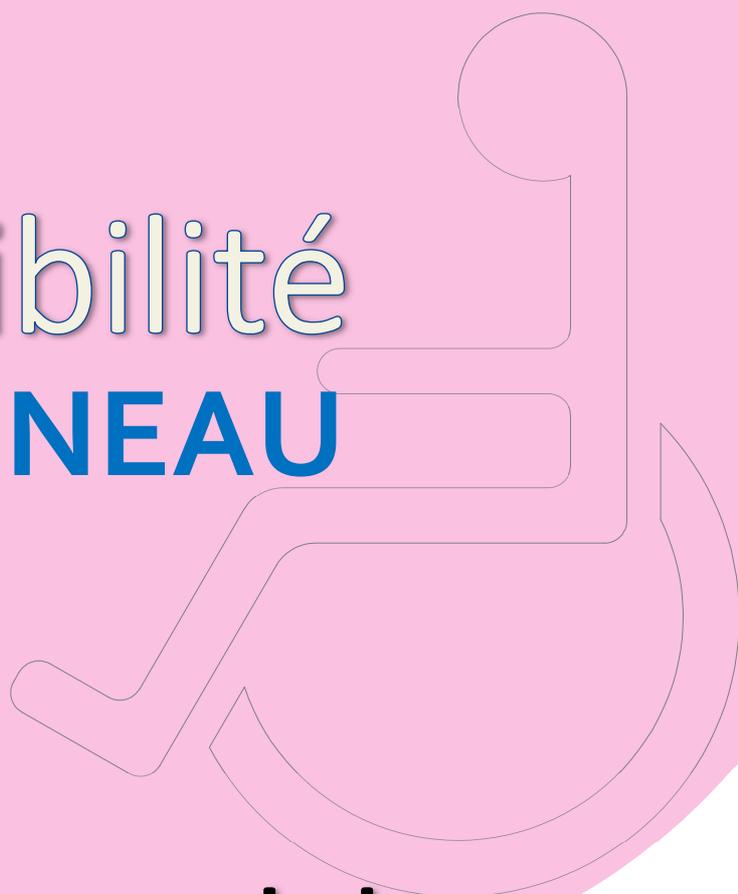




CHRU
HÔPITAUX
DETOURS

Accessibilité

BRETONNEAU



Registre public



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

Mise à jour du 22/07/2020

Sommaire

Accès au site de BRETONNEAU

Parkings

Modalités d'accès

Accessibilité dans les bâtiments principaux

B1A – Accueil central

B3 – Neurologie, Ophtalmologie

B1B – Olympe de Gouges – Maternité

B2B – Henry Kaplan – Cancérologie

Accessibilité générale de Bretonneau

Progression des mises aux normes

Modalités de maintenance des équipements

Ascenseurs

Portes automatiques

Annexes : Pièces administratives

Agenda d'Accessibilité Programmé

