



REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

Accessibilité d'un ERP aux personnes handicapées

SALLE POLYVALENTE

Rue de Normandie
68800 VIEUX-THANN

Mis en place le	Par
13/05/2019	Mairie de Vieux-Thann

SOMMAIRE

MISES A JOUR DU REGISTRE

FICHE INFORMATIVE

LISTE DES PIECES

ATTESTATION D'ACCESSIBILITE

**DOCUMENT D'AIDE A L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPEES A DESTINATION
DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE PUBLIC**

FORMATION DU PERSONNEL

ANNEXES

**ANNEXES – DIVERS DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES JUSTIFIANT LA MISE EN
ACCESSIBILITE**

FICHE INFORMATIVE

Fiche d'identité de l'établissement

Raison sociale ou nom commercial de l'établissement:

SALLE POLYVALENTE

N°SIRET :

Adresse : rue de Normandie

Code postal : 68800

Ville : VIEUX-THANN

Contact :

Téléphone : 0389357474

Courriel : mairie@vieuxthann.fr

Classement incendie	Catégorie					Activité(s)	Effectif (*)
	1	2	3	4	5		
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	L,N,X	1006

Nom du représentant de la personne morale

M. Le Maire de la commune de Vieux-Thann

(*) Source du classement : Déclaration du chef d'Établissement

Prestations offertes par l'établissement et leur niveau d'accessibilité

Descriptif des prestations

Salle polyvalente multi-activités : sport, cérémonies, fêtes, ...

Niveau d'accessibilité

L'établissement et tous les services proposés sont accessibles à tous :

	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
---	--

Le personnel d'accueil vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services :

Oui Non

Information sur la formation du personnel

Le personnel est formé à l'accueil des personnes handicapées, c'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour l'accueil des différentes personnes en situation de handicap.

Oui Non

OU

Le personnel sera formé à l'accueil des personnes handicapées

Oui Non

ET

Le personnel est sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées, c'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap

Oui Non

Information sur les modalités de maintenance et d'utilisation par le personnel des équipements d'accessibilité

L'établissement n'a pas d'équipement spécifique lié à l'accessibilité.

LISTE DES PIECES

1. Lorsque l'établissement est nouvellement construit, l'attestation prévue par l'article L. 111-7-4 après achèvement des travaux ;

Oui Non nécessaire

2. Lorsque l'établissement est conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014, l'attestation d'accessibilité prévue à l'article R. 111-19-33 ;

Oui Non nécessaire

3. Lorsque l'établissement fait l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée conformément aux articles R. 111-19-31 à R. 111-19-47, le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement ;

Oui Non nécessaire

4. Lorsque l'établissement fait l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période, le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda, prévu à l'article D. 111-19-45 ;

Oui Non nécessaire

5. Lorsque l'établissement fait l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée et à l'achèvement de celui-ci, l'attestation d'achèvement prévue à l'article D. 111-19-46 ;

Oui Non nécessaire

6. Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10 ;

Oui Non nécessaire

7. Lorsque l'établissement a fait l'objet d'une autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public, la notice d'accessibilité prévue à l'article D. 111-19-18 ;

Oui Non nécessaire

8. Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction ;

Oui Non nécessaire

9. Pour les ERP de 1ère à 4e catégorie, une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs. Lorsque le personnel chargé de l'accueil des personnes handicapées est affecté à plusieurs établissements, cette attestation peut être réalisée pour l'ensemble des établissements concernés.

Oui Non nécessaire

ATTESTATION D'ACCESSIBILITE

Attestation prévue par l'article R.111-19-33 du Code de la Construction et de l'Habitation

**Direction Départementale des Territoires
du Haut-Rhin**

Service Habitat & Bâtiments Durables
Bureau Accessibilité & Qualité de la Construction
Fax : 03 89 24 83 94

Madame, Monsieur la(le) Représentant(e) de
l'Établissement "Salle polyvalente"
rue de Provence
68800 VIEUX THANN

Dossier suivi par : Patrick AUBRY
☎ : 03 89 84 85 10
✉ : ddt-shbd-baqc@haut-rhin.gouv.fr

Objet : ERP - attestation d'accessibilité AC-N°68-0888



Colmar, le 17 juin 2015

Madame, Monsieur

Par la présente, j'accuse réception de l'attestation d'accessibilité concernant votre établissement « Salle polyvalente » sis rue de Provence 68800 VIEUX THANN et classé catégorie 2 type 0.

