

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE DU PARKING VICTOR HUGO

Ce registre est mis à la disposition du public à l'accueil de l'établissement



Textes de référence

Code de la construction et de l'habitation, et notamment son article R. 111-19-60

Loi n°2015-988 du 5 août 2015 ratifiant l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en Accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées

Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité.

Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.

RMPS- septembre 2020



Renseignements sur l'établissement recevant du public

Raison sociale : Régie Municipale pour le stationnement

Adresse : Hôtel de Ville-Place Sadi Carnot

Code postal : 83700 **Ville :** Saint-Raphaël

Téléphone : 04.98.11.89.10 **Fax :** 04.94.44.47.26

Site web: www.ville-saintraphael.fr

Email: RegieParkingsRaphaelois@ville-saintraphael.fr

Nom du représentant de la personne morale : Le Directeur Jean-Jacques PRETTE

Siret : 445 102 437 00016 **Naf :** 5221Z

Etablissement : Parking Victor Hugo- 90 avenue Victor Hugo- 83700 Saint-Raphaël

Activité : PARKING

L'établissement est de catégorie : PS

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

Un document tenant lieux d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) a été établi : OUI

Si oui à quelle date : Arrêté d'approbation du 26 janvier 2016

Existe-il un registre de sécurité : OUI

SOMMAIRE

PARTIE 1

- Fiche informative qui synthétise les informations essentielles
- Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité tels que les ascenseurs, élévateurs et rampes amovibles automatiques.
- Fiche informative concernant les travaux réalisés pour effectuer la mise en accessibilité

PARTIE 2

- Établissement faisant l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée (art. R. 111-19-31 à R. 111-19-47 du CCH) : Calendrier de la mise en accessibilité et Arrêté préfectoral accordant l'approbation de l'ad'ap
- Établissement ayant fait l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée dont les travaux sont achevés : Attestation d'achèvement (art. D. 111-19-46 du CCH) (*validation mi-2018*).
- Attestation accessibilité handicapé du parking

ANNEXES

- *Document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public* réalisé par le Ministère de l'Environnement de l'Energie et de la Mer et par le Ministère du Logement et de l'Habitat Durable.

PARTIE 1



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue AU PARKING VICTOR HUGO

→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

oui non

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

oui non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

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

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

→ Le personnel sera formé.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé oui non

→ Le personnel connaît le matériel oui non



Contact : Tél : 04.94.82.64.27



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 445 102 437 00016

Adresse : Parking Victor Hugo - 90 avenue Victor Hugo - 83700 SAINT-RAPHAEL

SIGNALETIQUE

- Signalétique indiquant les changements de direction et les accès
- Signalétique indiquant les croisements voiture / piéton
- Signalétique lisible et visible (hauteur et type des caractères, au regard des distances)
- Typographie de couleur contrastée selon le type de support
- Toute information sonore doublée par une information visuelle

Etablissement CONFORME

ECLAIRAGE

- Cheminement extérieur 20 lux
- Circulation piéton / voiture 50 lux
- Circulation intérieur 100 lux
- Escalier et équipement 150 lux
- Poste ou banque d'accueil 200 lux

Etablissement CONFORME

CHEMINEMENT

- Sol stable, non meuble et sans trou ou ressaut > à 2 cm
- Largeur du cheminement de 1.20 m (tolérance 0.90 m sur une courte distance)
- Absence d'élément en saillie ≥ 0.15 m
- Dévers sur les cheminements ≤ 3 %
- Espaces de giration à chaque choix d'orientation et tous les 6 à 8 m
- Eléments de guidage de couleur contrastée (à minima entre l'entrée, le parking et l'accueil)
- Revêtements sans gêne visuelle ou acoustique
- Hauteur de passage libre $\leq 2,20$ m sous élément suspendu

Etablissement CONFORME

PARKING

En cas de place de parking, 2 % du parc doit être accessible (minimum 1 place adaptée).

- Places localisées à proximité de l'entrée
- Largeur 3.30 m
- Marquage au sol + Signalétique verticale
- Raccordement au cheminement sans ressaut > à 2 cm

Etablissement CONFORME -le parking compte 4 places de stationnement PMR soit de 2% des 150 places du parking Victor Hugo.

ASCENSEUR ET PLATEFORME ELEVATRICE

- Conforme à la norme NF EN 81-70/A1 ou plateforme élévatrice selon les normes NF EN 81-41 et NF EN 81-40)
- Largeur de passage de porte 0.80 m
- Dimension minimale de la cabine 1.10 m x 1.40 m
- Dimension minimale de la plateforme élévatrice 0.90m x 1.40 m
- Charge minimale supportée ≥ 300 kg

Etablissement CONFORME

ESCALIER DE + DE 3 MARCHES

- BEV (Bande d'Eveil à la Vigilance) en haut de chaque escalier entre 0.28 et 0.50 m de la première marche
- Contre-marche et nez de marche de couleur contrastée notamment sur la première et dernière marche
- Main courante recommandée (hauteur 0.80 m à 1.00 m)
- Hauteur de marche ≤ 0.17 m
- Absence d'obstacle au pied de chaque nez de marche
- Largeur de giron ≥ 28 cm

Etablissement CONFORME

DISPOSITIF DE COMMANDE

- Prise en compte des appels par le système, notamment des personnes sourdes, malentendantes ou muettes.
- Assure le retour d'information de la prise en compte de l'appel, particulièrement lors de l'absence d'une vision directe
- Hauteur entre 0.90 m et 1.30 m
- Espace d'usage 0.80 m x 1.30 m
- Couleur contrastée notamment au niveau des organes de commande
- L'ensemble peut être associé avec des systèmes visuels et sonores

