CHRU
HÔPITAUX
DE TOURS

Accessibilité

CLOCHEVILLE

Registre public

CHRU
HÔPITAUX DE TOURS

Cadre réglementaire :
Décret du 28 mars 2017 - Arrêté du 19 avril 2017

Mise à jour du 22/01/2019

Adresse CLOCHEVILLE : 49 boulevard Béranger 37000 TOURS

Sommaire

Accès au site de CLOCHEVILLE
Parkings
Modalités d'accès

Accessibilité dans les bâtiments principaux
C16 – Jean de la Fontaine
C06 – Jules Verne
C1A – Urgences
Administration - Charles Perrault
C09 – Maison des parents

Accessibilité générale de Clocheville
Progression des mises aux normes

Modalités de maintenance des équipements
Ascenseurs
Portes automatiques

Annexes : Pièces administratives
Agenda d'Accessibilité Programmé
Déclarations de travaux – Notices d'accessibilité
Formation du personnel d'accueil

Accès au site CLOCHEVILLE

Parking

Le site de Clocheville est accessible par un accès contrôlé.
Il dispose de places de stationnement réservées PMR en sous-sol.

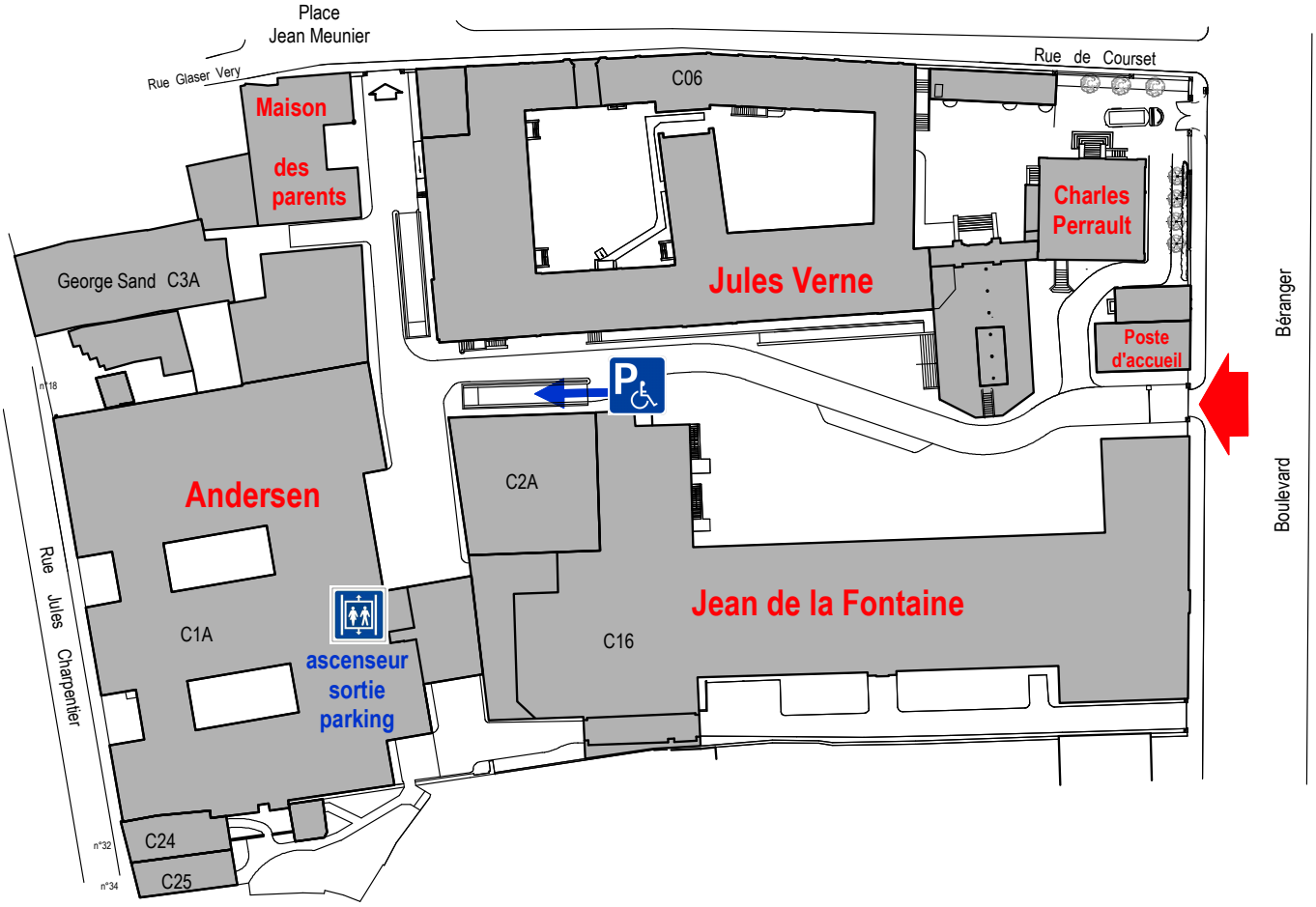
Modalités d'accès

Rendez-vous au poste d'accueil à l'entrée de Clocheville boulevard Béranger pour faire connaitre vos difficultés de déplacement. Présentez votre carte donnant droit aux emplacements de stationnement PMR.