Cette attestation est enregistrée sous le numéro AC-N°68-0888 au bureau accessibilité et qualité de la construction de la Direction Départementale des Territoires du Haut-Rhin.

J'adresse copie du présent courrier pour information à la commission [inter]communale pour l'accessibilité de VIEUX THANN.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes meilleures salutations.

Le Chef du Bureau Accessibilité
& Qualité de la Construction

Patrick AUBRY



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DÉPARTEMENT DU HAUT-RHIN

VILLE de VIEUX-THANN

Monsieur le Préfet du Haut-Rhin
Direction Départementale des Territoires
Bureau Accessibilité & Qualité de la Construction
Cité administrative
68026 COLMAR Cedex

*Copie : Commission Intercommunale Pour
l'Accessibilité de Thann-Cernay*

Vieux-Thann, le 24 février 2015

Objet : Attestation d'accessibilité d'un ERP de 1 2 3 ou 4^{ème} catégorie conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

Conformément à l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation, je soussigné, Daniel NEFF, représentant la mairie de Vieux-Thann (SIRET n° 21680348600010), propriétaire de l'Établissement recevant du public de 2^{ème} catégorie de type L-N-X suivant :

**Salle polyvalente
Rue de Provence
Section cadastrale 15, parcelle n°474**

atteste que l'établissement répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014 suite à des travaux réalisés dans le cadre du permis de construire n° PC 068 348 10 F002 accordé le 01/03/2010.

La(es) pièce(s) établissant la conformité, jointe(s) à la présente attestation d'accessibilité sont :

- ✓ l'attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées délivrée par le contrôleur technique le 23/02/2015, à l'issue des travaux ;
- ✓ le diagnostic d'accessibilité obligatoire réalisé le 27/02/2011 ;

Par ailleurs, j'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du code pénal.



Le Maire

Daniel NEFF

Article 441-1 du code pénal

Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal

Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

- 1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;
- 2° De falsifier une attestation ou un certificat originellement sincère ;
- 3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

Mairie : 76 rue Charles de Gaulle 68800 VIEUX-THANN - BP 90093

Tél. : 03 89 35 74 74 • Fax : 03 89 35 74 78

www.vieux-thann.fr • Courriel : mairie@vieuxthann.fr



DIRECTION GÉNÉRALE DES
FINANCES PUBLIQUES

PLAN DE SITUATION

Salle polyvalente

Département :
HAUT RHIN

Commune :
VIEUX-THANN

Section : 15
Feuille : 000 15 01

Échelle d'origine : 1/1000
Échelle d'édition : 1/1500

Date d'édition : 18/02/2015
(fuseau horaire de Paris)

