

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



UDOGEC ILLE-ET-VILAINE



logo de  
l'établissement



et





# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

## IDENTITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

Nom de l'établissement scolaire : **ECOLE SAINT JOSEPH**

Nom du chef d'établissement : **M. DENNIEL JEAN-LOIC**

Adresse de l'établissement : **10 RUE DU STADE**

Code postal : **35850**

Ville : **IRODOUER**

Téléphone : **02.99.39.83.91**

Fax :

Site web : **<http://www.esj.irodouer.com>**

e-mail : **saintjoseph.irodouer**

**@ wanadoo.fr**

Siret : **77769333400016**

Naf : **8520Z**

Nom de l'association gestionnaire (personnalité morale) :

**OGEC IRODOUER**

Nom du président : **M. CHESNAIS DIDIER**

Adresse de l'association :

**10 rue du stade**

Code postal : **35850**

Ville : **IRODOUER**

Nombre d'établissements recevant du public (ERP) : **1**



# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

## RENSEIGNEMENTS SUR LE(S) ÉTABLISSEMENT(S) RECEVANT DU PUBLIC

Nom de l'établissement : ECOLE ST JOSEPH

Classement :

Type : R

Catégorie :  1<sup>ère</sup>  2<sup>ème</sup>  3<sup>ème</sup>  4<sup>ème</sup>  5<sup>ème</sup>

Effectif de l'ERP :

Personnel : 12

Public : 170

Total : 182

L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et sous-sol) :

Un Ad'AP a-t-il été déposé :  oui  non

• Si oui :

Nom du dépositaire de l'Ad'AP :

UDOGEC35

n° d'Ad'AP : 0352381500053

date : 10 12 2015

durée de l'Ad'AP : 3 ans

• Si non :

Établissement nouvellement  
construit

Établissement conforme aux règles  
d'accessibilité au 31 décembre 2014

Arrêté préfectoral de prorogation

Prestations fournies par l'établissement :

Enseignement : Toutes les prestations offertes dans l'établissement sont accessibles aux personnes handicapées quel que soit leur handicap



**REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ****ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ**

Matériel	Localisation	Date d'intervention	Description
>			
>			
>			
>			
>			
>			
>			
>			
>			
>			





**REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ****FORMATION DU PERSONNEL**

Action de formation	Description	Effectifs formés	Date (réalisée ou programmée)
>			
>			
>			
>			
>			
>			
>			
>			
>			
>			



# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

## PIÈCES AMINISTRATIVES

Sont joints au présent registre, les documents suivants (cocher les pièces jointes disponibles en fonction de la situation de l'établissement) :

- Si l'établissement est accessible :
  - Attestation établie par un contrôleur technique ou par un architecte prévue aux articles L 111-7-4 et R 111-19-27 du CCH pour les bâtiments nouvellement construits
  - Attestation d'accessibilité prévue aux articles L 111-7-3 et R 111-19-33 du CCH, pour les établissements conformes aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 pour les bâtiments existants
  
- Si un Ad'AP a été déposé :
  - Copie du dépôt d'Ad'AP (ou de l'attestation de l'approbation de l'Ad'AP en cas d'Ad'AP de patrimoine)
  - Calendrier de mise en accessibilité
  - Point d'étape pour les Ad'AP comportant plus d'une période
  - Attestation d'achèvement d'Ad'AP (attestation accessibilité aux personnes handicapées dite « HAND »)
  
- Si l'établissement n'est pas accessible et qu'aucun Ad'AP n'a été déposé :
  - Copie de l'arrêté préfectoral accordant une prorogation du délai de dépôt de l'Ad'AP
  - Copie du dépôt d'Ad'AP lorsqu'il aura été effectué
  
- Dans tous les cas de figure :
  - Le diagnostic d'accessibilité
  - Les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité le cas échéant
  - La notice d'accessibilité quand elle existe (obligatoire en cas d'autorisation de travaux ou de permis de construire)
  - Un plan de masse de l'établissement scolaire quand il se compose de plusieurs ERP (facultatif mais vivement recommandé)
  - La plaquette informative de la DMA intitulée « **Bien accueillir les personnes handicapées** »
  - Les attestations de formation du personnel (pour les ERP de 1ère à 4ème catégorie)



## Récépissé de dépôt d'une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)

Madame, Monsieur,

**Le délai d'instruction de votre dossier est de QUATRE MOIS.**

Toutefois, dans le mois qui suit le dépôt de votre dossier, l'administration peut vous écrire pour vous indiquer qu'il manque une ou plusieurs pièces à votre dossier.

Dans ce cas, le délai d'instruction de quatre mois ne commencera à courir qu'à partir de la date de réception de la dernière pièce manquante (article R. 111-19-36 du code de la construction et de l'habitation).

Si toutes les pièces manquantes n'ont pas été fournies dans le délai que l'administration vous aura accordé votre demande sera automatiquement rejetée.

**Votre dossier est complet et ne comporte pas de demande de périodes supplémentaires :**

La décision relative à votre demande sera prise dans le délai de quatre mois. À défaut de décision expresse dans ce délai, la demande d'approbation de votre Agenda d'accessibilité programmée est considérée comme accordée.

**Votre dossier est complet et comporte une demande de périodes supplémentaires :**

La décision relative à vos demandes sera prise dans le délai de quatre mois.

1) En cas de décision négative sur la demande de périodes supplémentaires, l'Agenda d'accessibilité programmée est considéré comme refusé.