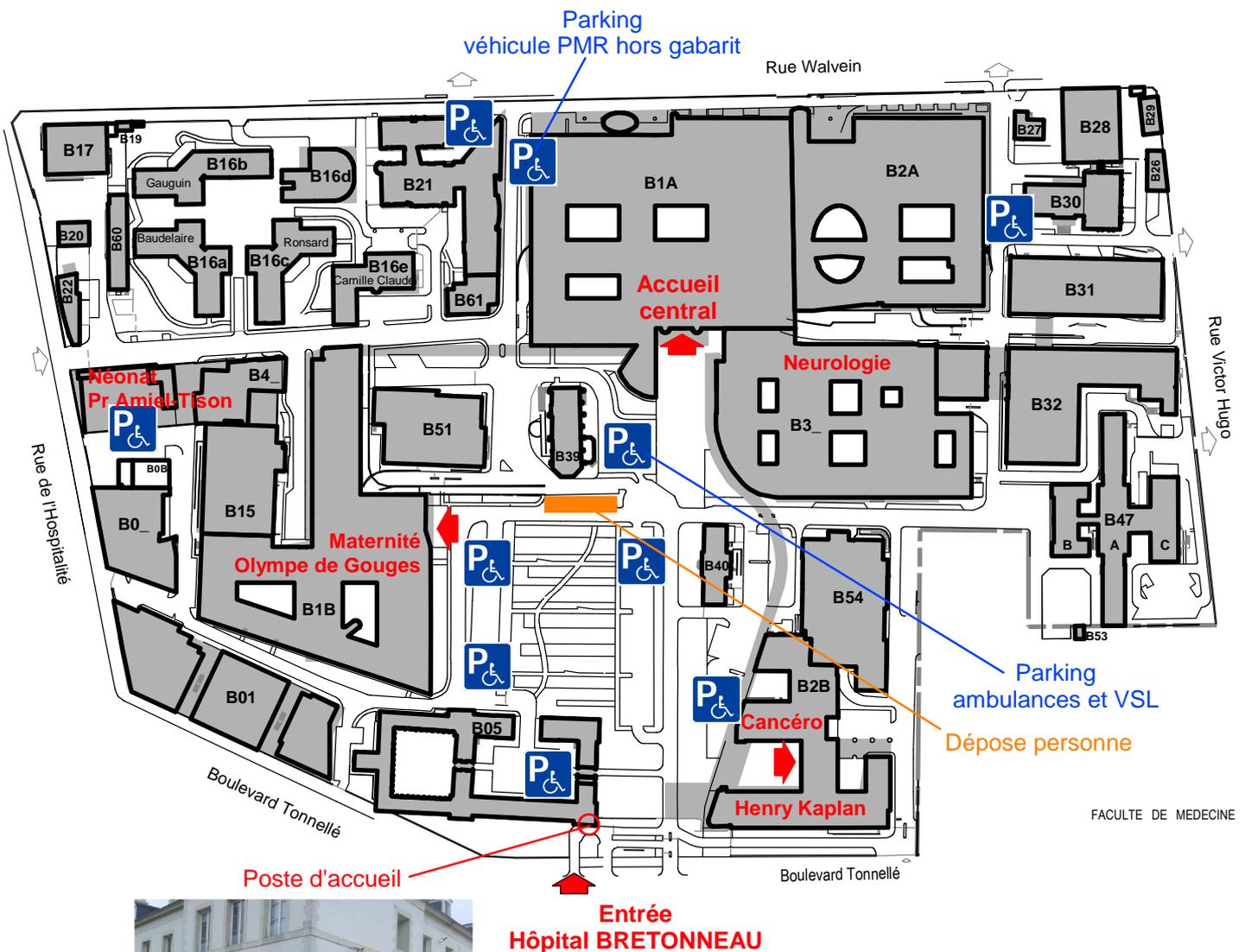
Déclarations de travaux – Notices d'accessibilité

Formation du personnel d'accueil

Accès au site BRETONNEAU

Parkings

Le site de Bretonneau est accessible par un accès contrôlé,
Il dispose de places de stationnement réservées PMR, de places réservées aux ambulances et VSL, d'une place de transport collectif PMR, et de 2 places « dépose personne » pour stationnement bref.



Modalités d'accès

Rendez-vous au poste de contrôle Sûreté Accueil à l'entrée de Bretonneau pour faire connaître vos difficultés de déplacement. Présentez votre carte donnant droit aux emplacements de stationnement PMR.