Sans carte (handicap ponctuel par exemple) expliquez la situation et vos difficultés à l'agent de contrôle sûreté accueil.

Les places PMR sont au sous-sol (seul le premier niveau du parking est accessible au public). Attention à la hauteur de votre véhicule : hauteur limitée.

Des ascenseurs sont à proximité des places réservées PMR.

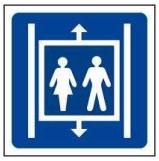


Accessibilité dans les bâtiments principaux

C16 – Jean de la Fontaine

Accès au bâtiment par une porte automatique.

Poste d'accueil et de renseignements dans le hall.



L'ascenseur est au fond à gauche.

Pour l'accès aux toilettes accessibles : prendre le couloir à gauche au fond du hall, puis s'adresser à l'accueil des consultations, à gauche.

C06 – Jules Verne

Deux accès au rez de chaussée du bâtiment par rampes extérieure.

<u>Accès depuis la place intérieure Clocheville</u> :

L'ascenseur se trouve à droite après le hall d'entrée.

<u>Accès sur le côté du bâtiment</u>
vers sortie place Jean Meunier
(en face Maison des parents) :

Accueil secrétariat à droite.

Toilettes à gauche après la salle d'attente.

C1A – Andersen - Urgences

Accès aux urgences par portes automatiques.

Accueil en face de l’entrée.

Toilettes à droite de l’accueil

Accès depuis le parking souterrain :
Arrivée des ascenseurs dans hall d’entrée au rez de chaussée. Sortir du bâtiment ou bien accéder aux urgences par couloir intérieur.

Charles Perrault – Administration

Accès au bâtiment par ascenseur extérieur à droite de l’escalier.

Arrivée dans l’espace accueil des admissions

Pas de toilettes accessibles dans ce bâtiment

Pas d’ascenseur

C09 – Maison des parents

Accueil à gauche de l’entrée.

Toilettes à droite de l’entrée.

Ascenseur dans le hall d’entrée.

Il y a un logement accessible à chaque étage.

Accessibilité générale de Clocheville

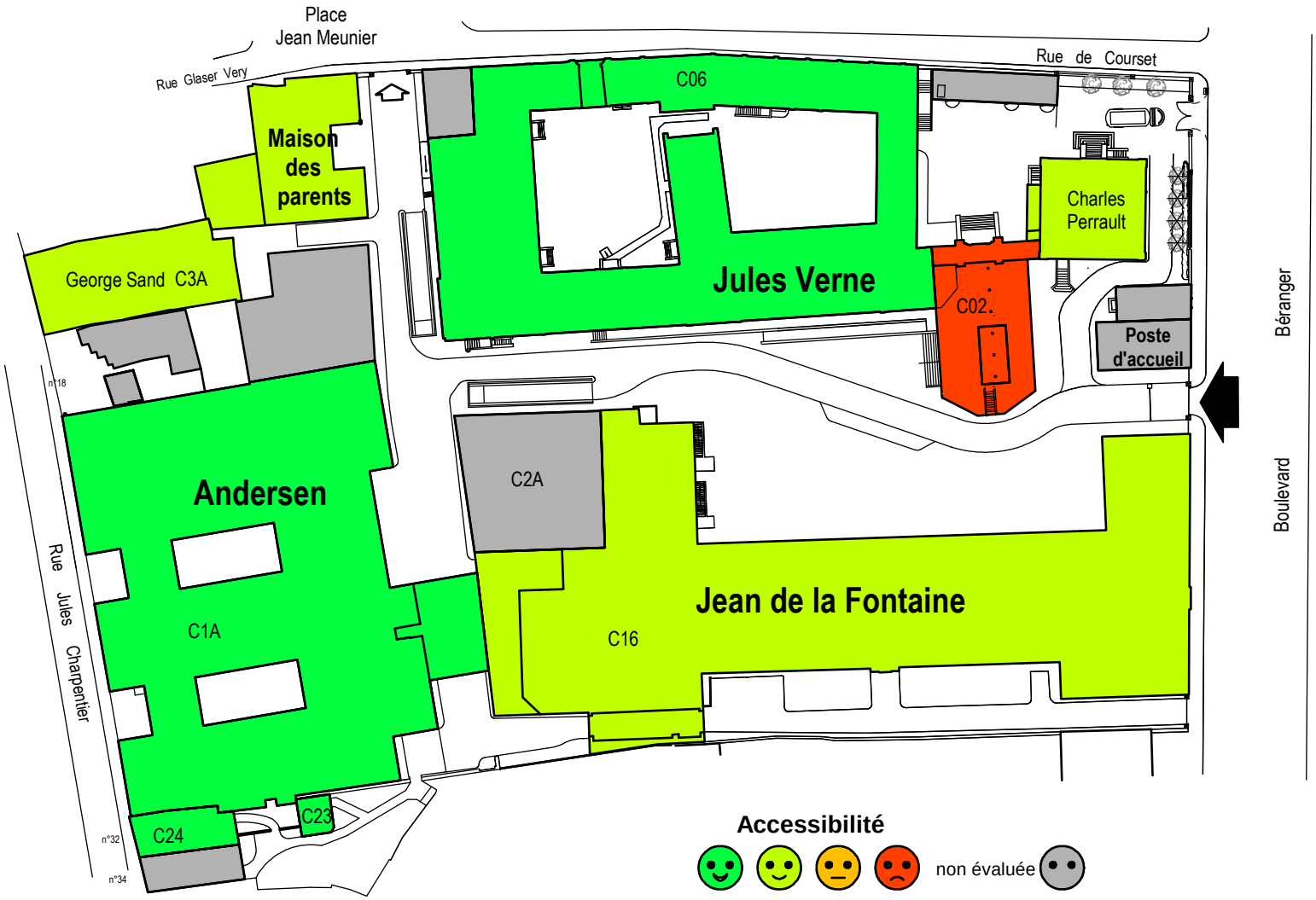
Le CHRU de TOURS a déposé un Agenda d'Accessibilité Programmé, validé par arrêté préfectoral pour une programmation pluriannuelle s'étalant jusqu'au 31 décembre 2021.