2) En cas de décision positive sur la demande de périodes supplémentaires et à défaut de décision expresse sur l'Agenda d'accessibilité programmé dans ce délai, l'agenda est considéré comme accepté.

En cas de refus de la demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée, la décision précisera le délai qui vous est laissé pour présenter une nouvelle demande.

(À remplir par les services préfectoraux)

N° de l'Ad'ap :

035 238 15 00053

Identité et adresse du demandeur :

UNOGRÉ 35  
45, rue de Brest  
35042 RENNES cedex

Date de dépôt de la demande :

10 12 2015

Le projet est autorisé à défaut de réponse dans le délai de quatre mois sous réserve des dispositions exposées ci-dessus

Cachet de la préfecture,

date et signature :

10 DEC. 2015

Le Chef de l'Unité Accessibilité,

Etienne DUCROS

Direction Départementale  
des Territoires et de la Mer  
SEHCV/DSEA/Unité Accessibilité

Le Morgat  
12, rue Maurice Fabre - CS 20107  
35031 Rennes Cedex

Délais et voies de recours : Le délai de recours devant le tribunal administratif compétent est de deux mois à compter de la décision approuvant ou non l'Agenda ou, en cas de décision tacite, à compter de la date à laquelle la décision aurait dû être notifiée (dès lors que le dossier avait été complété).



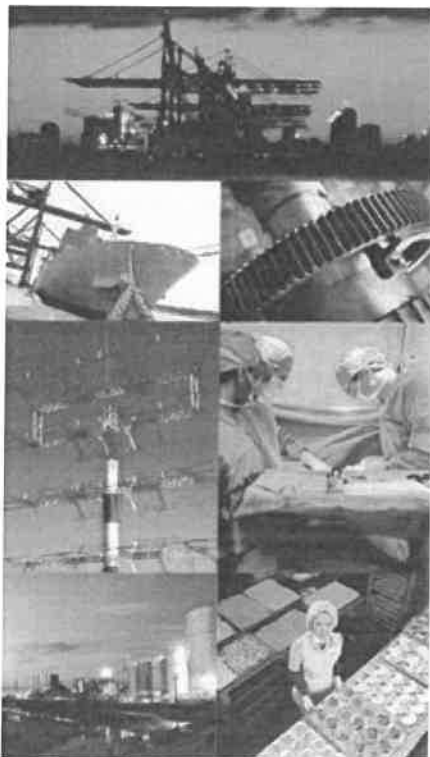


**OGEC ECOLE PRIMAIRE PRIVEE**  
*A l'attention de M JEAN LOIC DENNIEL*  
10 RUE DU STADE  
35850 IRODOUER

**RAPPORT DE VERIFICATION**  
**Accessibilité handicapé**

Code prestation : BA0050  
Rapport N° : Accessia\_V2.0\_15409273\_T1V01.01

Lieu d'intervention :  
OGEC ECOLE PRIMAIRE PRIVEE  
10 RUE DU STADE  
35850 IRODOUER



Date d'intervention : du 14/09/2015 au 14/09/2015  
Date d'expédition : 28/09/2015



Agence Rennes  
Avenue de la Croix Verte  
CS15325  
35653 LE RHEU CEDEX  
Tél : 02-99-14-71-60 - Fax : 02-99-14-84-94



## **RAPPORT DE VERIFICATION Accessibilité handicapé**

Code prestation : BA0050

Date d'expédition : 28/09/2015

- Accessia\_V2.0\_15409273\_T1V01.01

### Liste des destinataires :

- OGEC ECOLE PRIMAIRE PRIVEE  
10 RUE DU STADE  
35850 IRODOUER  
A l'attention de : M JEAN LOIC DENNIEL  
Envoi par : Mail



**Agence Rennes**  
Avenue de la Croix Verte  
CS15325  
35653 LE RHEU CEDEX

**Lieu d'intervention :**  
**OGEC ECOLE PRIMAIRE PRIVEE**  
**10 RUE DU STADE**  
**35850 IRODOUER**

**Date d'intervention :**  
14/09/2015

## RAPPORT DE DIAGNOSTIC ACCESSIBILITE HANDICAPES



**Intervenant(s)**  
**M LE ROUZIC DANIEL**

**Accompagné par**  
**M DENNIEL**

## SOMMAIRE

1	SYNTHESE DES RESULTATS.....	3
1.1	Estimation financière.....	3
1.2	Dérogations à demander à l'autorité administrative.....	3
2	GENERALITES.....	4
2.1	Objectif de la prestation.....	4
2.2	Classement de l'établissement.....	4
2.3	Références réglementaires.....	4
2.4	Commentaires relatifs au déroulement de la prestation.....	4
2.5	Moyens d'investigation.....	4
3	DESCRIPTION DES OUVRAGES EXAMINES.....	5
3.1	Caractéristiques générales de l'opération.....	5
3.2	Périmètre de la prestation.....	5
3.3	Locaux / Voiries non visités.....	5
3.4	Documents examinés.....	5
4	RESULTATS ET AVIS.....	6
4.1	Notation des constats.....	6
4.3	Proposition de solutions de principe et évaluation prévisionnelle de leur coût.....	7
4.4	Observations générales.....	7

**1 SYNTHESE DES RESULTATS**
**1.1 Estimation financière**

Total en EUROS H.T. : 14 900

Synthèse par thème	Montant en EUROS H.T.
Cheminevements extérieurs - Caractéristiques	5 200
Cheminevements extérieurs - Equipements	200
Cheminevements extérieurs - Escaliers	3 800
Circulations Intérieures Horizontales - Equipements	2 000
Sanitaires	3 700