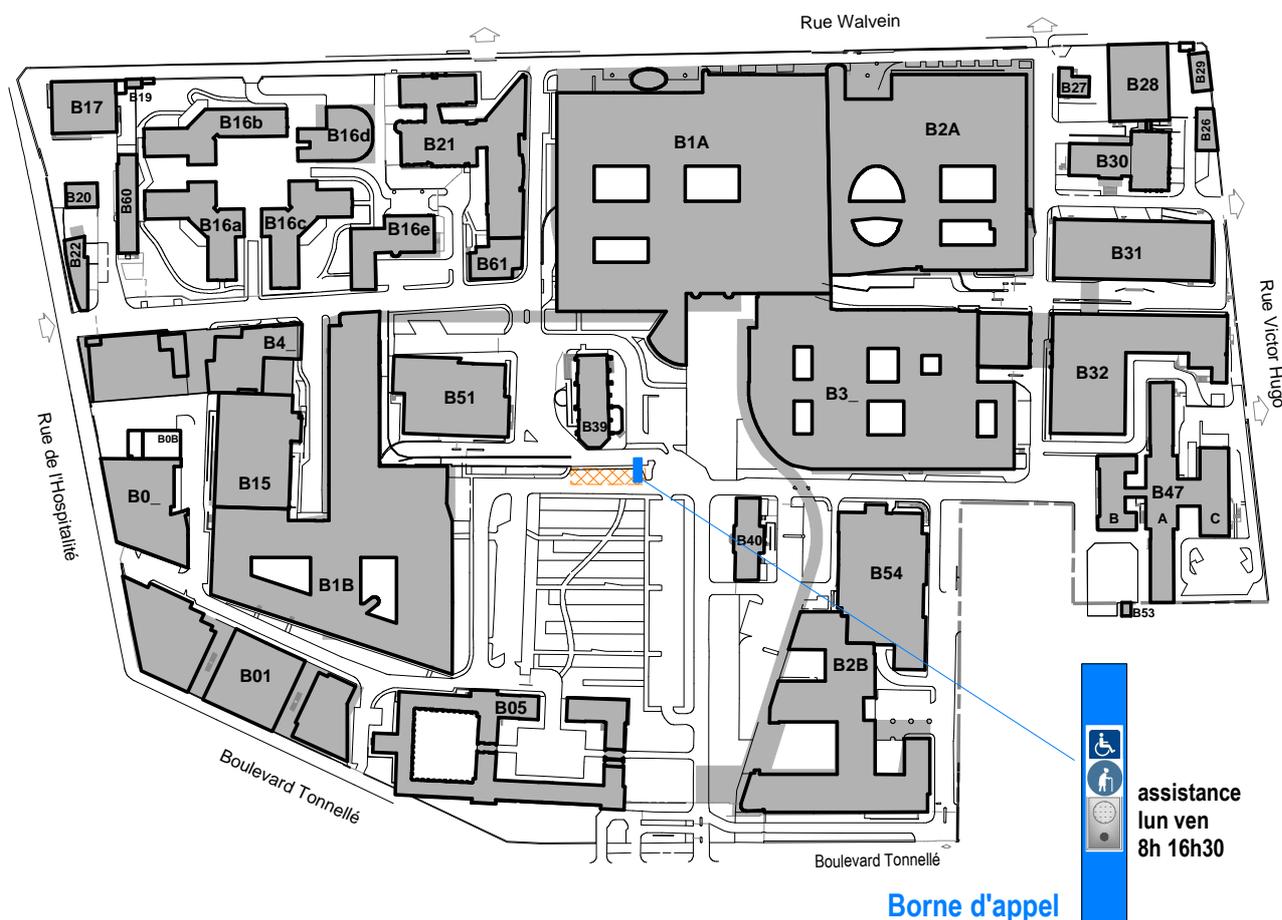
Sans carte (handicap ponctuel par exemple) expliquez la situation et vos difficultés à l'agent de contrôle sûreté accueil.

Une fois garé, si vous avez des difficultés pour marcher jusqu'au bâtiment, une assistance au déplacement est proposée par des jeunes gens en service civique : les « Zorranges ».

Appelez le 02 47 47 70 10.

Indiquez l'aide technique dont vous avez besoin (fauteuil roulant ...)

Sur le site, une borne d'appel vous permet de contacter directement ce service d'aide :



Accessibilité dans les bâtiments principaux

B1A – Accueil central (accès pour B3 et B2A)

Un rail de guidage part du trottoir boulevard Tonnelé et arrive devant l'entrée de B1A



Accès au bâtiment par une porte à tourniquet. Un bouton placé à droite vous permet de ralentir le mouvement le temps de passer.



Le poste d'accueil est en face de l'entrée.
Sur la droite, il y a le poste d'assistance « Z'oranges ». N'hésitez pas à demander de l'aide aux jeunes gens en service civique.