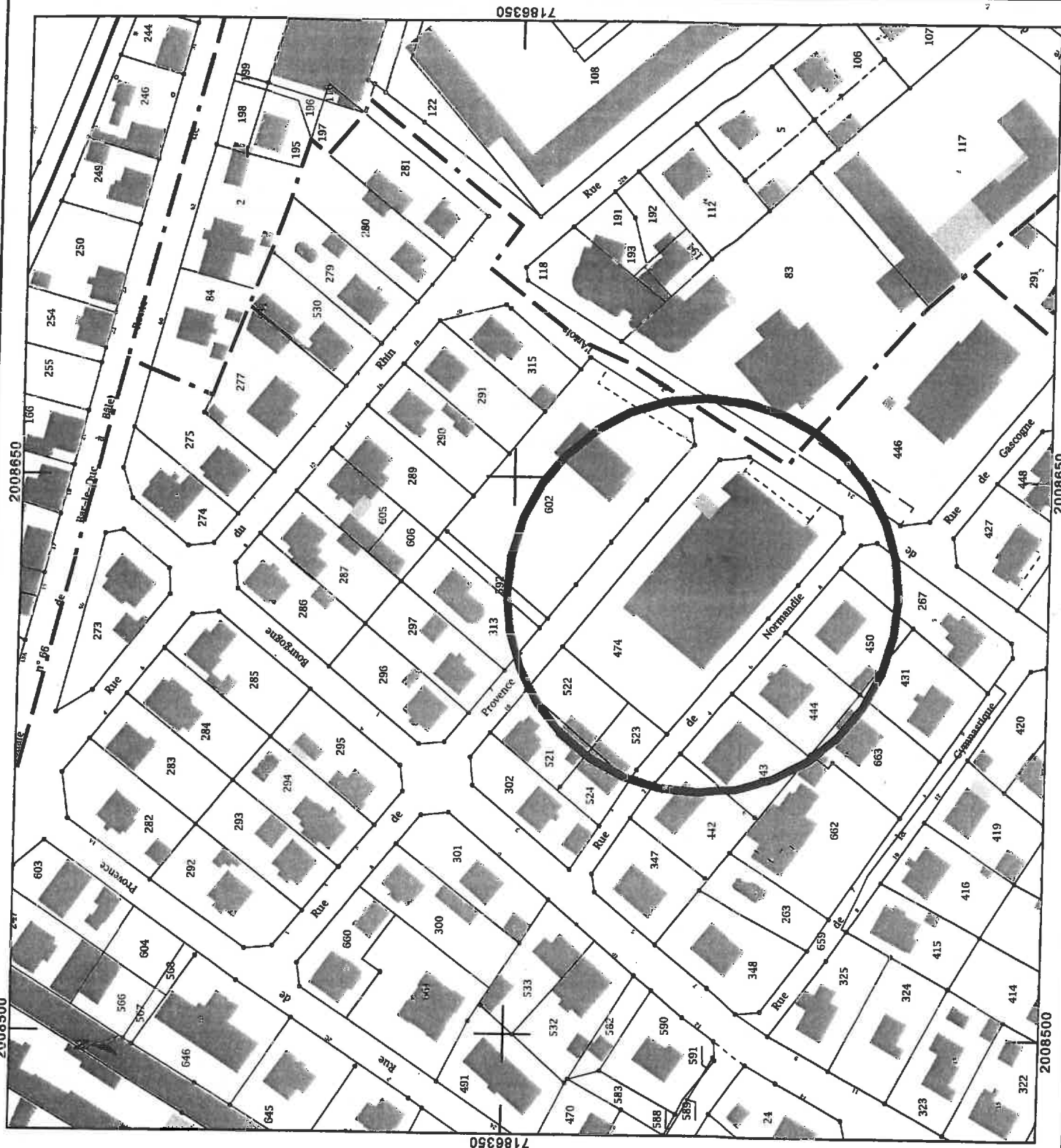
Coordonnées en projection : RGF93CC48

Le plan visualisé sur cet extrait est géré par le centre
des impôts foncier suivant :

CADASTRE de THANN CITE
CDIF de MULHOUSE
ADMINISTRATIVE BAT. C 68085
68085 MULHOUSE CEDEX
tél. 03 89 33 32 14 - fax 03 89 33 32 13
cdif.mulhouse@dgif.finances.gouv.fr

Cet extrait de plan vous est délivré par :

cadastre.gouv.fr
©2014 Ministère des Finances et des Comptes
publics



**ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE
AUX PERSONNES HANDICAPEES
Construction ou création d'établissement recevant du public
(ERP) soumis à Permis de Construire**

ANNULE ET REMPLACE L'ATTESTATION DU 4 AVRIL 2011

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

Je soussignée : Jacqueline HALM de la société CTP GROUPE CADET, 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 7-2 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

en date du : 23 octobre 2009

la société : Monsieur le Maire de la ville de Vieux-Thann

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

**Travaux de rénovation de la salle polyvalente
Rue de Provence / Rue de l'Artois 68800 VIEUX-THANN**

Réf du PC : 068 348 10 F0002

Date du dépôt de demande de PC : 14/01/2010

Date du PC : 01/03/2010

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

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

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : **Restructuration des sanitaires, vestiaires et douches collectifs de la salle polyvalente**

● **Règles en vigueur considérées :**

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

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

● **Dérogation accordées, telles que portées à la connaissance du Vérificateur**

Néant

- **Documents remis au Vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**
Plan et descriptif des travaux.
Levée d'observation de février 2015