Synthèse par Localisation	Montant en EUROS H.T.
<b>Bâtiment : Bâtiment Ancien</b>	11 600
Cheminevements extérieurs - Caractéristiques	4 000
Cheminevements extérieurs - Equipements	200
Cheminevements extérieurs - Escaliers	2 400
Cheminevements extérieurs - Escaliers	1 100
Cheminevements extérieurs - Escaliers	300
Sanitaires	100
Sanitaires	800
Sanitaires	2 700
<b>Bâtiment : Bâtiment Récent</b>	3 300
Cheminevements extérieurs - Caractéristiques	800
Cheminevements extérieurs - Caractéristiques	300
Cheminevements extérieurs - Caractéristiques	100
Circulations Intérieures Horizontales - Equipements	2 000
Sanitaires	100

**1.2 Dérogations à demander à l'autorité administrative**

Aucune des dispositions non réglementaires ne peuvent faire l'objet d'une dérogation

Procédure de demande de dérogation sur une disposition non réglementaire et dont les travaux ne sont pas réalisables.

Le législateur a prévu un nombre de cas dans lesquels il est possible de demander une dérogation aux règles d'accessibilité handicapés (R 111-19-10 du code de la construction et de l'habitation)

- En cas d'impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment  
(Notamment liée aux caractéristiques du terrain, à la présence de constructions existantes)
- En cas de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural
- Lorsqu'il y a disproportion manifeste entre les améliorations apportées d'une part, et leur coûts, leurs effets sur l'usage du bâtiment ou la viabilité de l'exploitation de l'établissement, d'autre part (notamment en présence d'une rupture de la chaîne de déplacement ou lorsque que le coût ou la nature des travaux d'accessibilité sont tels qu'ils s'avèrent impossibles à financer).
- Lorsque les copropriétaires d'un bâtiment à usage principal d'habitation s'opposent à la réalisation des travaux de mise en accessibilité

## 2 GENERALITES

### 2.1 Objectif de la prestation

Apave a pour mission de réaliser le diagnostic de tout ou partie d'ouvrages de bâtiment y compris les équipements nécessaires à leur exploitation au regard des textes réglementaires déclinés à l'article 2.3 ci-après, dans le domaine de l'accessibilité aux personnes handicapées.

### 2.2 Classement de l'établissement

ERP 5ème catégorie avec activité de type R "Etablissement Scolaire"  
Commentaires relatifs au classement : Selon déclaration du chef d'établissement

### 2.3 Références réglementaires

Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Articles R 111-19-7 à R 111-19-12 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) relatifs aux dispositions applicables aux des établissements recevant du public dans un cadre bâti existant et aux installations ouvertes au public existantes.

Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19-7 à R 111-19 - 11 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.

Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R 111-19-8 et R 111-19-11 du Code de la Construction et de l'Habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements existants recevant du public dans un cadre bâti existant et aux installations existantes ouvertes au public.

Sans objet

### 2.4 Commentaires relatifs au déroulement de la prestation

Les cheminements et accès utilisés par le public nous ont été communiqués lors de la visite par l'exploitant de l'établissement. Ces hypothèses restent sous la déclaration de l'exploitant.

Le rapport est établi sur la base d'un constat visuel des commandes et appareillages accessibles lors de la visite ; tout élément caché et ce de fait non pris en compte ne figurera pas dans nos résultats et avis.

Notamment les niveaux d'éclairage ont été évalués à partir des performances normalement attendues pour le type d'éclairage en place . Les éventuelles mesures réalisées n'ont qu'un caractère indicatif (éclairage naturel variable suivant date et heure de la visite).

Sans objet

### 2.5 Moyens d'investigation

Nos investigations sont réalisées à partir de constats visuels, ainsi que d'évaluations de grandeurs à l'aide des instruments listés ci-dessous :

- mètre
- niveau électronique
- luxmètre
- dynamomètre ou peson

### 3 DESCRIPTION DES OUVRAGES EXAMINES

#### 3.1 *Caractéristiques générales de l'opération*

L'ERP diagnostiqué est l'ancien bâtiment de l'Ecole Saint Joseph situé 10 rue du Stade à IRODOUER.  
L'établissement comporte un bâtiment de 1 niveau accessibles au public.

Au total, l'établissement comporte 9 pièces accessibles au public pour un effectif de 174élèves. "120 élèves = bâtiment ancien et 54 élèves = bâtiment récent"

Nous avons considéré que les parties accessibles étaient les suivantes :

- cheminements extérieurs :

--Bâtiments ancien:

- rez-de-chaussée : 5 salles de classe: GS / CP , CP/ CE, CE1/CE2 , CE2/CM1, CM2, X salle de garderie et motricité, X salle de sommeil

--Bâtiments récent:

- rez-de-chaussée : 2 salles de classe: TPS, 1 salle de garderie et motricité, 1 salle de sommeil

- Escaliers :

- sanitaires :

#### 3.2 *Périmètre de la prestation*

Le diagnostic porte exclusivement sur l'accessibilité du public.