Pour aller aux ascenseurs de B1A tournez à droite. Longez le mur courbe rouge, dépassez l'escalier. Les ascenseurs sont sur votre gauche.



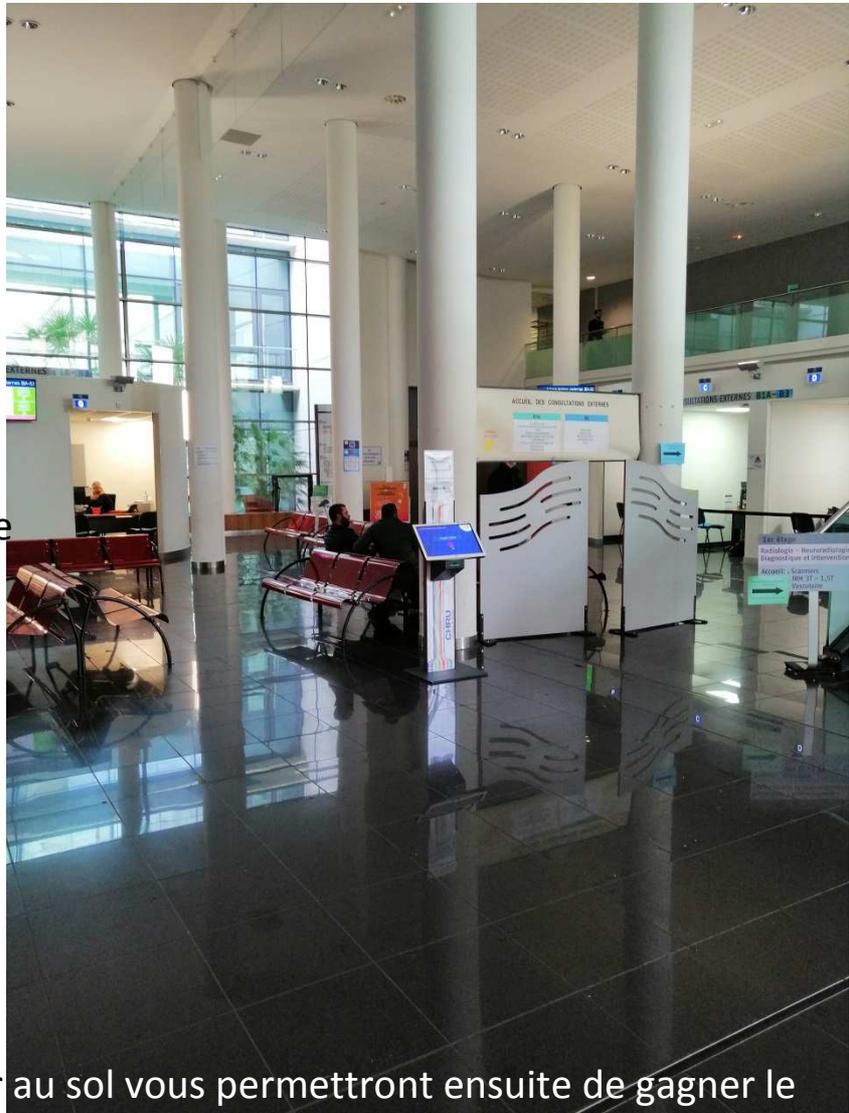
Les toilettes sont à gauche après l'entrée dans le bâtiment, en direction des admissions, après la boutique du relais H.

B3 – Neurologie, Ophtalmologie



Sitôt franchie l'entrée dans B1A, tournez à droite jusqu'à l'espace d'attente dans le hall.

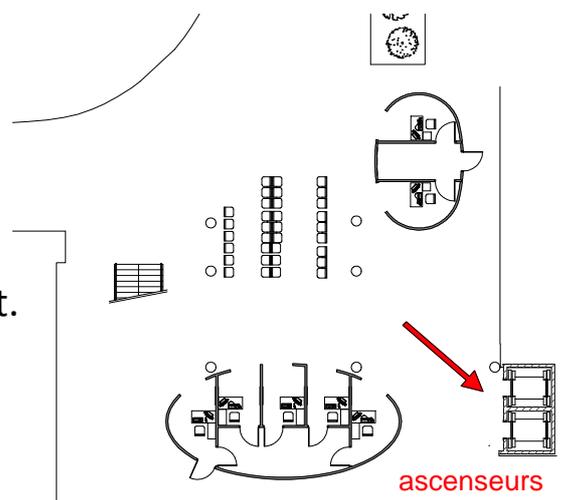
Prenez un ticket d'attente sur la borne et attendez qu'on vous appelle.