► A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulé le 9 avril 2010, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- ❖ **R** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés le respect des règles d'accessibilité applicables
- ❖ **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions contraires au respect des règles d'accessibilité applicables
- ❖ **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente Opération

Date : 23 février 2015

Signature

CTP GROUPE - CADET
Siège social
40, Rue Jean Monnet
MELPARK 5 - 68200 MULHOUSE
Tél. 03 89 43 04 56 Fax 03 89 43 83 12

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

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

Récapitulatif des commentaires particuliers

1 – Généralités

CP 101	Règles d'accessibilité globalement respectées en tenant compte des tolérances d'existant.
CP 102	
CP 103	

2 – Cheminements extérieurs

CP 201	Sans objet
CP 202	
CP 203	

3- Places de stationnement

CP 301	Sans objet
CP 302	

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

CP 401	
CP 402	

5 – Circulations Intérieures horizontales

CP 501	
CP 502	

6 – Circulations Intérieures verticales

CP 601	Sans objet
CP 602	

7 – Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques

CP 701	Sans objet
CP 702	

8 – Revêtements de sols, murs et plafonds

CP 801	
CP 802	

9 – Portes, portiques et sas

CP 901	
CP 902	

10 – Dispositifs d'accueil, équipement et dispositif de commande

CP 1001	
CP 1002	

11 – Sanitaires

CP 1101	
CP 1102	

12 – Sorties

CP 1201	
CP 1202	

13 – Eclairage

CP 1301	
CP 1302	

14 – Information et signalisation

CP 1401	
CP 1402	

15 – Etablissement recevant du public assis

CP 1501	
CP 1502	

16 – Etablissement comportant des locaux à sommeil

CP 1601	Sans objet
CP 1602	

17 – Etablissement avec douches ou cabines

CP 1701	
---------	--

18 – Caisses de paiement

CP 1801	Sans objet
---------	------------

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° de commentaire
1 - Généralités			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté		Respect des dispositions respectées dans l'ensemble.	CP 101
2 - Cheminements extérieurs		Sans objet (SO)	
Généralités			
✓ cheminement : usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	SO		
✓ cheminement. Accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	SO		
✓ accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs	SO		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement	SO		
Largeur $\geq 1,40$ m	SO		
Rétrécissements ponctuels $\geq 1,20$ m	SO		
Devers $\leq 2\%$	SO		
Pentes			
✓ existence de pente à chaque dénivellation du cheminement : accessible aux personnes en fauteuil roulant	SO		
✓ pente $\leq 4\%$	SO		
✓ pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m	SO		
✓ pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi	SO		
✓ pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi	SO		
✓ pente $> 10\%$: interdite	SO		
✓ paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO		
Caractéristiques des paliers de repos			
✓ 1,20 x 1,40 m	SO		
✓ paliers horizontaux au dévers près	SO		
Seuils et ressauts			
✓ ≥ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)	SO		
✓ arrondis ou chanfreinés	SO		
✓ distance entre 2 ressauts $\geq 2,50$ m	SO		
✓ pas de ressauts successifs dans une pente	SO		
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants	SO		
Espaces de manœuvre avec possibilité de $\frac{1}{2}$ tour aux points de choix d'itinéraire			
✓ emplacements	SO		
✓ dimensions : $\varnothing 1,50$ m	SO		
Espaces de manœuvre de porte			
✓ emplacements	SO		
✓ dimensions	SO		
Espaces d'usage			
✓ devant chaque équipement ou aménagement	SO		
✓ dimensions : 0,80 m x 1,30 m	SO		
Sois non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	SO		
Trous en sol : \varnothing ou largeur ≤ 2 cm	SO		
Cheminement libre de tout obstacle			
✓ hauteur libre $\geq 2,20$ m	SO		

