablissements avec douches ou cabines individuelles:			SO		
• Cabines ou espaces à usage individuel:					
• Nombre de cabines ou espaces individuels adaptés :					
• 1 cabine ou 1 espace adapté si pas plus de 20:					
• 2 cabines ou 2 espaces adaptés si pas plus de 50:					
• 1 cabine ou 1 espace adapté suplémentaire par tranche de 50:					
• Au même emplacement que les autres cabines:					

09/11/2022

ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC PC>01/07/17 Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Cheminement accessible jusqu'à la cabine:					
• Cabines séparées H/F si autres cabines séparées :					
• Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour Diamètre 1,50 m:					
• Siège:					
• Dispositif d'appui en position debout:					
• Douches:					
• Cheminement accessible jusqu'à la douche:					
• Douches séparées H/F si autres douches séparées:					
• Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche:					
• Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour:					
• Siphon de sol:					
• Siège:					
• Dispositif d'appui en position debout:					
• Equipements divers utilisables en position assis:					
20. • Caisses de paiement ou équipements disposés en batterie:			SO		
• Au moins 1 caisse ou équipement adapté par tranche de 20:					
• Répartition uniforme des caisses ou équipements adaptées:					
• Caractéristiques des caisses ou équipements adaptées:					
• Cheminement d'accès aux caisses ou équipements adaptées >= 0,90m:					
• Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes:					

FORMATIONS DU PERSONNEL

7.

BatiFire

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

GIP FCIP
CAFOC
VOS COMPÉTENCES POUR DEMAIN

ATTESTATION DE FORMATION

CAFOC de Nantes

Centre Académique de Formation Continue

22 rue de Chateaubriand
44000 NANTES

Tél : 02 40 35 94 10
Fax : 02 40 35 94 11

cafoc@ac-nantes.fr
www.cafoc.ac-nantes.fr

Siret : 184 409 191 000 30

Je soussigné, Xavier BLAY, directeur des études du CAFOC de Nantes, certifie que :

Madame Laëtitia LORIO

a participé à la formation intitulée :

« Formation des nouveaux référents handicap - Session 1 »

Cette formation a débuté le 04/05/2023 et s'est terminée le 04/05/2023.

Nombre d'heures réalisées : 7 heures.

Fait à NANTES
Le 04/05/2023

Pour le CAFOC DE NANTES
Xavier BLAY

CAFOC de Nantes
Groupement d'Intérêt Public - GIP FCIP Expérience
22 rue de Chateaubriand
44000 NANTES
Tél. 02 40 35 94 10 - Fax 02 40 35 94 11
cafoc@ac-nantes.fr - www.cafoc.ac-nantes.fr

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

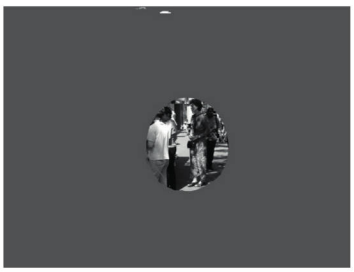
Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes[10]. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnait pas automatiquement au premier abord,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

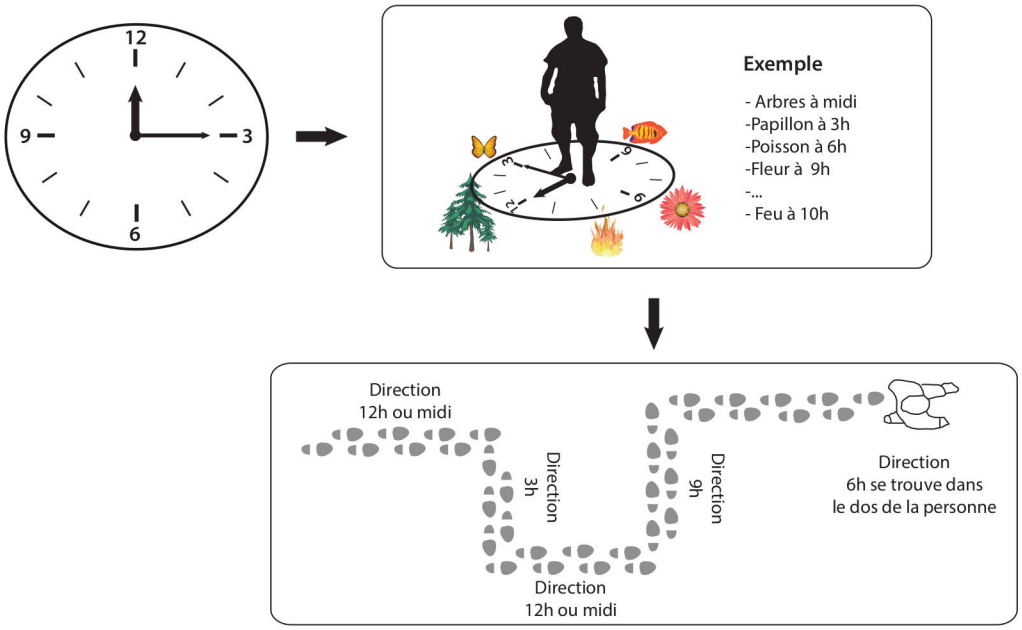
➤ Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

➤ 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