Des lignes de couleur au sol vous permettront ensuite de gagner le lieu de votre rendez-vous.



Ascenseurs :
Passer entre les 2 blocs de box d'enregistrement.



B1B – Olympe de Gouges Maternité – Gynécologie

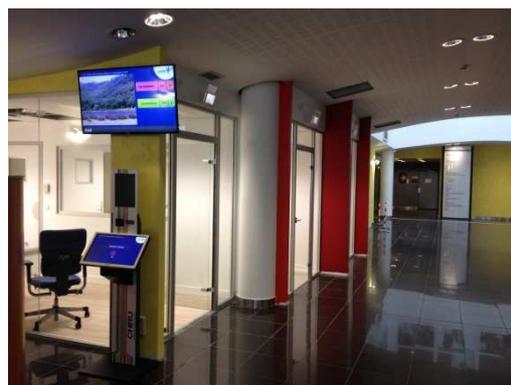


Accès au bâtiment par des portes automatiques.



Les box d'accueil se trouvent sur la gauche dans le hall.

Prenez un ticket d'attente sur la borne et attendez qu'on vous appelle.



Les ascenseurs de B1B sont au fond du hall.



Les toilettes sont au fond du hall puis à gauche.

B2B – Henry Kaplan Cancérologie



Accès au bâtiment par une porte à tourniquet. Un bouton placé à droite vous permet de ralentir le mouvement le temps de passer.



Le bureau d'accueil (vitré) est tout de suite à gauche.



Pour gagner les ascenseurs allez tout droit puis à droite.



Pour aller aux toilettes tournez à gauche dès l'entrée. Tout droit, passez une porte. Les toilettes sont dans le petit couloir à gauche.