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° de commentaire
✓ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	SO		
Protection si rupture de niveau $\geq 0,40$ m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
Protection des espaces sous escaliers	SO		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus :			
✓ Largeur entre mains courantes $\geq 1,20$ m	SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
✓ Mains courantes	SO		
• de chaque côté	SO		
• hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
• continue rigide et facilement	SO		
préhensible			
• dépassant les premières et les dernières marches	SO		
• différenciée du support par un éclairage particulier ou contraste visuel	SO		
✓ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute	SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1 ^{ère} et la dernière marche	SO		
✓ Nez de marches :			
• De couleur contrastée	SO		
• Non glissant	SO		
• Sans débord excessif	SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches			
✓ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute	SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1 ^{ère} et la dernière marche	SO		
✓ Nez de marches	SO		
• De couleur contrastée			
• Non glissant			
• Sans débord excessif			
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement	SO		
3 - places de stationnement			
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	SO		
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment	SO		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte			
✓ Largeur $\geq 3,30$ m	SO		
✓ Espace horizontal au dévers de 2% près	SO		
✓ Raccordement au cheminement d'accès	SO		
• Ressaut ≤ 2 cm	SO		
• Sur 1,40m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près	SO		
✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes			
• Bornes visibles directement du poste de contrôle	SO		
ou			
• Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels	SO		

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° de commentaire
• Et visiophone	SO		
✓ Sortie en fauteuil des places « boxées »	SO		
Repérage horizontal et vertical des places			
✓ signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public	SO		
Signalisation des croisements véhicules/piétons :			
• éveil de vigilance des piétons	SO		
• signalisation vers les conducteurs	SO		
4 – Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public			
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R		
Entrée principale facilement repérable	R		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	R		
Dispositif d'accès au bâtiment :			
✓ facilement repérable	R		
✓ signal sonore et visuel	SO		
Système de communication et dispositif de commande manuelle :			
✓ a plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	R		
✓ hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m	R		
Contrôle d'accès et de sortie :			
✓ visualisation directe du visiteur par le personnel ou	SO		
✓ visiophone	SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R		
5 – Circulations intérieures horizontales			
Largeur \geq 1,40 m	R		
Rétrécissements ponctuels \geq 1,20 m	R		
Dévers \leq 2 cm	R		
Pentes :			
✓ pente \leq 4%	R		
✓ pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m	SO		
✓ pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi	SO		
✓ pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi	SO		
✓ pente > 10% interdite	SO		
✓ paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO		
Caractéristiques des paliers de repos			
✓ 1,20 x 1,40 m	R		
✓ paliers horizontaux au dévers près	R		
Seuils et ressauts			
✓ \leq 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
✓ arrondis ou chanfreinés	R		
✓ pas d'âne interdit	SO		
Espaces de manœuvre de porte			
✓ Emplacements	R		
✓ Dimensions	R		
Espaces d'usage			
✓ devant chaque équipement ou aménagement	R		
✓ dimensions : 0,80 m x 1,30m	R		

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° de commentaire
Soles non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R		
Trous en sol : Ø 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		
✓ Repérage visuel. Tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15cm	R		
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m	SO		
Protection des espaces sous escaliers	SO		
Marches isolées :			
Si trois marches ou plus			
• Largeur entre mains courantes ≥ 1,20m	SO		
	SO		
• Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
• Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute	SO		
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1 ^{2e} et la dernière marche.	SO		
• Nez de marches :			
— De couleur contrastée	SO		
— Non glissant	SO		
— Sans débord excessif	SO		
• Mains courantes			
— De chaque côté	SO		
— hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
— continue rigide et facilement préhensible	SO		
— dépassant les premières et les dernières marches	SO		
— différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel	SO		
✓ Si moins de 3 marches :			
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute	SO		
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1 ^{ère} et la dernière marche	SO		
• Nez de marches :	SO		
— De couleur contrastée	SO		
— Non glissant	SO		
— Sans débord excessif	SO		
6— Circulations intérieures verticales		Sans objet (SO)	
Obligation d'ascenseur	SO		
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement :		Mezzanine non accessible au public	
✓ Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m	SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
✓ Mains courantes	SO		
• de chaque côté	SO		
• hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
• continue, rigide et facilement préhensible	SO		
• dépassant les premières et dernières marches	SO		
• différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel	SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1 ^{ère} et la	SO		