Ne sont pas traités dans ce diagnostic :

- Les logements de fonction, leurs accès et leurs dépendances non accessibles au public. Ils ne sont pas soumis à l'arrêté du 08/12/2014 relatif à la mise en accessibilité des ERP existants. Dans le cas de travaux sur ces logements, dégagements et dépendances, il y aura lieu de respecter l'arrêté du 26/02/07 relatif à l'accessibilité des bâtiments d'habitation collective lorsqu' ils font l'objet de travaux.

- Les locaux techniques et zones non accessibles au public. Ils ne sont pas soumis à l'arrêté du 08/12/2014.

- Les lieux et postes de travail qui ne sont pas visés par le diagnostic réglementaire.

#### 3.3 *Locaux / Voiries non visités*

Néant





#### 3.4 *Documents examinés*

Néant






**4 RESULTATS ET AVIS**

**4.1 Notation des constats**

Notation de la difficulté de l'accessibilité actuelle :

- |   |  |
|---|--|
|  | Accessibilité réglementaire  |
|  | Accessibilité non réglementaire mais possible sans confort d'usage |
|  | Accessibilité non réglementaire mais possible avec assistance      |
|  | Inaccessible   |

Notation des types de handicap pour lesquels la règle n'est pas respectée :

- |   |  |
|---|--|
| <b>TOUS<br/>HANDICAPS</b>   | Accessibilité non respectée quel que soit le handicap  |
|   | Accessibilité non respectée seulement pour les personnes en fauteuil                         |
|  | Accessibilité non respectée seulement pour les personnes mal marchantes                      |
|  | Accessibilité non respectée seulement pour les personnes malvoyantes                         |
|  | Accessibilité non respectée seulement pour les personnes malentendantes                      |
|  | Accessibilité non respectée seulement pour les personnes présentant une difficulté cognitive |

#### **4.3 Proposition de solutions de principe et évaluation prévisionnelle de leur coût**

Les exemples proposés ne sont pas exhaustifs. En cas de difficultés de réalisation par rapport à l'exploitation de l'établissement, des études plus approfondies pouvant éventuellement conclure à des demandes de dérogation seront nécessaires.

Les évaluations de coûts indiquées dans le rapport sont destinées à cerner l'ordre de grandeur d'une enveloppe prévisionnelle et ne constitue pas une étude. Dans tous les cas une étude devra être réalisée par un Maître d'oeuvre. Les coûts sont indiqués en Euros H.T. - valeur estimative à la date du présent rapport

Pour certaines dispositions difficilement réalisables, le présent rapport peut suggérer des demandes de dérogation. Nous attirons l'attention sur le caractère aléatoire de la suite donnée à ces demandes. Elles sont soumises à autorisation du Préfet après avis de la Commission Consultative Départementale de la Sécurité et l'Accessibilité

#### **4.4 Observations générales**

Néant

**Bâtiment Ancien**

Cheminements extérieurs - Caractéristiques		FICHE CONSTAT		1		Ch .Ext - Caractéristiques
						Ch..Ext. - Equipements
<b>CONSTATS</b> La rampe d'accès au bâtiment présente une pente trop importante						Ch. Ext. - Escaliers
						Sanitaires
<b>PRECONISATIONS</b> Adapter la rampe pour respecter les pentes admissibles				<b>Coût</b> 4 000		
<b>ESTIMATION EUROS H.T. :</b>					<b>4 000</b>	
<b>SUIVI CLIENT :</b>						

Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.tilwano.fr



**Bâtiment Ancien**

Cheminements extérieurs - Equipements		FICHE CONSTAT		2	Ch .Ext - Caractéristiques
Classe CM2					Ch..Ext. - Equipements
<b>CONSTATS</b>					Ch. Ext. - Escaliers
Il n'existe pas d'espace de manoeuvre devant la porte					Sanitaires
<b>PRECONISATIONS</b>				<b>Coût</b>	
Créer un espace de manoeuvre devant la porte				200	
		<b>ESTIMATION EUROS H.T. :</b>		<b>200</b>	
<b>SUIVI CLIENT :</b>					

(\*) Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.titwanet.fr

(\*) Illustrations réalisées pour le compte du ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.  
 Diag HAND - IE 03 - 01/2015

**Bâtiment Ancien**

Cheminements extérieurs - Escaliers		FICHE CONSTAT		3	
<b>Cours Classe GS CP CE1</b>				<b>Ch .Ext - Caractéristiques</b> <b>Ch..Ext. - Equipements</b> <b>Ch. Ext. - Escaliers</b> <b>Sanitaires</b>	
<b>CONSTATS</b>					
<p>Il n'existe pas de bande d'éveil à la vigilance à 50 cm de la première marche en partie haute de l'escalier                      Les nez de marche ne sont pas contrastés                      Les premières et dernières contremarches ne sont pas contrastées                      La main courante ne dépasse pas d'une marche en haut et en bas de chaque volée                      Absence de mains courantes d' un côté</p>					
<b>PRECONISATIONS</b>				<b>Coût</b>	
Mettre en place une bande d'éveil à la vigilance en haut de l'escalier				300	
Contraster les nez de marche				900	
Peindre les premières et dernières contremarches				500	
Prolonger la main courante horizontalement de la longueur d'une marche en haut et en bas de chaque volée				200	
Mettre en place une main courante de chaque côté				500	
<b>ESTIMATION EUROS H.T. :</b>				<b>2 400</b>	
<b>SUIVI CLIENT :</b>					