Les bâtiments sont mis aux normes en suivant cet agenda, et selon l'organisation interne des travaux d'entretien dans les services.

La priorité a été donnée aux bâtiments très fréquentés ainsi qu'aux services particulièrement concernés par le handicap.

La progression des mises aux normes et les taux d'accessibilité de Bretonneau par bâtiment sont détaillés page suivante.

nom du bâtiment	numéro du bâtiment	Renseignements	Accessibilité du bâtiment en 2012	Nombre de points à améliorer	nombre de mises aux normes effectuées	% réalisé	Accessibilité du bâtiment en 2018
Charles perrault	**C01**	Administration	53%	73	6	**8%**	**57%**
	C02	Laboratoires	83%	14		**Non accessible fauteuil roulant**	
Jules Verne	**C06**		56%	91	50	**55%**	**80%**
Maison des parents	**C09**	Maison des parents	58%	99	3	**3%**	**59%**
Jean de La Fontaine	**C16**		55%	135	52	**39%**	**72%**
	C23	Oratoire	93%	5	0	**0%**	**93%**
	C24	pédopsy - 32 rue Jules Charpentier	80%	13	6	**46%**	**89%**
Andersen	**C1A**	Andersen	61%	56	31	**55%**	**83%**
"Cube"	**C2A**	IRM	91%			**Bâtiment entièrement rénové**	
George Sand	**C3A**	salles de cours	67%	39	0	**0%**	**67%**