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° de commentaire
dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches			
✓ Nez de marches :			
• De couleur contrastée	SO		
• Non glissant	SO		
• Sans débord excessif	SO		
Ascenseurs			
• Tous les ascenseurs doivent être accessibles	SO		
• Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	SO		
• commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO		
• conformes à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap	SO		
• munis d'un dispositif permettant de prendre appui	SO		
• permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	SO		
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite			
✓ dérogation obtenue	SO		
✓ conformes aux normes les concernant	SO		
✓ d'usage permanent	SO		
7 – Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques		Sans objet (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 et manœuvrable en position debout ou assis			
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel			
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plat incliné mécaniques			
8 – Revêtements de sols, murs et plafonds			
Tapis			
✓ dureté suffisante	R		
✓ pas de ressaut ≥ 2 cm	R		
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration			
✓ conforme à la réglementation en vigueur	R		
ou			
✓ aire d'absorption équivalente ≥ 25% de la surface au sol	SO		
9 – Portes, portiques et sas			
Dimensions des sas	SO		
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	R		
Largeur des portes principales et des portiques			
✓ 0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	R		
✓ 1,40 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes.	R		
✓ 1 vantail à 0,90m pour les portes à 2 vantaux	R		

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° de commentaire
✓ 0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés.	R		
Poignées des portes			
✓ facilement préhensibles	R		
✓ extrémité à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptés)	R		
Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	R		
Portes vitrées réparables	SO		
Portes à ouverture automatique			
✓ Durée d'ouverture réglable	SO		
✓ Détection des personnes de toutes tailles	SO		
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique	SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté est installé	SO		
10 – 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		
Équipements divers accessibles au public			
✓ au moins 1 équipement par type aménagé	R	Comptoir de la salle	
✓ espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R		
✓ commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler			
• 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m	R	Interrupteur à 1,30 m du sol	
✓ Élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier			
• Face supérieure ≤ à 0,80 m	R		
• vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (H x L x P)	R		
✓ Dispositif de Sonorisation équipé d'une boucle magnétique	SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores	SO		
11 – Sanitaires			
Cabinets aménagés			
✓ au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	R		
✓ aux mêmes emplacements que les autres	R		
✓ séparés H/F si autres sanitaires séparés	R		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos	R		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour			
✓ Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	R		
✓ Dimensions : Ø 1,50 m	R		
Aménagements intérieurs des cabinets			
✓ dispositif permettant de refermer la porte	R		
✓ espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m	R		
✓ hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m	R		
✓ lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85 m	R		
✓ barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol	R		
✓ barre d'appui supportant le poids d'une personne	R		
✓ commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable	R		
Lavabos accessibles			
✓ vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m	R		

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° de commentaire
(H x L x P)			
Accessoires divers – porte savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi	R		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs	SO		
12 – Sorties			
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R		
13 – éclairage			
Valeurs d'éclairage			
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs	SO		
✓ 200 lux aux postes d'accueil	SO		
✓ 100 lux pour les circulations horizontales	R		
✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles	SO		
✓ 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement	SO		
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)	SO		
Eblouissement / Reflet	R		
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	SO		
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé	SO		
Éclairages par détection de présence	SO		
14 - 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	SO		
✓ Passage piétons	SO		
Accès à l'établissement et accueil			
✓ Repérage des entrées	R		
✓ Repérage du système de contrôle d'accès	SO		
Accueils sonorisés			
• Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire	SO		
• Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique	SO		
• Signalisation de la boucle par un pictogramme	SO		
Circulations intérieures			
✓ Éléments structurants du cheminement repérable	R		
✓ Repérage des parois et portes vitrés	R		
✓ Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur	SO		
✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible	SO		
Équipements divers			
✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet	SO		
✓ Équipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R		
✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	R		
15 - Etablissements recevant du public assis			