Accessibilité générale de Bretonneau

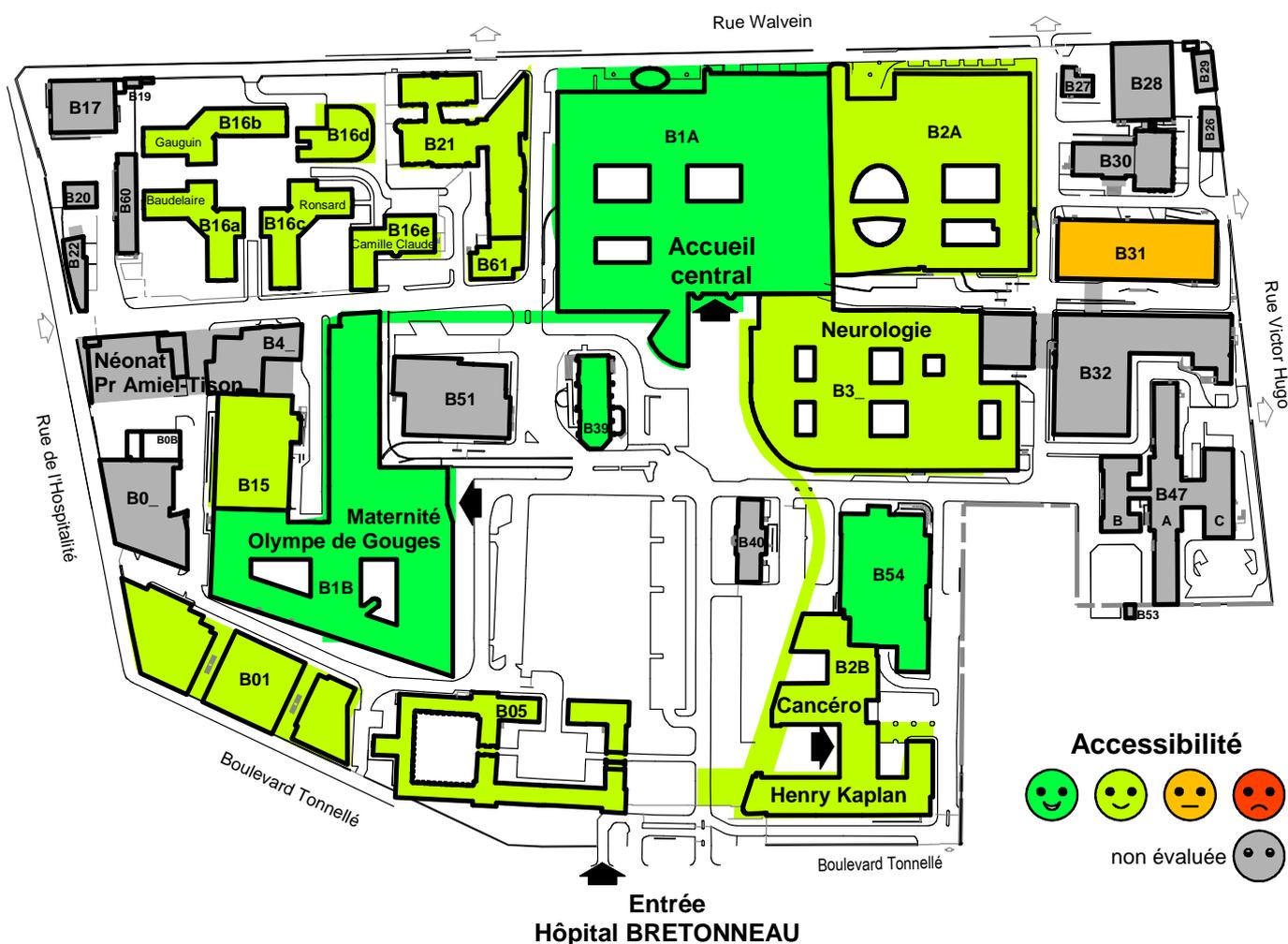
Le CHRU de TOURS a déposé un Agenda d'Accessibilité Programmé, validé par arrêté préfectoral pour une programmation pluriannuelle s'étalant jusqu'au 31 décembre 2021.

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
Tertiaire	B01	écoles - administration	69%	90	0	0%	69%
Cour des Militaires	B05	administration	55%	74	4	5%	57%
	B15	Self - Trésorerie	69%	46	0	0%	69%
	B16	Psychiatrie D	53%	55	0	0%	53%
	B21	Pédopsy	68%	28	0	0%	68%
	B31	anesthésio - SOS médecins	31%	24	0	0%	31%
Chapelle	B39	Chapelle	78%	10	0	0%	78%
	B47	Inserm	58%			Bâtiment entièrement rénové	
	B54	Corad	77%	28	1	4%	78%
	B61	Centre Ressource Autisme	68%	35	2	6%	70%
	B1A	Médecine - radiologie	44%	218	173	79%	88%
Olympe de Gouge	B1B	Gynécologie - obstétrique	50%	48	35	73%	86%
	B2A	Laboratoires - blocs - urologie ...	43%	83	45	54%	74%
Henry Kaplan	B2B	Cancérologie	54%	50	0	0%	54%
Neurosciences	B3_	Neurologie - Ophtalmo - ORL ...	63%	97	27	28%	73%
	B4_	Néonatalogie					Bâtiment neuf