Etablissement CONFORME

BANQUE D'ACCUEIL ET BORNE DE PAIEMENT

- Utilisable en position debout ou assise
- Configurer pour une communication visuelle
- Plan supérieur d'une partie du meuble, hauteur maximale 80 cm
- Vide sous meuble (Hauteur 70 cm, Largeur 60 cm, Profondeur 30 cm)
- Lisibilité des affichages (prix), assis ou debout

Etablissement CONFORME

Fiche de suivi de l'entretien des équipements

Les équipements nécessitant entretien et maintenance sont les suivants :

- Ascenseur
- Equipements de contrôle d'accès péage : y compris dispositifs d'interphonie, boucles malentendants et visiophonie
- Vidéosurveillance

Tous ces équipements font l'objet de contrat de maintenance préventive et curative.

- Ascenseur : **société Thyssenkrupp** maintenance préventive +curatif sur demande (contrat pris en charge par le cinéma multiplexe le Lido car il dessert également cet établissement)
- Equipements de contrôle d'accès péage y compris dispositifs d'interphonie, boucles malentendants et visiophonie: **société XEROX CONDUENT** maintenance préventive 3 fois par an +curatif sur demande
- Vidéosurveillance: **société TECHNPHONE** maintenance préventive 2 fois par an+curatif sur demande

Un classeur récapitulant les interventions est disponible à l'accueil du parking.

Le personnel

Le personnel appelé à être en contact avec les clients est sensibilisé à l'accueil et à l'accompagnement de toute personne handicapée (moteur, visuel, auditif, mental, cognitif psychique...), l'ensemble du personnel a été formé en 2018.

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 est joint à ce registre.



Travaux de mise en conformité PMR
suite au diagnostic du bureau de
contrôle
PARKING VICTOR HUGO

Observation 1 : Ressaut d'une hauteur supérieure à 2cm au niveau de l'accueil : mise en place d'une rampe d'accès amovible (en cours)



Observations 2: Mise aux normes du dispositif d'interphonie à l'accueil : bouton d'appel situé entre 0.90 m et 1.30 m du sol



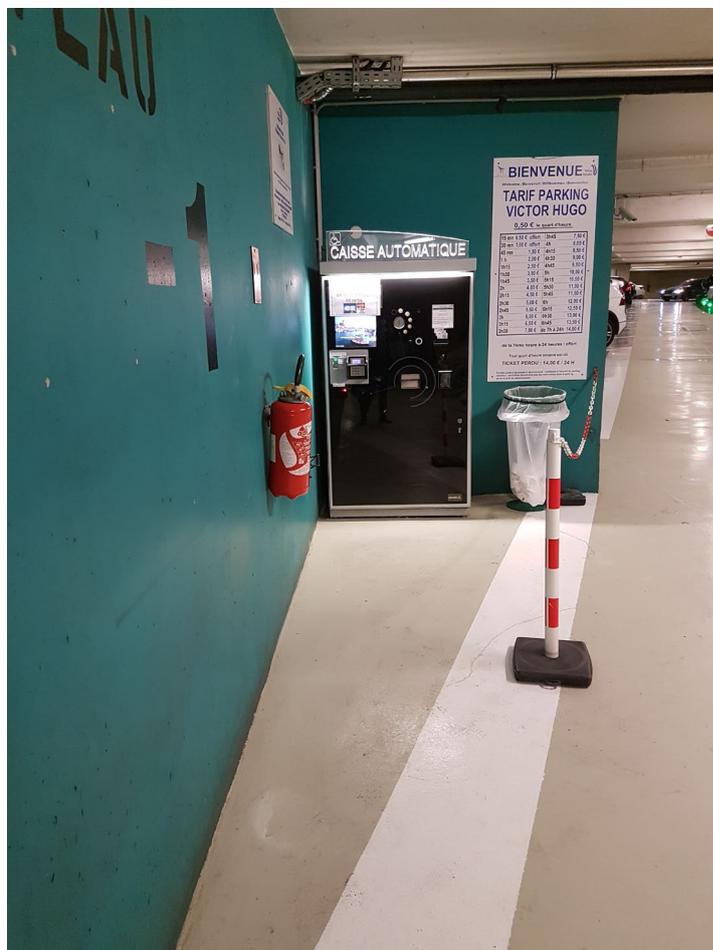
Observations 3: Mise en conformité de la banque d'accueil

Pose d'une tablette complémentaire au niveau de la banque d'accueil avec un plan supérieur à une hauteur d'au plus 0,80 m et un vide en partie inférieure ayant une profondeur d'au moins 0,30 m, une largeur d'au moins 0,60 m et une hauteur d'au moins 0,70 m. Cette tablette est positionnée de sorte à ne pas créer un obstacle dans la circulation.