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° de commentaire
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr. de 50	PM		
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal	SO		
Dimension de l'emplacement 0,80 x 130m	PM		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	PM		
Réparties en fonction des différentes catégories de places	PM		
16 - Établissements comportant des locaux à sommeil		Sans objet (SO)	
Nombre de chambres adaptées			
• 1 si moins de 21 chambres	SO		
ou			
• 1 + 1 par tranche de 50	SO		
ou			
• toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur	SO		
Caractéristiques des chambres adaptées			
✓ espace de rotation Ø 1,50 m	SO		
✓ 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20 m au pied du lit ou 1,20 m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90 m au pied du lit	SO		
✓ hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm	SO		
Cabinet de toilette :			
• 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	SO		
• toutes si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur	SO		
• espace de rotation Ø 1,50 m	SO		
• douche accessible avec barre d'appui	SO		
Cabine: d'aisance accessible			
• 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	SO		
• tous si personnes âgées ou à mobilité réduite	SO		
• espace d'usage 0,80 x 1,30 m	SO		
• barre d'appui	SO		
Pour toutes les chambres			
✓ 1 prise de courant à proximité du lit	SO		
✓ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne	SO		
✓ N° de la chambre en relief sur la porte	SO		
17 - Établissements avec douches ou cabines			
Cabines		Vestiaires collectifs H/F	
✓ au moins 1 cabine aménagée	SO		
✓ au même emplacement que les autres cabines	SO		
✓ cheminement accessible jusqu'à la cabine	R		
✓ cabines séparées H/ F si autres cabines séparées	R		
✓ espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour : Ø 1,50 m	R		
✓ siège	R		
✓ dispositif d'appui en position debout	R		
Douches			

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° de commentaire
✓ au moins 1 douche aménagée	R		
✓ au même emplacement que les autres douches	R		
✓ cheminement accessible jusqu'à la douche	R		
✓ douches séparées H / F si autres douches séparées	R		
✓ espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche	R		
✓ siphon de sol	R		
✓ siège	R		
✓ dispositif d'appui en position debout	R		
✓ équipements divers utilisables en position assis	R		
18 - Caisses de paiement		Sans objet (SO)	
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	SO		
Une caisse adaptée partir de 20	SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées	SO		
Caractéristiques des caisses adaptées	SO		
Cheminement d'accès aux caisses adaptées ≥ 0,90 m	SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	SO		

DOCUMENT D'AIDE A L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPEES A DESTINATION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

Document élaboré par le ministère en charge de la construction et téléchargeable sur le site internet du ministère : https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf



MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-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 publics	5
1) Attitudes et comportements généraux	5
2) Attitudes et comportements 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 accessible 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 2005¹ 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 travail² ».

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 invalidant³. »

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 équivalente⁴. »

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.

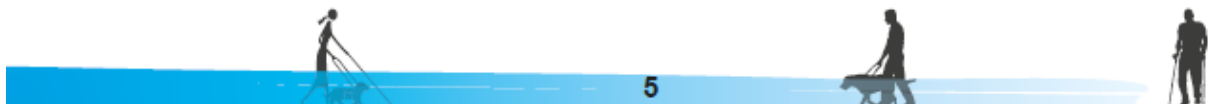
a. Pour les bâtiments neufs

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^{er} 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 5^e catégorie



« Avant le 1^{er} 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 conçu⁵. »

Les ERP de 5^e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP⁶, 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^{re} à la 4^e 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 handicap⁷ », 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 usagers⁸. »

En d'autres termes, les ERP de la 1^{re} à la 4^e 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^{er} 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 déposée avant le 27 septembre 2015.

⁷ Article R 111.19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

⁸ Article R 111.19-7 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.

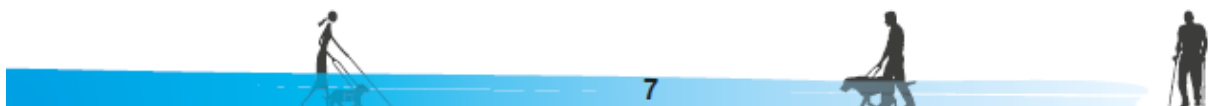
1) attitudes et comportements généraux

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 comportements 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 naturel 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 2012⁹, 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).

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle



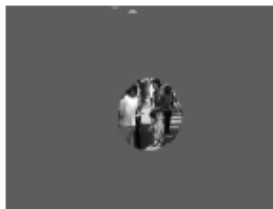
Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes¹⁰. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, 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.

¹⁰Enquête HID de 2005



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



- ↪ La vision centrale est supprimée.
- ↪ La lecture et la vision précise sont difficiles voire impossibles.