Modalités de maintenance des équipements

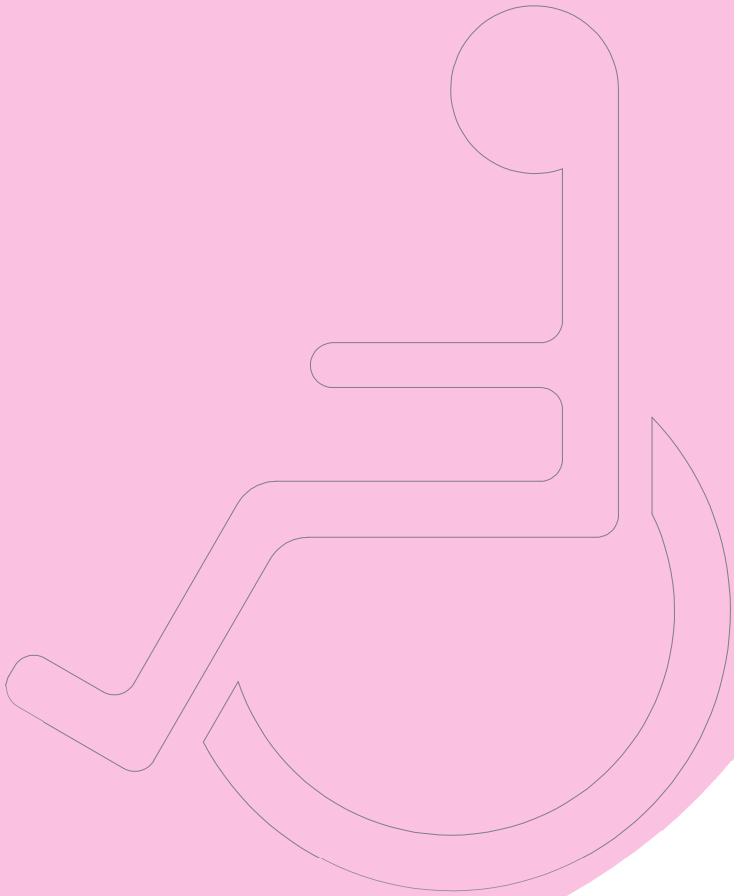
ASCENSEURS

- La maintenance préventive et corrective des ascenseurs est assurée par la société OTIS selon marché pluriannuel jusqu'au 30 novembre 2019.

PORTES AUTOMATIQUES

- La maintenance préventive et corrective des portes automatiques est assurée par la société RECORD selon marché pluriannuel jusqu'au 31 décembre 2022.

Annexes



Pièces administratives

Annexes :
Pièces administratives

I - Agenda d'accessibilité programmé

1 - Validation Agenda
2 - Arrêté préfectoral
3 - Calendrier de la mise en accessibilité

II – Déclarations de travaux – Notices d'accessibilité

Bâtiments construits depuis 2014
Relai H Clocheville :
Attestation de fin de travaux

III - Formation du personnel d'accueil

1 - Plaquette informative de la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité : « Bien accueillir les personnes handicapées »
2 - Attestations de formation
3 - Justificatifs

Annexe I
Agenda d’Accessibilité Programmé

1 - Validation Agenda

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Préfecture d'Indre-et-Loire

Direction départementale des Territoires d'Indre-et-Loire

Service Aménagement et Développement

Unité Bâtiments et Énergie

Nos réf.: BE/ACC/-2015-238
Vos réf.:
Affaire suivie par : Philippe TREBERT
adap@indre-et-loire.gouv.fr
Tél. 02.47.70.80.06 – Fax : 02.47.70.80.79

Tours, le 14 octobre 2015

C.H.R.U. de TOURS
21 OCT. 2015
Direction des Services Techniques et du Patrimoine

Madame le Directeur général du CHRU
Hôpitaux de Tours

2 Boulevard Tonnellé
37044 TOURS

Objet : validation de l'agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP)
PJ : arrêté préfectoral

Vous avez transmis à mes services une demande d'approbation de l'agenda d'accessibilité programmée rendue obligatoire par l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 et je vous en remercie.

Au vu des éléments fournis et de l'avis de la sous-commission départementale d'accessibilité, j'ai l'honneur de vous informer que monsieur le préfet d'Indre-et-Loire valide la programmation pluriannuelle **de votre Ad'AP.**

Pour le Préfet et par délégation,
Le responsable du pôle accessibilité

Trebert

Philippe TREBERT

Article L. 111-7-10 du CCH
L'absence, non justifiée, de dépôt du projet d'agenda d'accessibilité programmée dans les délais prévus à l'article L. 111-7-6 est sanctionnée par une sanction pécuniaire forfaitaire de 1500 € quand l'agenda porte sur un seul établissement dont l'effectif du public est inférieur au seuil mentionné au II de l'article L. 111-7-7 et de 5000 € dans les autres cas. La durée du dépassement est imputée sur la durée de l'agenda d'accessibilité programmée. La sanction pécuniaire est recouvrée comme en matière de créances étrangères à l'impôt et au domaine.

Copie : chrono SAD-BE

2 – Arrêté préfectoral

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET D'INDRE-ET-LOIRE

ARRÊTÉ PRÉFECTORAL
portant approbation de l'agenda d'accessibilité programmée

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

VU le code de la construction et de l'habitation, notamment les articles L111-7-6, R111-19-42 à R111-19-44 ;

VU l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP), des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées, ratifiée le 5 août 2015 par la loi n°2015-988 ;

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, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées ;

VU l'arrêté du 27 avril 2015 relatif aux conditions d'octroi d'une ou deux périodes supplémentaires, et à la demande de prorogation des délais de dépôt et d'exécution pour les agendas d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des ERP et des IOP ;

VU la demande d'approbation de l'agenda d'accessibilité programmée sollicitée par Madame le Directeur général du CHRU Hôpitaux de Tours, Marie-Noëlle Gerain Breuzard, en date du 24 juillet 2015 pour un patrimoine de 43 ERP répartis sur 4 communes et enregistrée sous le numéro ADAP-37150002 ;

Cette demande accompagnée des pièces nécessaires à l'octroi d'une période supplémentaire de 3 ans est motivée par la raison suivante :
- ■ patrimoine comprenant 20 établissements du 1er groupe (4 en 1ère, 6 en 2nd, 6 en 3ème et 4 en 4ème catégorie)
- □ difficultés techniques
- □ difficultés financières

VU l'avis de la sous-commission départementale d'accessibilité en date du 24/09/2015,

ARRETE

Article 1er : L'agenda d'accessibilité programmée, déposé par Madame le Directeur général du CHRU Hôpitaux de Tours, Marie-Noëlle Gerain Breuzard, concernant les 43 établissements référencés dans la demande,

est accordé pour une programmation pluriannuelle s'étalant jusqu'au 31/12/2021.