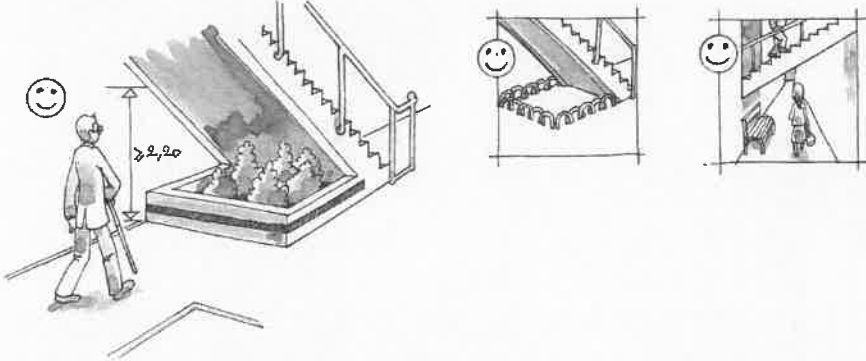
Illustrateur : Pierre-Arloire THERRY - www.lilovane.fr

**Bâtiment Ancien**

Cheminements extérieurs - Escaliers		FICHE CONSTAT		4	
<b>Cours Classe CE2 CM1</b>					
<b>CONSTATS</b>					
<p>Il n'existe pas de bande d'éveil à la vigilance à 50 cm de la première marche en partie haute de l'escalier</p> <p>Les nez de marche ne sont pas contrastés</p> <p>Les premières et dernières contremarches ne sont pas contrastées</p> <p>La main courante ne dépasse pas d'une marche en haut et en bas de chaque volée</p>					
<b>PRECONISATIONS</b>				<b>Coût</b>	
Mettre en place une bande d'éveil à la vigilance en haut de l'escalier				200	
Contraster les nez de marche				500	
Peindre les premières et dernières contremarches				200	
Prolonger la main courante horizontalement de la longueur d'une marche en haut et en bas de chaque volée				200	
				<b>ESTIMATION EUROS H.T. :</b>	
				1 100	
<b>SUIVI CLIENT :</b>					



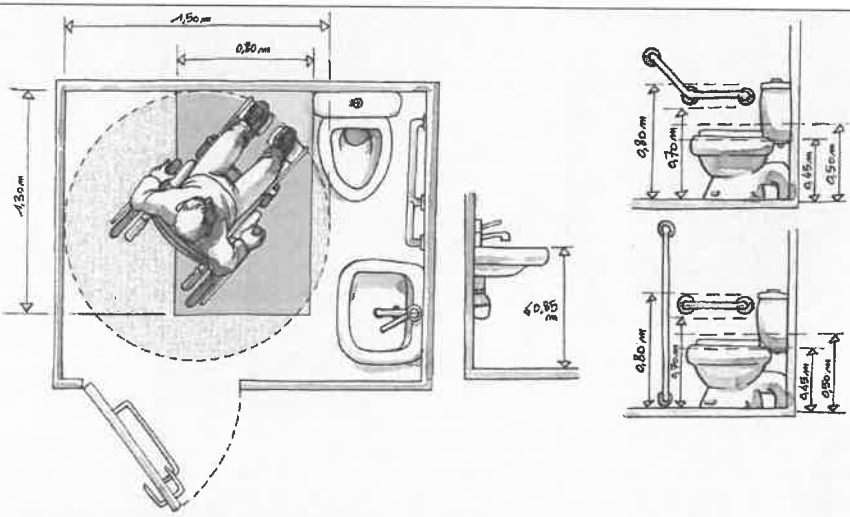
(\*) Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.tilwano.fr

**Bâtiment Ancien**

Cheminements extérieurs - Escaliers		FICHE CONSTAT		5	
Cours Classe CE1 CE2					
<b>CONSTATS</b>					
Les nez de marche ne sont pas contrastés Les premières et dernières contremarches ne sont pas contrastées					
<b>PRECONISATIONS</b>				<b>Coût</b>	
Contraster les nez de marche				200	
Peindre les premières et dernières contremarches				100	
					
<b>SUIVI CLIENT :</b>					

Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.thierrym.fr

Bâtiment Ancien

Sanitaires		FICHE CONSTAT		6	Ch .Ext - Caractéristiques
Classe GC CP/ CP CE1				3	Ch..Ext - Equipements
<b>CONSTATS</b> Il n'existe pas de dispositif pour refermer la porte derrière soi				INACCESSIBLE	Ch. Ext. - Escaliers
<b>PRECONISATIONS</b> Mettre en place un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi				Coût	Sanitaires
				100	
					
ESTIMATION EUROS H.T. :				100	
SUIVI CLIENT :					



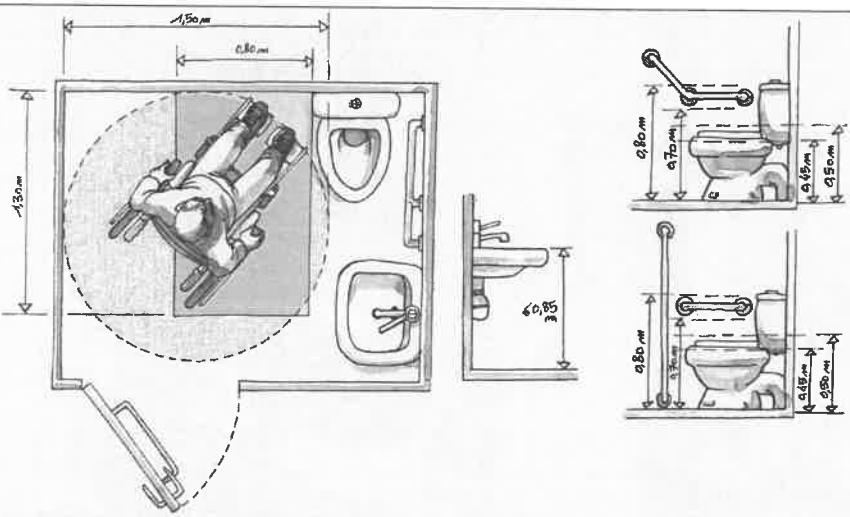
Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.titovane.fr