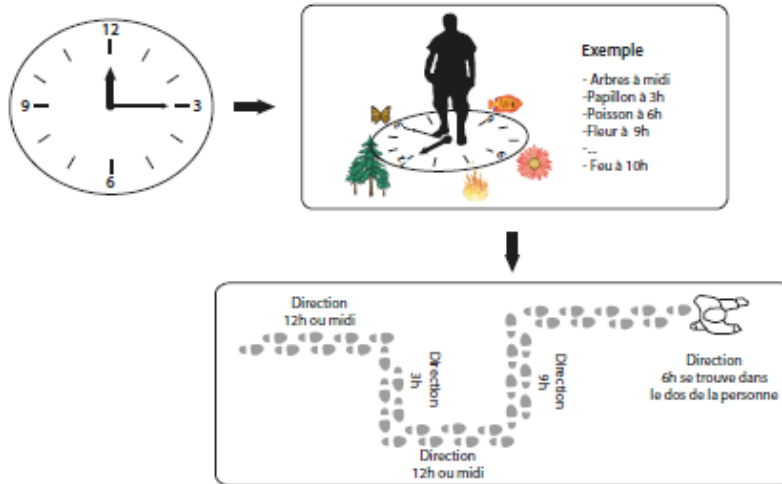
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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.
- Présentez et décrivez les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.
- Concevez 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 aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux 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^e 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 prétendre¹². »

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.

¹¹ Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

¹² Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



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 aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux 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^e 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 peut prétendre¹⁴. »

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 dyslexies¹⁵, dysorthographies¹⁶, dyscalculies¹⁷,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral¹⁸.

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.

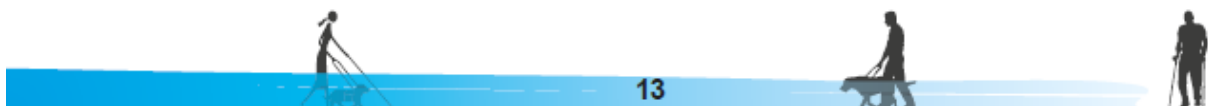
¹³ et ¹⁴ Op. cit

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

¹⁷ Trouble des apprentissages numériques (comptes, 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 aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux 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^e 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 peut prétendre²⁰. »



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_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

¹⁹Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

²⁰Article 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 2014²¹, 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.

²¹Chiffres 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 :

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/ladap-agenda-daccessibilite-programmee#e2>

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

<http://www.prathic-erp.fr/>

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

<http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20panorama%20des%20aides%20locales%20%C3%A0%20l%27axe%20des%20commerces.pdf>

+ locaux des professions libérales : réussir l'accessibilité :

http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/8_guide_professions_lib%C3%A9rales.pdf

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

http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/ACCESSIBILITE_DES_HOTELS-2011.pdf

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

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

+ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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


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


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


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




Documents de référence

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


 <https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEw-jeoL2H5ePWAhUB6RQKHxuaAGcQFgg3MAI&url=http%3A%2F%2Fsolidarites-sante.gouv.fr%2FIMG%2Fpdf%2F-Guide-pour-mise-en-ligne.pdf&usq=A0vVaw0nGOatTYNeHSP1jwwhpP2Z>

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


 <http://www.cnisam.fr/Bonnes-pratiques-face-aux.html>


 Ministère des Solidarités et de la Santé, *Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires* [en ligne], 2009. Disponible sur :

 http://www.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf

 MTEs, 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.ecologie-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide_de_chien_v7-1.pdf

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

 <http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/Accessibilite/Ameliorer-votre-accessibilite/Creer-des-outils-de-mediation-et-d-accueil/Accueillir-une-personne-a-besoins-specifiques-Cahier-pratique>

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 la Transition écologique et solidaire
Ministère de la Cohésion des Territoires

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Grande Arche - Parc sud
92055 La Défense cedex
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

www.ecologique-solidaire.gouv.fr - www.cohesion-territoire.gouv.fr
RAO : M.IEM-M.HD/SPSS/Ah.2 Benoît Gadelou - octobre 2017

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

SALLE POLYVALENTE

Rue de Normandie - 68800 VIEUX-THANN

FORMATION DU PERSONNEL

ANNEXES