Article 2 : Le directeur départemental des territoires est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Tours, le 07 OCT. 2015

Pour le préfet et par délégation,
Le directeur départemental des territoires,

Pour le Directeur et par délégation
La Directrice Adjointe
des Territoires

Catherine WENNER

Le présent arrêté peut faire l'objet :

- d'un recours gracieux auprès du préfet d'Indre-et-Loire (direction départementale des territoires) ou hiérarchique auprès du ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie dans un délai de deux mois à compter de sa notification.
- d'un recours contentieux devant le tribunal administratif d'Orléans soit directement dans le délai de deux mois suivant sa notification, soit dans le délai de deux mois suivant le rejet d'un recours gracieux ou hiérarchique par la notification d'une décision expresse ou par la formation d'une décision implicite née d'un silence gardé deux mois par l'administration.

3 – Calendrier de mise en accessibilité

bâtiment	Nom du bâtiment	année de mise en accessibilité
C24	pédopsy CE	2017
C_E	Cheminements extérieurs Cl	2017
C16	Jean de la Fontaine	2017
C06	Jules verne	2017
C1A	Urgences	2018
C09	Maison des Parents	2019
C01	Charles Perrault	2019 et 2020
C3A	George Sand	2020
C2A	IRM	2020
C02	Relais H	2021
C23	Oratoire	2021

Annexe II
Déclarations de travaux - Notices

Bâtiments construits depuis 2014

Relais H

Attestation de fin de travaux

Imprimer | Enregistrer | Réinitialiser

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE CHARGÉ DE L'URBANISME

Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux

cerfa
N° 13408*04

Vous devez compléter et signer

- Vous déclarez l'achèvement partiel ou total des travaux de construction ou d'aménagement.
- Vous déclarez que les travaux de construction ou d'aménagement sont conformes à l'autorisation et respectent les règles générales de construction.
- Vous déclarez que le changement de destination ou la division de terrain a été effectué et est conforme au permis ou à la déclaration préalable.

Cadre réservé à la mairie

La présente déclaration a été reçue à la mairie

le ..... Cachet de la mairie et signature du receveur

1 - Désignation du permis ou de la déclaration préalable

☐ Permis de construire ⇨ N° ☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐

☐ Permis d'aménager ⇨ N° ☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐

S'agit-il d'un aménagement pour lequel l'aménageur a été autorisé à différer les travaux de finition des voiries? ☐ Oui ☐ Non

Si oui, date de finition des voiries fixée au : ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

☑ Déclaration préalable ⇨ N° D P 0 3 7 2 6 1 1 7 T 0 1 9 8

2 - Identité du déclarant (le déclarant est le titulaire de l'autorisation)

Vous êtes un particulier Madame ☐ Monsieur ☐

Nom : ..... Prénom : .....

Vous êtes une personne morale

Dénomination : Centre Hospitalier Régional Universitaire de Tour Raison sociale : .....

N° SIRET : 2 6 3 7 0 0 1 8 9 0 0 0 1 6 Type de société (SA, SCI,...) : .....

Représentant de la personne morale : Madame ☑ Monsieur ☐

Nom : GERAIN BREUZARD Prénom : Marie-Noëlle

3 - Coordonnées du déclarant (le demandeur peut indiquer le changement des coordonnées du titulaire de l'autorisation ou du déclarant. Vous pouvez également remplir la fiche complémentaire en cas de changement des coordonnées du déclarant ou du titulaire du permis)

Adresse : Numéro : 2 Voie : Boulevard Tonnellé

Lieu-dit : Hôpital Bretonneau Localité : TOURS

Code postal : 3 7 0 4 4 BP : ☐☐☐ Cedex : 0 9

Téléphone : 0 1 4 7 4 7 4 7 4 7 indiquez l'indicatif pour le pays étranger : ☐☐☐☐

Si le demandeur habite à l'étranger : Pays : ..... Division territoriale : .....

☑ **J'accepte de recevoir par courrier électronique les documents transmis en cours d'instruction par l'administration à l'adresse suivante :** contact @ agencedbg.fr

J'ai pris bonne note que, dans un tel cas, la date de notification sera celle de la consultation du courrier électronique ou, au plus tard, celle de l'envoi de ce courrier électronique augmentée de huit jours.