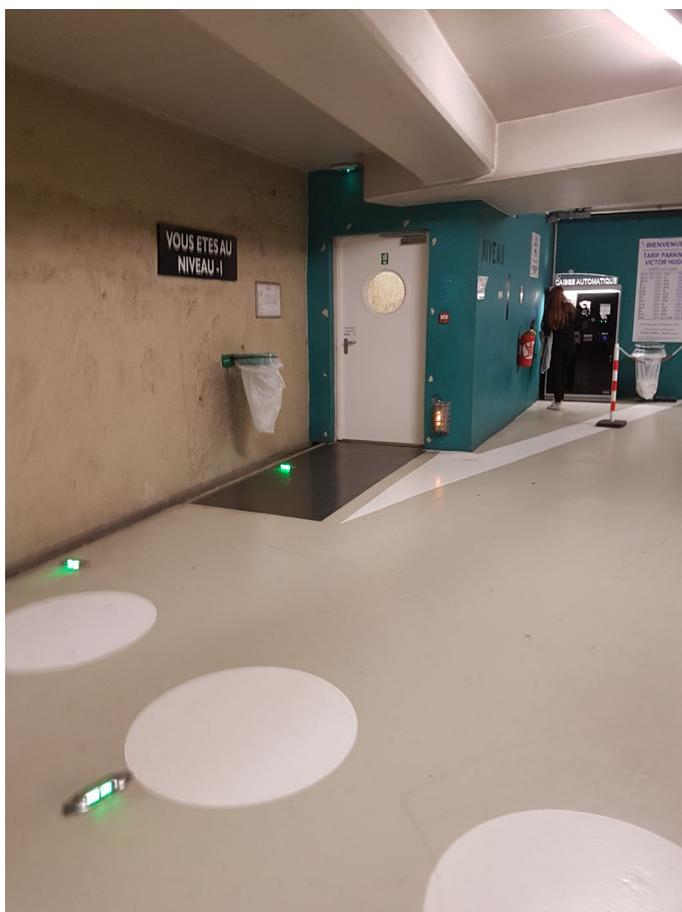
Observations 4: Réduction du dévers de 3% de l'espace d'usage devant les caisses automatiques

Le revêtement de sol a été repris en résine en début d'année 2017, afin d'atténuer le dévers.



Observations 5: Réduction du devers de 3% de l'espace d'usage devant les portes de sas

Les revêtements de sol ont été repris en résine en début d'année 2017 et 2019, afin d'atténuer le dévers.



Observations 6: Installation de revêtement antidérapant sur les nez de marches, la remise en conformité a été effectuée début 2020.



PARTIE 2

Agenda d'accessibilité programmé

DESCRIPTION DU PATRIMOINE

ETABLISSEMENT N° 1	Nom :PARKING BONAPARTE
	Adresse : QUAI ALBERT 1ER
	Département d'implantation :VAR
	Commune d'implantation :SAINT RAPHAEL
	Catégorie :
ETABLISSEMENT N° 2	Type :PS
	Nom :PARKING CAGNAT
	Adresse : Avenue de Valescure
	Département d'implantation :VAR
	Commune d'implantation :SAINT-RAPHAEL
ETABLISSEMENT N° 3	Catégorie :
	Type :PS
	Nom :PARKING KENNEDY
	Adresse : 171 Cours Jean Bart
	Département d'implantation :VAR
ETABLISSEMENT N° 4	Commune d'implantation :SAINT-RAPHAEL
	Catégorie :
	Type :PS
	Nom :PARKING GARE SNCF
	Adresse : Rue Antoine Barrière
ETABLISSEMENT N° 5	Département d'implantation :VAR
	Commune d'implantation :SAINT-RAPHAEL
	Catégorie :
	Nom :PARKING COULLET
	Adresse : Place Pierre Coulet

	Type :PS
ETABLISSEMENT N° 6	Nom :PARKING VICTOR HUGO
	Adresse : 90 Avenue Victor Hugo
	Département d'implantation :VAR
	Commune d'implantation :SAINT-RAPHAEL
	Catégorie :
ETABLISSEMENT N° 7	Type :PS
	Nom :PARKING LAMARTINE
	Adresse : Place Lamartine
	Département d'implantation :VAR
	Commune d'implantation :SAINT-RAPHAEL
ETABLISSEMENT N° 7	Catégorie :
	Type :PS

Calendrier de l'agenda d'accessibilité programmé

AGENDA D'ACCESSIBILITE PROGRAMMEE

Liste des ERP	Département d'implantation	Date prévisionnelle de début de la 1 ^{ère} action de mise en accessibilité de l'ERP	Date prévisionnelle de fin de la dernière action de mise en accessibilité de l'ERP
ERP 1	(Bonaparte) VAR	2016	2017
ERP 2	(Cagnat) VAR	2018	2018
ERP 3	(Kennedy) VAR	2017	2017
ERP 4	(Gare SNCF) VAR	2016	2016
ERP 5	(Coullet) VAR	2016	2019
ERP 6	(Victor Hugo) VAR	2018	2018
ERP 7	(Lamartine) VAR	2016	2021

Stratégie patrimoniale :

Compte tenu de la diversité des établissements, la stratégie de mise en accessibilité est volontairement lisible et simple de façon à pouvoir mettre en œuvre de manière homogène la mise en accessibilité sur l'ensemble du parc.

La mise en accessibilité est hiérarchisée par groupe de parc de stationnement, de manière à les mettre en accessibilité dans leur ensemble sachant que durant la première année, tous les parcs se verront installés une caisse de paiement adapté.