Bâtiment Ancien

Sanitaires		FICHE CONSTAT		7		Ch .Ext - Caractéristiques
Classe CM2						Ch..Ext. - Equipements
<b>CONSTATS</b>						Ch. Ext. - Escaliers
Il n'existe pas de lave main dans le sanitaire adapté La barre d'appui n'est pas satisfaisante Il n'existe pas de dispositif pour refermer la porte derrière soi						Sanitaires
<b>PRECONISATIONS</b>				<b>Coût</b>		
Mettre en place un lave main à l'intérieur du sanitaire adapté						600
Déplacer la barre d'appui à la bonne hauteur						100
Mettre en place un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi						100
<b>ESTIMATION EUROS H.T. :</b>				<b>800</b>		
<b>SUIVI CLIENT :</b>						

(\*) Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.tilwan.e.fr




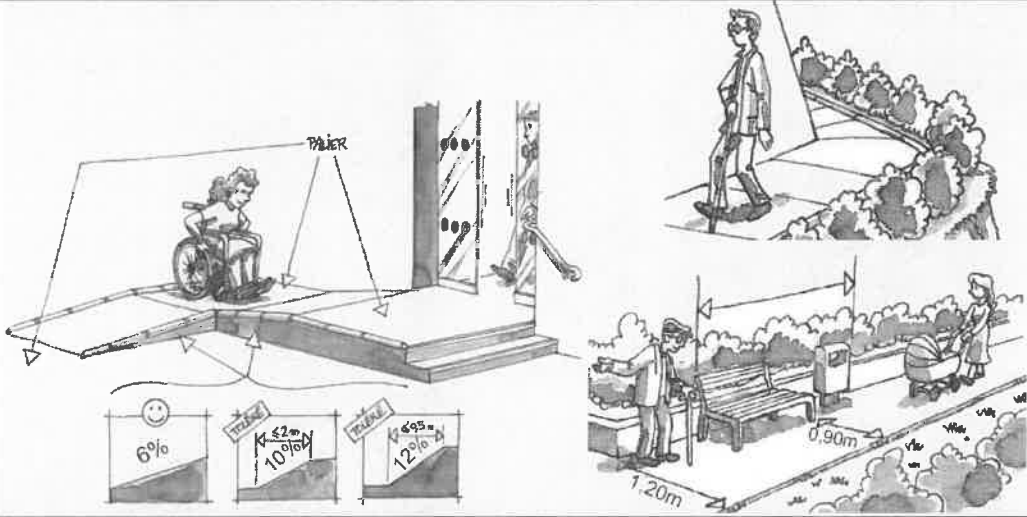
Bâtiment Ancien

Sanitaires		FICHE CONSTAT		8	Ch .Ext - Caractéristiques
Classe CM2				3	Ch..Ext. - Equipements
<b>CONSTATS</b> La largeur de la porte du sanitaire est inférieure à 0,80 m L=68 cm"				3 <small>INACCESSIBLE</small>	Ch. Ext. - Escaliers
<b>PRECONISATIONS</b> Modifier la porte				<b>Coût</b> 2 700	Sanitaires
					
ESTIMATION EUROS H.T. :				2 700	
<b>SUIVI CLIENT :</b>					

Illustrateur : Pietro-Antoine THIERRY - www.illustra.fr

(\*) Illustrations réalisées pour le compte du ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer, en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.  
 Diag HAND - IE 03 - 01/2015

**Bâtiment Récent**

Cheminements extérieurs - Caractéristiques		FICHE CONSTAT		9		Ch .Ext - Caractéristiques
<b>Cours avant</b>						Circul. - Equipements
<b>CONSTATS</b>						Sanitaires
Le cheminement présente des trous ou fentes supérieurs à 2 cm						
<b>PRECONISATIONS</b>				<b>Coût</b>		
Mettre en place des éléments ne comprenant pas de trous ou fentes de plus de 2 cm				800		
						