4 - Achèvement des travaux

Chantier achevé le : 2 0 1 2 2 0 1 7

Changement de destination effectué le : ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

☑ Pour la totalité des travaux

☐ Pour une tranche des travaux

Veuillez préciser quels sont les aménagements ou constructions achevés :

Surface créée (en m²) : 15,60 m2

Nombre de logements terminés : dont individuels : dont collectifs :

Répartition du nombre de logements terminés par type de financement

☐ Logement Locatif Social : ☐☐☐

☐ Accession Sociale (hors prêt à taux zéro) : ☐☐☐

☐ Prêt à taux zéro : ☐☐☐

☐ Autres financements : ☐☐☐

J'atteste que les travaux sont achevés et qu'ils sont conformes à l'autorisation (permis ou non-opposition à la déclaration préalable)[1]

À Tours

Le : 26_3_2018

Signature du (ou des) déclarant(s)

P/la Directrice Générale et par délégation
Le Directeur Général Adjoint,
Richard DALMASSO

À Paris

Le : 6 mars 2018

Signature de l'architecte (ou de l'agréé en architecture) s'il a dirigé les travaux

BROISSIA-GUIMON sarl
Architectes D.P.L.G
26, rue François Bonvin - 75015 PARIS
Tél. 01 40 47 00 82 - Fax 01 40 47 02 85
agence.dbg@wanadoo.fr - Sarl au cap. de 7623 €
N° Ordre Architectes : S04658 - Siren 424 033 918

Pièces à joindre (cocher les pièces jointes à votre déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux) :

☑ AT.1 - L'attestation constatant que les travaux réalisés respectent les règles d'accessibilité applicables mentionnées à l'art. R. 111-19-27 du code de la construction et de l'habitation [Art. R. 462-3 du code de l'urbanisme] ;

☐ AT.2 - Dans les cas prévus par les 4° et 5° de l'article R. 111-38 du code de la construction et de l'habitation, la déclaration d'achèvement est accompagnée d'un document établi par un contrôleur technique mentionné à l'article L. 111-23 de ce code, attestant que le maître d'ouvrage a tenu compte de ses avis sur le respect des règles de construction parasismiques et para-cycloniques prévues par l'article L. 563-1 du code de l'environnement [Art. R. 462-4 du code de l'urbanisme] ;

☑ AT.3 - L'attestation de prise en compte de la règlementation thermique prévue par l'article R.111-20-3 du code de la construction et de l'habitation [Art. R.462-4-1 du code de l'urbanisme] ;

☐ AT.4 - L'attestation de prise en compte de la règlementation acoustique prévue par l'article R.111-4-2 du code de la construction et de l'habitation [Art. R.462-4-3 du code de l'urbanisme].

La déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux est adressée :
- soit par pli recommandé avec demande d'avis de réception postal au maire de la commune ;
- soit déposée contre décharge à la mairie.

À compter de la réception en mairie de la déclaration, l'administration dispose d'un délai de **trois mois** pour contester la conformité des travaux au permis ou à la déclaration préalable. Ce délai est porté à cinq mois si votre projet entre dans l'un des cas prévu à l'article R. 462-7 du code de l'urbanisme[2].

Dans le délai de 90 jours à compter du moment où les locaux sont utilisables, même s'il reste encore des travaux à réaliser, le propriétaire doit adresser une déclaration par local (maison individuelle, appartement, local commercial, etc.) au centre des impôts ou au centre des impôts fonciers (consulter ces services). Ces obligations déclaratives s'appliquent notamment lorsque le permis ou la déclaration préalable ont pour objet la création de surfaces nouvelles ou le changement de destination et le cas échéant de sous-destination de surfaces existantes. Le défaut de déclaration entraîne la perte des exonérations temporaires de taxe foncière de 2, 10, 15 ou 20 ans (dispositions de l'article 1406 du code général des impôts).

Si vous êtes un particulier : la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses contenues dans ce formulaire pour les personnes physiques. Elle garantit un droit d'accès aux données nominatives les concernant et la possibilité de rectification. Ces droits peuvent être exercés à la mairie. Les données recueillies seront transmises aux services compétents pour l'instruction de votre demande.
Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre : ☐

1 La déclaration doit être signée par le bénéficiaire de l'autorisation ou par l'architecte ou l'agréé en architecture, dans le cas où ils ont dirigé les travaux.
2 Travaux concernant un immeuble inscrit au titre des monuments historiques ; travaux situés dans le périmètre d'un site patrimonial remarquable, des abords des monuments historiques, dans un site classé ou en instance de classement au titre du code de l'environnement, travaux concernant un immeuble de grande hauteur ou recevant du public ; travaux situés dans le cœur d'un parc national ou dans un espace ayant vocation à être classés dans le cœur d'un futur parc national ; travaux situés dans un secteur couvert par un plan de prévention des risques.