Les ordres de priorité sont les suivants:

- Parcs à haute fréquentation et situés à un endroit stratégique pour la ville.
- Parcs à moyenne fréquentation
- Parcs non accessible actuellement et à mettre totalement en accessibilité - Parc qui changera d'exploitant prochainement

ERP	Priorité	Raisons des choix
ERP 1	1	Haut lieu touristique situé sur le port
ERP 2	2	Parking fréquenté et situé dans le centre ville
ERP 3	1	Haut lieu touristique situé sur le port
ERP 4	4	La régie des parkings raphaëlois ne sera plus exploitante à partir de 2017
ERP 5	3	Parking non accessible actuellement, travaux lourds et coûteux
ERP 6	2	Parking fréquenté et situé dans le centre ville
ERP 7	3	Parking non accessible actuellement, travaux lourds et coûteux

Orientations et priorités :

- **PRIORITE 1** : Consolidation du patrimoine existant avec mise en accessibilité totale des parcs de stationnement à haute fréquentation
- **PRIORITE 2** : Consolidation du patrimoine existant avec mise en accessibilité totale des parcs de stationnement à moyenne fréquentation et implantation
- **PRIORITE 3** : Amélioration du patrimoine avec mise en accessibilité total des établissements non accessibles actuellement
- **PRIORITE 4** : Cessation d'exploitation

Année	ERP Concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée
Année 1	ERP 5	Mise en place d'une caisse adaptée - (Léger)
Année 1	ERP 4	Mettre en place une caisse adaptée - (Léger)
Année 1	ERP 7	Mise en place d'une caisse adaptée - (Léger)
Année 1	ERP 1	Mise en place d'une caisse adaptée - (Léger)
Année 1	ERP 4	La fin du bail de l'établissement est prévue pour 2017, le futur exploitant sera la SNCF. Les travaux de mise en accessibilité relatifs aux ascenseurs, création de places handicapées et cheminement inhérents ainsi que la mise en accessibilité des escaliers d'accès ne seront pas engagés. Dans l'attente, il est tout de même prévu d'améliorer les conditions d'accessibilité en y installant une caisse de paiement adaptée à tous. - (Lourd)
Année 1	ERP 3	Mettre en place un signalisation dès l'entrée du parking, indiquant que c'est un espace partagé entre piétons et voiture. - (Léger)

Année	ERP Concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée
Année 2	ERP 1	Poser une signalisation d'orientation depuis l'entrée du parc de stationnement - (Léger)
Année 2	ERP 1	Installer un dispositif d'accès au parking sonore et visuel avec information de prise en compte de l'appel - (Léger)
Année 2	ERP 1	Equiper le dispositif d'accès et/ou de sortie du parking d'une visiophonie. Une caméra doit être installée au niveau du dispositif d'accès ou sortie du parking (côté véhicules), un écran vidéo doit être installé pour le personnel. - (Léger)
Année 2	ERP 1	En l'absence, à ce jour, de l'arrêté municipal, il est demandé au minimum 2% de places adaptées, 17 sont nécessaires et il y en que 16. Rajouter une place adaptée - (Lourd)
Année 2	ERP 1	Remplacer ou modifier le mobilier par au moins un mobilier accessible. Il est accessible par un cheminement d'une largeur d'au moins 1,20 m, comporte à son droit un espace d'usage horizontal de 1,30 x 0,80 m. Le mobilier nécessitant de lire un document, écrire ou utiliser un clavier présente un plan supérieur à une hauteur d'au plus 0,80 m et un vide en partie inférieure avec une profondeur d'au moins 0,30 m, une largeur d'au moins 0,60 m et une hauteur d'au moins 0,70 m. Il est repéré par un contraste visuel ou un éclairage - (Léger)
Année 2	ERP 1	Déplacer le bouton d'appel et le signaler. - (Léger)
Année 2	ERP 1	Poser un rappel tactile sous l'obstacle matérialisation visuelle jusqu'à 2,20 m - (Léger)
Année 2	ERP 1	Installer un système donnant un message vocal indiquant la position d'arrêt de la cabine et un indicateur visuel de la position de la cabine avec des caractères d'une hauteur comprise entre 30 et 60 mm. - (Léger)
Année 2	ERP 1	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm (ou 28 cm selon la configuration) de la première marche et palier intermédiaire, un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarches et un contraste sur 3 cm en horizontal sur les nez de marches - (Léger)

Année	ERP Concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée
Année 2	ERP 1	Poser des points d'éclairage supplémentaires afin d'améliorer l'éclairage intérieur de l'escalier afin d'obtenir une valeur d'éclairage moyenne au sol de 150 lux sans zone d'ombre - (Léger)
Année 2	ERP 1	Poser une main courante comprise entre 0,80 et 1,00 m par rapport au nez de la marche, continue, différenciée de la paroi et se prolongeant horizontalement de 28 cm au-delà de la première et dernière marche de chaque volée sans créer un obstacle dans la circulation. - (Léger)
Année 3	ERP 2	Mettre en place un signalisation dès l'entrée du parking, indiquant que c'est un espace partagé entre piéton et voiture. - (Léger)
Année 3	ERP 2	Installer un dispositif d'accès au parking sonore et visuel avec information de prise en compte de l'appel - (Léger)
Année 3	ERP 2	Equiper le dispositif d'accès et/ou de sortie du parking d'une visiophonie. Une caméra doit être installée au niveau du dispositif d'accès ou sortie du parking (côté véhicules), un écran vidéo doit être installé pour le personnel. - (Léger)
Année 3	ERP 6	Réduire le dévers à moins de 3% - (Léger)
Année 3	ERP 6	Réduire le dévers à moins de 3% - (Léger)
Année 3	ERP 2	Déplacer les commandes palières de l'ascenseur à une hauteur comprise entre 1,10 et 0,90 m et à plus de 0,50 m d'un obstacle - (Léger)
Année 3	ERP 2	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm de la première marche et au niveau du palier intermédiaire. - (Léger)
Année 3	ERP 6	Rendre les nez de marche non glissants par la pose d'un revêtement adapté - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm (ou 28 cm selon la configuration) de la première marche conforme à l'annexe 7 de l'Arrêté du 08/12/14 ou à la norme NF P 98-351, un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarches et un contraste sur 3 cm en horizontal sur les nez de marches - (Léger)