				<b>ESTIMATION EUROS H.T. :</b>		<b>800</b>
<b>SUIVI CLIENT :</b>						


(\*) Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.lhwan.fr



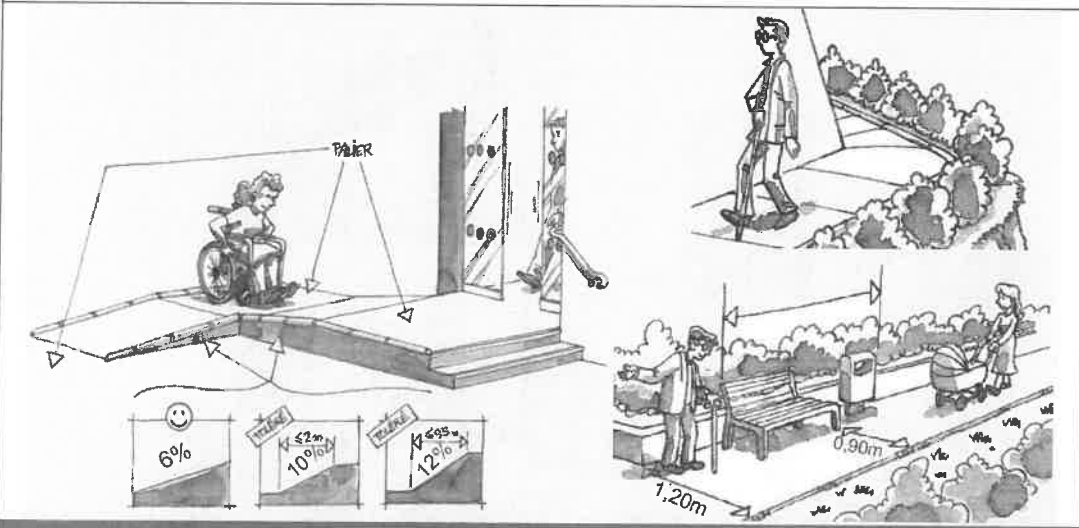
**Bâtiment Récent**

Cheminements extérieurs - Caractéristiques	FICHE CONSTAT	10	<b>Ch .Ext - Caractéristiques</b>
--	---------------	----	---------------------------------------

<b>Cours arrière</b>			<b>Circul. - Equipements</b>
----------------------	--	--	----------------------------------

<b>CONSTATS</b> Le cheminement présente des trous ou fentes supérieurs à 2 cm			<b>Sanitaires</b>
			

<b>PRECONISATIONS</b> Mettre en place des éléments ne comprenant pas de trous ou fentes de plus de 2 cm			<b>Coût</b> 300
--	--	--	--------------------




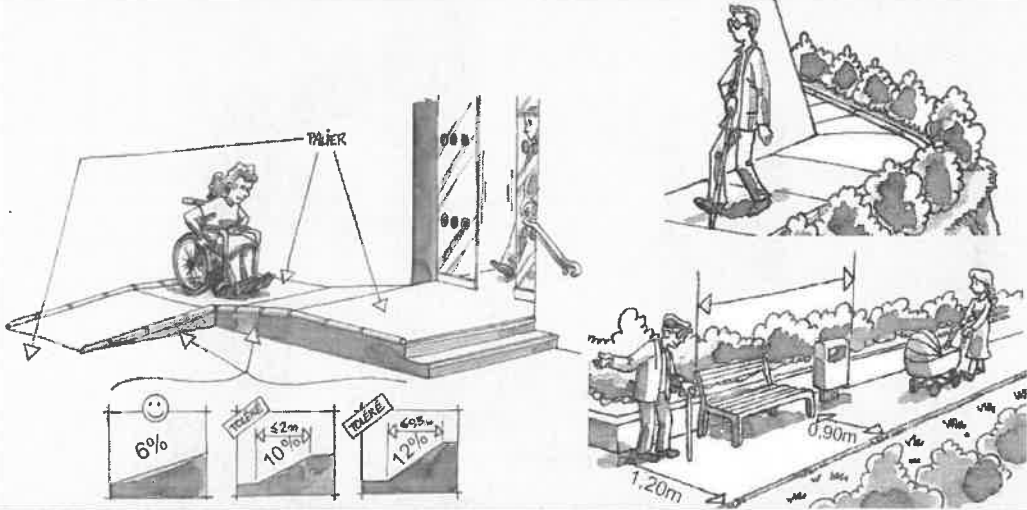


**ESTIMATION EUROS H.T. : 300**

**SUIVI CLIENT :**

(\*) Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.litovano.fr

**Bâtiment Récent**

Cheminements extérieurs - Caractéristiques	FICHE CONSTAT		Ch .Ext - Caractéristiques
Sortie cours arrière			Circul. - Equipements
<p><b>CONSTATS</b>                      Le cheminement comporte des ressauts de plus de 2 cm "3 cm "</p>			
<p><b>PRECONISATIONS</b>                      Supprimer les ressauts de plus de 3 cm</p>			Coût 100
			
ESTIMATION EUROS H.T. :			100
SUIVI CLIENT :			

Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.tilwano.fr

**Bâtiment Récent**

Circulations Intérieures Horizontales - Equipements		FICHE CONSTAT	12	Ch .Ext - Caractéristiques
<b>Salle de motricité</b>				Circul. - Equipements
<b>CONSTATS</b> La largeur de la porte est insuffisante L=73cm				Sanitaires
<b>PRECONISATIONS</b> Modifier ou remplacer la porte par un bloc-porte de 0,80m			<b>Coût</b> 2 000	
<b>ESTIMATION EUROS H.T. :</b>			<b>2 000</b>	
<b>SUIVI CLIENT :</b>				