Formulaire d'attestation de la prise en compte de la réglementation thermique à l'achèvement des travaux.

(Uniquement utilisable pour les bâtiments ≤ 50 m²)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

Formulaire d'attestation de la prise en compte de la réglementation thermique à l'achèvement des travaux.

Je soussigné : Guimon Emmanuel

représentant de la société de Broissia-Guimon Architectes situé à :

Numéro	26	*Voie*	rue François Bonvin		
Lieu-dit		*Localité*	PARIS		
Code postal	75015	*BP*		*Cedex*	

Agissant en qualité de :

Architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture

Atteste que :
En date du : 06/03/2018
La société ou la personne : CHRU de Tours

Adresse	2 boulevard Tonnelé		
Code postal	37000	*Localité*	Tours

Maître d'ouvrage de l'opération de construction suivante :

Située à :

Adresse	49 Boulevard Béranger		
Code postal	37000	*Localité*	Tours

Référence(s) cadastrale(s) : EN p279

Référence(s) du permis de construire : DP 037 261 17 T0198

Date dépôt demande PC	14/03/2017	Date du PC	24/05/2017

m'a confié la mission d'attester, à l'issue de l'achèvement des travaux, que la réglementation thermique a été prise en compte selon les prescriptions de l'article L. 111-9 du code de la construction et de l'habitation.

La visite sur site a eu lieu le : 20/12/2017

La personne représentant la société délivrant la présente attestation récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

La société atteste de la prise en compte de la réglementation thermique	X
La société atteste d'irrégularités vis à vis de la prise en compte de la réglementation thermique	

(*) Au sens du présent document, par maître d'œuvre, on entend : architecte, bureau d'études thermiques, promoteur ou constructeur.

Formulaire d'attestation de la prise en compte de la réglementation thermique à l'achèvement des travaux.

POSTES VERIFIES

Chapitre 1 : Données administratives

1.1 - Surface du bâtiment

Valeur de la surface thermique au sens la RT (S_{RT}) en m^2	15.00
Valeur de la surface habitable (SHAB) en m^2 *(maison individuelle ou accolée et bâtiment collectif d'habitation)*	

Chapitre 4 : Autres caractéristiques thermiques

4.1 - Isolation des parois opaques du bâtiment donnant sur l'extérieur ou sur un local non chauffé

Nombre de types d'isolants	2

Type de paroi	Résistance thermique issue du document de justification de l'isolant posé fourni par le maître d'ouvrage : (m^2.K/W)	Exigence issue de l'arrêté du 3 mai 2007 (m^2.K/W) *(2eme valeur : cas d'adaptation possibles, cf. arrêté)*	Surface d'isolant prise en compte selon le document fourni par le maître d'ouvrage : (m^2)	Cohérence entre la somme des résistances thermiques des couches de la paroi issues des documents fournis par le maître d'ouvrage et l'arrêté du 3 mai 2007
Murs en contact avec l'extérieur et rampants de toitures de pente supérieure à 60°	3.00	2.00/2.30	4.00	OUI
Toitures terrasses	3.00	2.50	15.00	OUI

Les documents de justification des isolants ont-ils été fournis pour plus de 80% des surfaces déperditives ? OUI

La personne ayant réalisé l'attestation :

Le : 06/03/2018

Signature :

Le BROUSSA-GUIMON sarl
Architectes D.P.L.G
26, rue François Bonvin 75015 PARIS
Tél. 01 40 47 00 82 - Fax 01 40 47 02 85
agence-dbg@wanadoo.fr - Sarl au cap. de 7623 €
N° Ordre Architectes : S04658 - Siren 424 033 918

(*) Au sens du présent document, par maître d'œuvre, on entend : architecte, bureau d'études thermiques, promoteur ou constructeur.

72b3a0144f21d17084e0253a925718aa - V3.7

Formulaire d'attestation de la prise en compte de la réglementation thermique à l'achèvement des travaux.