Année	ERP Concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm (ou 28 cm selon la configuration) de la première marche conforme à l'annexe 7 de l'Arrêté du 08/12/14 ou à la norme NF P 98-351, un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarches et un contraste sur 3 cm en horizontal sur les nez de marches - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm de la première marche conforme à l'annexe 7 de l'Arrêté du 08/12/14 ou à la norme à NF P 98-351 - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Poser des points d'éclairage supplémentaires afin d'améliorer l'éclairage extérieur afin d'obtenir une valeur d'éclairement moyenne au sol de 20 lux sans zone d'ombre - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Poser des points d'éclairage supplémentaires afin d'améliorer l'éclairage extérieur afin d'obtenir une valeur d'éclairement moyenne au sol de 20 lux sans zone d'ombre - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Poser une main courante de chaque côté de l'escalier à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m par rapport au nez de la marche, continue, préhensible, rigide, différenciée de la paroi et se prolongeant horizontalement de 28 cm au-delà de la première et dernière marche de chaque volée sans créer un obstacle dans la circulation. - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Poser une main courante de chaque côté de l'escalier à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m par rapport au nez de la marche, continue, préhensible, rigide, différenciée de la paroi et se prolongeant horizontalement de 28 cm au-delà de la première et dernière marche de chaque volée sans créer un obstacle dans la circulation. - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Installer un dispositif d'accès au parking sonore et visuel avec information de prise en compte de l'appel - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Equiper le dispositif d'accès et/ou de sortie du parking d'une visiophonie. Une caméra doit être installée au niveau du dispositif d'accès ou sortie du parking (côté véhicules), un écran vidéo doit être installé pour le personnel. - (Léger)

Année	ERP Concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Créer une place de stationnement adaptée située à proximité de l'entrée ou de l'ascenseur, horizontale au dévers près de 3%. La place adaptée a une longueur de 5 m, une largeur d'au moins 3,30 m et une surlongueur de 1,20 m matérialisée au sol sur la voie de circulation (uniquement cas des places en épi ou en bataille). La place est repérée par un marquage au sol et par un panneau de signalisation vertical. - (Lourd)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Installer un appareil élévateur vertical pour personne à mobilité réduite. L'appareil doit répondre aux exigences de l'article 7 de l'Arrêté du 08/12/14. - (Lourd)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Poser une tablette complémentaire au niveau de la banque d'accueil avec un plan supérieur à une hauteur d'au plus 0,80 m et un vide en partie inférieure ayant une profondeur d'au moins 0,30 m, une largeur d'au moins 0,60 m et une hauteur d'au moins 0,70 m. Cette tablette sera positionnée de sorte à ne pas créer un obstacle dans la circulation. - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Poser une tablette complémentaire au niveau de la banque d'accueil avec un plan supérieur à une hauteur d'au plus 0,80 m et un vide en partie inférieure ayant une profondeur d'au moins 0,30 m, une largeur d'au moins 0,60 m et une hauteur d'au moins 0,70 m. Cette tablette sera positionnée de sorte à ne pas créer un obstacle dans la circulation. - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Modifier la hauteur de l'équipement afin qu'il soit à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à une distance d'au moins 0,40 m d'un obstacle - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Installer un dispositif d'accès au parking sonore et visuel avec information de prise en compte de l'appel - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Equiper le dispositif d'accès et/ou de sortie du parking d'une visiophonie. Une caméra doit être installée au niveau du dispositif d'accès ou sortie du parking (côté véhicules), un écran vidéo doit être installé pour le personnel. - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Poser un revêtement extérieur continu, contrasté et tactile pour le guidage. En cas d'installation d'une bande de guidage, elle est conforme à l'annexe 6 de l'arrêté du 08/12/14 ou à la norme NF P 98-352. - (Léger)

Année	ERP Concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Modifier une place de stationnement adaptée afin que la place ait une largeur d'au moins 3,30 m et qu'elle soit horizontal au dévers près de 3 % - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Poser des points d'éclairage supplémentaires afin d'améliorer l'éclairage afin d'obtenir une valeur d'éclairement moyenne au sol de 200 lux, sans zone d'ombre, au droit du point d'accueil - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Poser une tablette complémentaire au niveau de la banque d'accueil avec un plan supérieur à une hauteur d'au plus 0,80 m et un vide en partie inférieure ayant une profondeur d'au moins 0,30 m, une largeur d'au moins 0,60 m et une hauteur d'au moins 0,70 m. Cette tablette sera positionnée de sorte à ne pas créer un obstacle dans la circulation. - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	LA largeur de passage actuelle est de 75,5 cm à cause de la barre anti-panique, un réglage voir un remplacement de celle-ci devrait être suffisant pour atteindre les 77 cm réglementaire. - (Lourd)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Installer un ascenseur conforme aux dispositions de l'article 7.2 de l'Arrêté du 08/12/14 ou à la norme NF EN 81-70 - (Lourd)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Poser des points d'éclairage supplémentaires afin d'améliorer l'éclairage intérieur de l'escalier afin d'obtenir une valeur d'éclairement moyenne au sol de 150 lux sans zone d'ombre - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Poser un rappel tactile et contrasté à 50 cm (ou 28 cm selon la configuration) de la première marche, un revêtement contrasté sur la première et dernière contremarches et un contraste sur 3 cm en horizontal sur les nez de marches - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Poser une main courante de chaque côté de l'escalier à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m par rapport au nez de la marche, continue, préhensible, rigide, différenciée de la paroi et se prolongeant horizontalement de 28 cm au-delà de la première et dernière marche de chaque volée sans créer un obstacle dans la circulation. - (Léger)
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 5	Travaux de mise en sécurité incendie suite à la mise en place de l'ascenseur. (Ceci est un forfait, il adviendra au maître d'oeuvre de faire une estimation plus précise) - (Lourd)