Modalités de maintenance des équipements

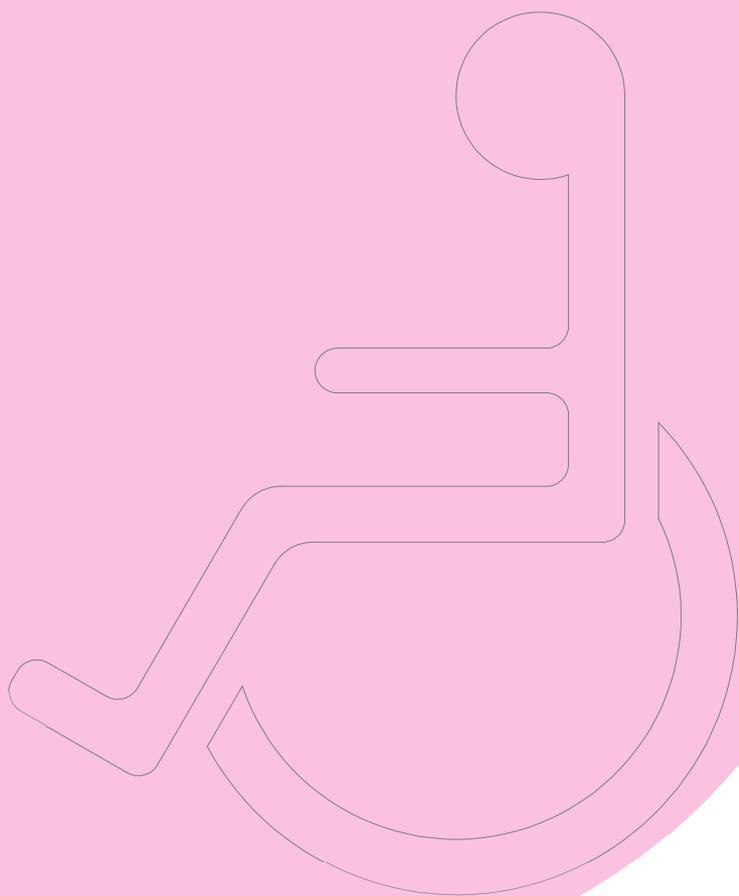
ASCENSEURS

- 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

B4 (néonat) :

- Notice d'accessibilité
- Attestation de la prise en compte des règles concernant l'accessibilité

Travaux d'aménagement

Box d'accueil B1A : notice d'accessibilité

III - Formation du personnel d'accueil

- 1 - Plaque 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

Tours, le 14 octobre 2015

Service Aménagement et Développement

Unité Bâtiments et Énergie

Nos réf.: BE/ACCI-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



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

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

Horaires d'ouverture : 9h00-12h00 / 13h30-16h00

Tél. : 02 47 70 80 90 – fax : 02 47 70 80 99

61, avenue de Grammont

CS 74105

37041 TOURS CEDEX 1

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 1^{er} groupe (4 en 1^{ère}, 6 en 2nd, 6 en 3^{ème} et 4 en 4^{ème} catégorie)

- difficultés techniques
- difficultés financières

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

ARRETE

Article 1^{er} : 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
des Territoires Aquitaine

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
B1A		2016
B1B	Olympe de Gouge	2016
B3_	Neurosciences	2017
B2A		2018
B61	Pédopsy	2019
B54		2019
B21	Pédopsy	2020
B05	Cour des militaires	2020 et 2021
B01	Tertiaire	2021
B16	Psychiatrie	2021
B31		2021
B2B	Henry Kaplan	2021
B15		2021
B39	Chapelle	2021

Annexe II

Déclarations de travaux - Notices

Bâtiments construits depuis 2014

B4 (Néonatalogie)