Ministère de la Transition écologique et solidaire
Ministère de la Cohésion des territoires
Secrétariat général
Tour Pascal A
92055 Paris-La-Défense Cedex
Tél. : 01 40 81 10 25
www.cohesion-territoires.gouv.fr – www.ecologique-solidaire.gouv.fr

Coordonnées du Chargé d'Affaire :
29 et 31 rue de le Milletière
37000 TOURS
Tél : .
Fax : .
Mél : sophie.gaillard@fr.bureauveritas.com

Adresse postale :
BP 57427
37074 TOURS Cedex 2

BUREAU VERITAS

LAGARDERE TRAVEL RETAIL FRANCE
55 Rue Deguigand
92689 LEVALLOIS PERRET

RELAIS H - Extension
CHU Clocheville

37000 TOURS
V. Réf. :
N. Réf. : /1
N° affaire : 6407797/1
Missions signées : HAND + LE + LP + SEI

Ouvrage : Ouvrage complet

TOURS, le 22 décembre 2017

Objet : Mission HAND
Intervenant technique : SOPHIE GAILLARD

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES
- Arrêté du 1er Aout 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.111-19 à R.118-19-3 et R111-19-6 du CCH relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées dans les établissements recevant du public et des installations ouvertes au public.

Dans le cadre de la mission qui nouq a été confiée, nous avons procédé aux vérifications finales relatives à l'accessibilité aux personnes handicapés.

A l'issue de cette vérification, nous n'avons pas d'observation à formuler.

Copies à :
- **De Broissia-Gulmon Architectes**
- **SEPRA**

Bureau Veritas Construction - Siège social : 9 Cours du Triangle - 92800 PUTEAUX
Société par Actions Simplifiée au capital de 15.800.100,00 € - RCS Nanterre B 790 182 786

© Bureau Veritas Construction 01/2017 - Toute reproduction interdite

Annexe III
Formation du Personnel

1 – Plaquette informative DMA
(Direction Ministérielle à l’Accessibilité)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
ET DE L'HABITAT DURABLE
www.logement.gouv.fr

Bien accueillir les personnes handicapées

Sommaire

I. Définition du handicap et prescription pour les ERP 2

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés 2

3) Rappel des obligations 3

a) Pour les bâtiments neufs 3

b) Pour les bâtiments existants 4

II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public 5

1) Attitudes et comportements généraux 5

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

a) Personnes avec une déficience auditive 6

b) Personnes avec une déficience visuelle 7

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

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

e) Personnes avec une déficience psychique 13

III. Rendre accessibles son établissement 14

Documents de référence 16

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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

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

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

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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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

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

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

b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5e catégorie

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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

2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle

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

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

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

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

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

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

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

[10] *Enquête HID de 2005*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

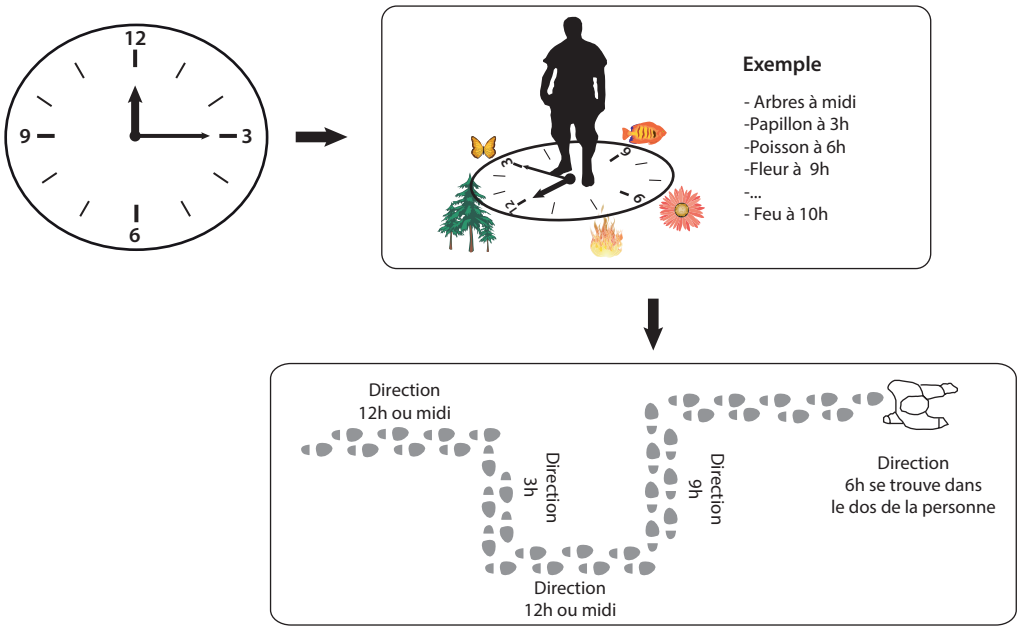
➤ Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

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

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

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

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



➤ Prévenez de tout changement dans l'environnement.

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

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

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

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

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

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

Les chiens guides d'aveugles

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

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

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

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

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

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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

Le chien d'assistance

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

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

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

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

D. Personnes avec une déficience mentale

Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le chien d'assistance

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

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

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

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

Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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

E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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

III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

Ministère de l'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

PAO : MEEM-MLHD/SPSSI/ATL2 Benoît Cudelou - août 2016

2 – Attestations de formation

3 – Justificatifs