Année	ERP Concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée
Période 2 (années 4, 5 et 6)	ERP 7	Travaux de mise en sécurité incendie suite à la réfection de l'ascenseur. (Ceci est un forfait, il adviendra au maître d'oeuvre de faire une estimation plus précise) - (Lourd)

Arrêté d'approbation de l'agenda d'accessibilité



PREFECTURE DU VAR

Toulon, le 28 JAN 2016

**Arrêté d'approbation d'un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP)
pour la mise en accessibilité d'établissement recevant du public (ERP)
DDTM/SHRU N° Acc 2015-706**

Le Préfet du Var,
Officier de la Légion d'Honneur,
Officier de l'Ordre National du Mérite,

Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, modifiant le code de la construction et de l'Habitation (CCH), et notamment ses articles L 111-7 à L 111-8-4 ;

Vu l'ordonnance n° 2014-1090 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées, prévoyant la mise en place d'un outil, l'agenda d'accessibilité programmée, qui permet de prolonger au-delà de 2015 le délai permettant d'effectuer les travaux de mise en accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public ;

Vu le décret n° 2014-1327 du 5 novembre 2014 relatif à l'agenda d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public ;

Vu la demande d'approbation d'un agenda d'accessibilité programmée présentée par M PRETTE Jean-Jacques , concernant la régie municipale pour le stationnement , sise Place Sadi Carnot , à SAINT RAPHAEL ;

Vu l'avis favorable de la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées émis en séance du 16 novembre 2015,

Considérant que le pétitionnaire s'engage à réaliser les travaux de mise en conformité de son établissement aux règles d'accessibilité,

Considérant que la demande d'agenda d'accessibilité programmée permet au pétitionnaire d'étaler l'exécution des travaux sur chaque année de la période sollicitée,

Considérant que le coût prévisionnel de la mise en accessibilité a été produit,

Sur proposition de Monsieur le Directeur départemental des territoires et de la mer,

ARRETE

Article 1 : La demande d'agenda d'accessibilité programmée, présentée par M PRETTE Jean-Jacques, concernant la régie municipale pour le stationnement, sise Place Sadi Carnot à SAINT RAPHAEL, est **APPROUVEE**.

Article 2 : Une attestation d'achèvement de l'agenda d'accessibilité programmée devra être adressée, dans les deux mois qui suivent l'achèvement des travaux et actions de mise en accessibilité, au Préfet du département du Var.

Article 3 : Le Secrétaire Général de la Préfecture, le Directeur départemental des territoires et de la mer et le Maire de la commune de SAINT RAPHAEL sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Recueil des actes administratifs.

Le Préfet,

Pour le Préfet et par ~~signature~~
Le Secrétaire Général

Pierre GAUDIN

Délais et voies de recours :

Conformément à l'article R 421-1 du code de justice administrative, la présente décision peut faire l'objet d'un recours contentieux, dans le délai de deux mois à compter de sa notification, devant le tribunal administratif de Toulon. Elle peut également faire l'objet d'un recours gracieux auprès de Monsieur le Préfet du Var. Cette démarche interrompt le délai de recours contentieux, ce dernier devant être introduit dans le délai de deux mois suivant une décision implicite ou explicite de l'autorité compétente (le silence de l'administration pendant un délai de deux mois valant décision implicite de rejet).

**SOUS COMMISSION DEPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITE
AUX PERSONNES HANDICAPEES**

PROCES VERBAL DE LA COMMISSION

SEANCE DU : **16 novembre 2015**

Commune de : SAINT RAPHAEL

ETABLISSEMENT CONCERNE

Désignation : Régie municipale pour le stationnement régie municipale pour le stationnement	Type :
	N° de ADAP

NATURE DE L'INTERVENTION

Permis de construire	<input type="checkbox"/>	Dérogation	<input type="checkbox"/>
Autorisation de travaux	<input type="checkbox"/>	ADAP	<input checked="" type="checkbox"/>
		Visite de réception	<input type="checkbox"/>

COMPOSITION DE LA COMMISSION

Membres permanents	Nom	Fonction ou service
Le Préfet ou son représentant Président	Mme Jacqueline DELPIVAR	DDTM
Le Maire ou son représentant	Mairie de Saint-Raphaël (avis écrit motivé)	Mairie de SAINT RAPHAEL
Les représentants des associations de personnes handicapées	M. Jean-Claude CORUZZI Mme Simone SOLARIK	APF APAJH
Le DDCS ou son représentant	Mme Danielle PELLI	DDCS
La DDTM ou son représentant	Mme Cécile MARCON	DDTM
Les représentants en matière de logements		
Les représentants en matière d'ERP	Mme Gaëlle MONTIER	CCIV
Les représentants en matière de voirie ou d'espaces publics		
Membres consultatifs	Fonction ou service	
M. le chef du SDAP ou son représentant		
M.		