(\*) Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.tiwanne.fr

Bâtiment Récent

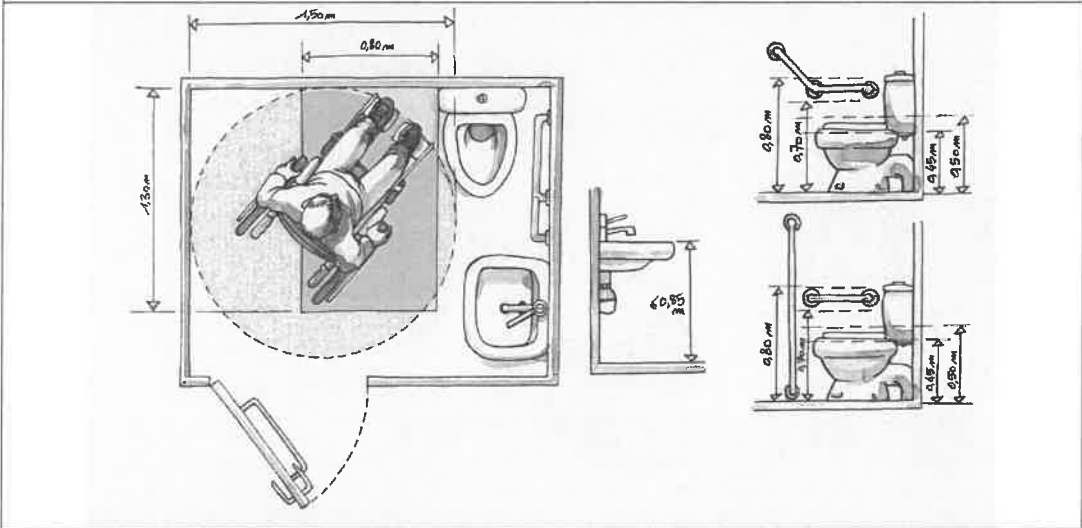
Sanitaires	FICHE CONSTAT	13	<b>Ch .Ext - Caractéristiques</b>
------------	---------------	----	-----------------------------------

			<b>Circul. - Equipements</b>
--	---	---	------------------------------

<b>CONSTATS</b>			<b>Sanitaires</b>
-----------------	--	--	-------------------

Il n'existe pas de dispositif pour refermer la porte derrière soi			
---	---	--	--

<b>PRECONISATIONS</b>			<b>Coût</b>
Mettre en place un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi			100



	<b>ESTIMATION EUROS H.T. :</b>		<b>100</b>
--	--------------------------------	--	------------

<b>SUIVI CLIENT :</b>			
-----------------------	--	--	--

Illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.tilwin.fr



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

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

# Bien accueillir les personnes handicapées



## Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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



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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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





## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

La Langue des Signes Française (LSF) est un moyen efficace pour échanger avec une personne sourde signante (qui utilise la LSF). Néanmoins, il existe d'autres solutions, plus simples, pour permettre la communication avec un client sourd ou malentendant. Ces solutions sont multiples et varieront selon votre interlocuteur. En effet, certains sourds signent, d'autres s'expriment à l'oral, d'autres encore utilisent le Langage Parlé Complété (LPC, code qui associe la parole à des gestes-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).

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



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



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

- 🔗 <http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>
- 🔗 <http://www.lsf dico-injsmetz.fr/recherche-par-mot.php>
- 🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dico complet>

## b. Personnes avec une déficience visuelle



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

### ● Tout percevoir mais de façon très floue



- ➔ Tout est « aperçu », rien n'est vraiment « distingué » car les contrastes et les couleurs sont atténués.
- ➔ Impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'un obstacle, ou de lire.

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



- ➔ Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.
- ➔ Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



- ➔ Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.
- ➔ Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

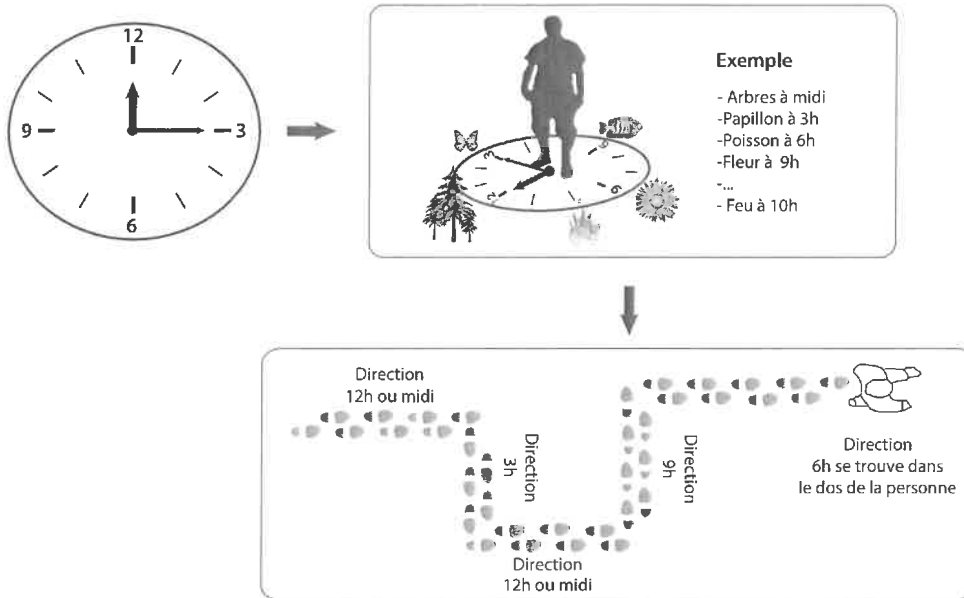
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

### Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

### C. Personnes avec une déficience motrice



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

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

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



## Le chien d'assistance

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

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

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



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

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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





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

### Le chien d'assistance

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

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




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

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



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


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

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

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

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

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

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

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

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



## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

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

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

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



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

<http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-102/accessibilite-aux-personnes-handicapees-guide-de-bonnes-pratiques-sur-la-gouvernance-de-la-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](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf)

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Tour Pascal A  
92055 La Défense cedex  
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

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

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