AVIS DE LA COMMISSION : **FAVORABLE**

Le Président,

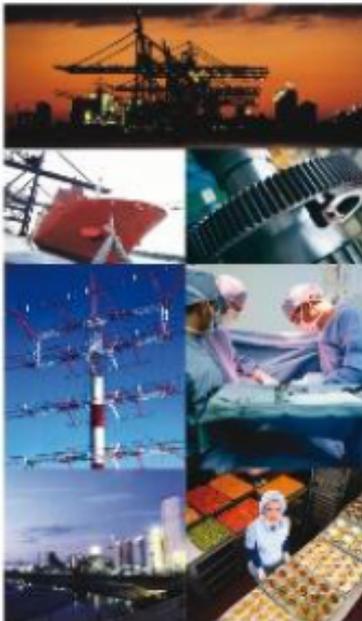
(voir observations au verso)





**REGIE MUNICIPALE POUR LE STATIONNEMENT
HOTEL DE VILLE**

**PLC SADI CARNOT
HOTEL DE VILLE
83700 ST RAPHAEL**



ATTESTATION ACCESSIBILITE HANDICAPES

**SAINT RAPHAEL - PARKINGS KENNEDY,
CAGNAT, VICTOR HUGO ET BONAPARTE**

83 ST RAPHAEL

Victor Hugo

N° DE CLIENT : 32851386

N° DE CONTRAT : 32851386

CHRONO : 4

DATE : 05/08/2020

VOTRE INTERLOCUTEUR APAVE : Quentin CHABAUD



Antenne de Puget/sur/Argens
Espace n° 2

ZAC les Vermèdes

83480 PUGET/SUR/ARGENS

Tél. : 04 94 19 84 40 - Fax : 04 94 83 87 88

www.apave.com

SAINT RAPHAEL - PARKINGS KENNEDY, CAGNAT, VICTOR HUGO ET BONAPARTE

LIEU : 83 ST RAPHAEL

DATE D'INTERVENTION : 23/07/2020

ACCOMPAGNATEUR : Christelle Herin

DESTINATAIRES EN COPIE :

PRESTATION : ATTESTATION ACCESSIBILITE HANDICAPES	MISSIONS OBJET DU RAPPORT	INTERVENANTS
Accessibilité des constructions aux personnes handicapées - dHand	<input checked="" type="checkbox"/>	Quentin CHABAUD

ORIGINAL SIGNE

Ce rapport a été signé par :

Quentin CHABAUD

SOMMAIRE

1. GENERALITES	3
1.1. Objectif de la prestation	3
1.2. Classement de l'établissement	3
1.3. Référentiels réglementaire	3
1.4. Commentaires relatifs au déroulement de la prestation	3
2. DESCRIPTION DES OUVRAGES EXAMINES	3
2.1. Périmètre de la prestation	3
2.2. Locaux non visités	3
2.3. Documents examinés	3
3. RESULTATS ET AVIS	3
3.1. Légendes	3
3.2. Observations générales	4
3.3. Constats et observations spécifiques	4
4. CONCLUSION	8

1. GENERALITES

1.1. Objectif de la prestation

Vérification de la conformité des exigences réglementaires relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées applicables aux établissements existants recevant du public situés dans un cadre bâti existant et aux installations ouvertes au public existantes. :

Accessibilité des constructions aux personnes handicapées

1.2. Classement de l'établissement

Classement : Etablissements spéciaux, Type : Parc de stationnement

Commentaires : Selon classement de la commission de sécurité.

1.3. Référentiels réglementaire

Date de référence : 26/04/2019

1.4. Commentaires relatifs au déroulement de la prestation

Diagnostic visuel

2. DESCRIPTION DES OUVRAGES EXAMINES

2.1. Périmètre de la prestation

2.2. Locaux non visités

sans objet

2.3. Documents examinés

Avis initial handicapée - APAVE - Affaire n° 303 13 776 - 12/11/2007

Rapport de diagnostic accessibilité n°000784831500003 du 23/06/2015

3. RESULTATS ET AVIS

3.1. Légendes

Conforme (C) : les avis C sont délivrés lorsque la partie d'ouvrage ou l'élément concerné est conforme aux dispositions du référentiel défini précédemment.

Non Conforme (NC) : les avis NC sont délivrés lors du constat d'écarts entre les exigences du référentiel défini précédemment et la partie d'ouvrage ou l'élément concerné.

Sans Objet (SO) : Elément sans objet dans le cadre de la mission

Hors Mission (HM) : Elément ne faisant pas partir de la mission qui nous a été confiée

Pour Mémoire (PM) : Elément ne faisant pas l'objet d'un avis, mais qui est mentionné à titre d'information

Non Vérifié (NV) : Elément non vérifié

3.2. Observations générales

Ce rapport porte uniquement sur l'accessibilité handicapé du parc de stationnement VICTOR HUGO à Saint Raphaël.

3.3. Constats et observations spécifiques

(Limité aux parties visibles sans démontage de l'installation)

dHand

Élément Examiné	Texte de référence	Constats et observations	Avis
	Arrêté du 8/12/2014	ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS EXISTANTES OUVERTES AU PUBLIC	C
	Art. 3	PLACES DE STATIONNEMENT	C
		2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	C
		Localisation	C
		borne de paiement située dans un espace accessible	C
		Localisation existante conservée	C
		Caractéristiques dimensionnelles et atteinte	C
		Repérage horizontal et vertical des places	C
	Art. 4	ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC	C
		Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	C
		Rampes :	SO
		Entrée principale facilement repérable	C
		Dispositifs d'accès au bâtiment	C
		Système de communication et dispositif de commande manuelle	C
		Contrôle d'accès et de sortie :	C
		Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	C
	Art. 6	CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES	C
		Largeur mini de 1,20m	C
		Rétrécissements ponctuels entre 0,90 et 1,20m	C
		Dévers inférieur ou égal 3%	C
		Pentes	C
		Caractéristiques des paliers de repos	SO
		Seuils et ressauts	SO
		Espaces de manoeuvre de porte	C
		Espaces d'usage	C
		Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	C
		Trous en sol : Ø ou largeur ≤ 2cm	C

dHand

Elément Examiné	Texte de référence	Constats et observations	Avis
		Cheminement libre de tout obstacle	C
		Protection si rupture de niveau	SO
		Protection des espaces sous escaliers	C
		Volée d'escalier	C
	Art. 7	CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES	C
		Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement	C
		Ascenseurs	C
		Obligation d'ascenseur	C
		Ascenseurs existants	C
		Appareils élévateurs verticaux	SO
	Art. 10	PORTES, PORTIQUES ET SAS	C
		Dimensions des sas	C
		Espace de manoeuvre de portes	C
		Largeur des portes principales et des portiques	C
		Poignées des portes	C
		Effort pour ouvrir une porte ≤ 50N	C
		Contraste visuel des portes	C
		Portes vitrées repérables	C
		Portes à ouverture automatique	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
	Art. 5	DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE	C
		Si existence d'un point d'accueil	C
		Equipements divers accessibles au public	C
		Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores	SO
		Les interrupteurs à effleurement sont interdits	SO
	Art. 13	SORTIES	C
		Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	C
	Art. 14	ECLAIRAGE	C
		Valeurs d'éclairage	C
		Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	SO
		Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé	SO
		Eclairages par détection de présence	SO

dHand

Élément Examiné	Texte de référence	Constats et observations	Avis
	Art. 2 à 19	INFORMATION ET SIGNALISATION Cheminements extérieurs Accès à l'établissement et accueil Accueils sonorisés Circulations intérieures Equipements divers Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3	C C C C C C C

4. CONCLUSION

Le parc de stationnement VICTOR HUGO à Saint Raphaël permet l'accessibilité aux personnes handicapées.

ANNEXES

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 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 invalidant. »³

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage 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 déposé avant le 27 septembre 2015.

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 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-soutiens de la main au niveau de la bouche), beaucoup s'appuient sur la lecture labiale (lecture sur les lèvres), mais celle-ci n'est qu'une aide partielle, qu'un complément aux informations auditives. Les jeunes générations maîtrisent la lecture et l'écriture, contrairement aux plus anciens qui ont, pour la majorité, plus de difficultés. Au professionnel et au client de s'entendre sur le moyen de communication le plus confortable pour ce dernier. Néanmoins, voici un certain nombre d'exemples de facilitateurs :

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

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



➔ 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.

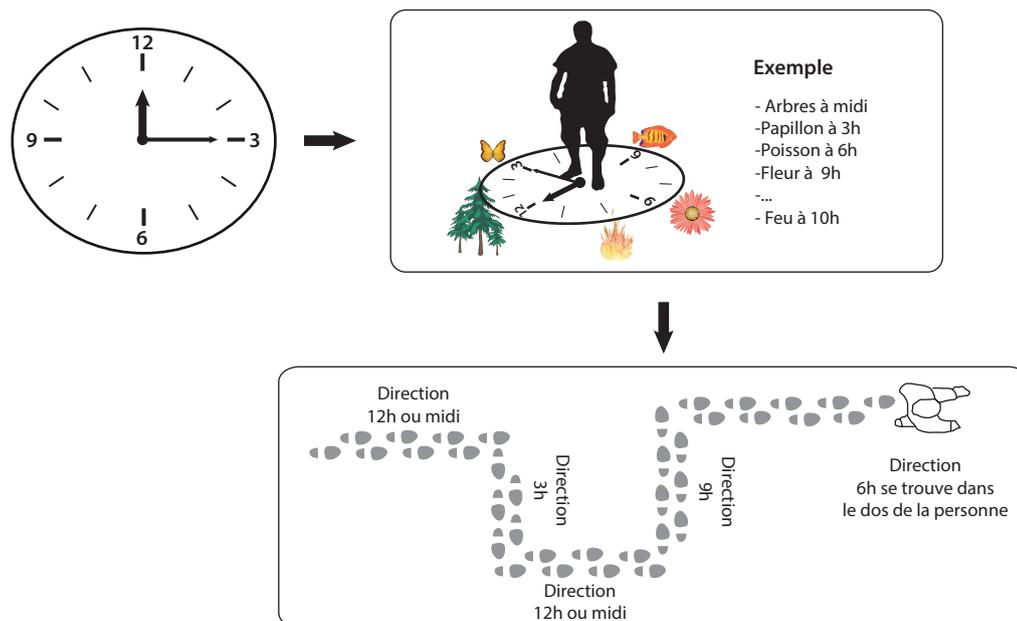
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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^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.



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^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.

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 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 peu 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 R241-22, 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 :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer
Ministère du Logement et de l'Habitat durable

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

www.developpement-durable.gouv.fr - www.logement.gouv.fr