Notice d'accessibilité

MAÎTRE D'OUVRAGE

CENTRE HOSPITALIER REGIONAL UNIVERSITAIRE DE TOURS

Site de Bretonneau 2, Boulevard tonnellé
37 044 TOURS CEDEX

Tel: 02.47.47.47.47

ASSISTANT MAÎTRE D'OUVRAGE

ICADE PROMOTION

35, rue de la gare
75 168 PARIS CEDEX 9

Tel: 01.41.57.70.00

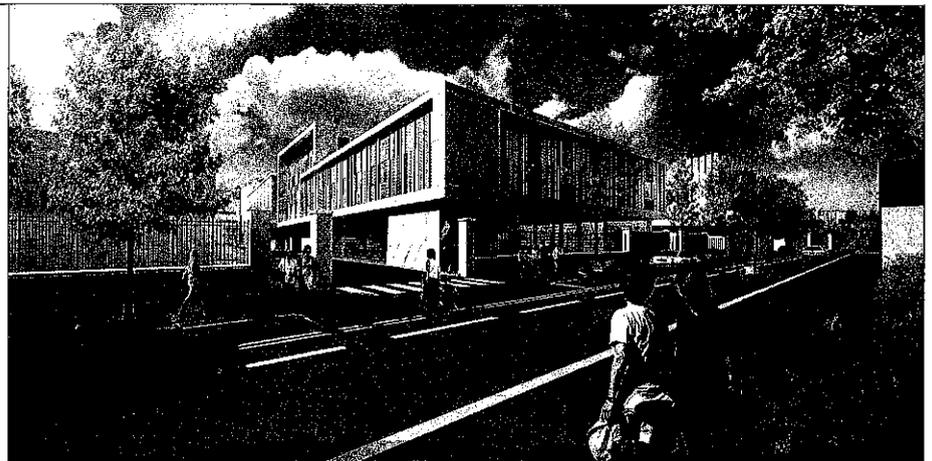
**REGROUPEMENT DES ACTIVITÉS DE NÉONATOLOGIE À
PROXIMITÉ DES ACTIVITÉS D'OBSTÉTRIQUES
SUR LE SITE DE BRETONNEAU**

CHRU

HÔPITAUX DE TOURS

La Directrice Générale
du CHRU de TOURS

Marie-Noëlle GERAIN BREUZARD



PC39

NOV 2014

P. N°3

N° AT CRR 1403

Notice d'accessibilité

indice	date	modifications
0		

C.R.R. Architectes Associés S.E.I.A.S. D'ARCHITECTURE 127, Av. de la République, 63100 CLERMONT FERRAND Tél. 04 73 37 59 09, Fax 04 73 31 39 09 CRR Architecture 127, Av. de la République - 63100 CLERMONT - FERRAND E-mail: crr@crr-architecture.com Tél. 04 73 37 59 09 Site web: www.crr-architecture.com Fax. 04 73 31 39 09	B.E.T. T.C.E. INGEROP	ZI de Ladoux, rue verte - BP 30200 63118 CEBAZAT ingerop.clermont@ingerop.com	Tél : 04 73 16 34 34 Fax : 04 73 23 01 77
	Consultant Fonctionnel Hospitalier ANAGRAMME CONSEIL	45 rue Winoc Chocqueel 59200 TOURCOING olivier.basquin@anagramme-conseil.com	Tél : 03 20 26 21 20 Fax : 03 20 26 21 20
	BET Acoustique ECHOLOGOS AUVERGNE	61 bis, boulevard Gustave Flaubert 63000 CLERMONT FERRAND auvergne@echologos.com	Tél : 04 73 28 33 67
	Coordinateur SSI VULCANE0	59, Avenue de l'Europe 92 408 COURBEVOIE psi@vulcane0.fr	Tél : 01 49 04 59 51 Fax : 01 49 04 59 49
	Contrôleur technique VERITAS	29/31 rue de la Milletière - BP 57 427 37 000 TOURS bureauveritas.fr	Tél : 02 47 71 13 10 Fax : 02 47 28 00 55
	C.S.P.S DEKRA	116 rue Ronsard 37 100 TOURS yannick.cayre@dekra.com	Tél : 02 47 31 10 06 Fax : 02 47 05 40 19

Emetteur

Localisation

Type de document

N° de document

Rev.

NOTICE D'ACCESSIBILITÉ

SOMMAIRE

1. REGLEMENTATION	2
2. DESCRIPTION DE L'OPERATION.....	2
3. ACCES AU BATIMENT.....	4
3.1 Depuis les bâtiments existants.....	4
3.2 Depuis l'extérieur.....	4
4. STATIONNEMENT AUTOMOBILE.....	5
5. LES CIRCULATIONS INTERIEURES	5
5.1 Le Hall	5
5.2 Les circulations horizontales	5
5.3 Les circulations verticales	5
5.4 appareils élévateurs	6
5.5 Revêtements des sols, murs et plafonds	6
5.6 Portes, portiques et sas.....	7
5.7 Equipements et mobiliers fixes	7
5.8 Sanitaires publics	7
5.9 Douches Publiques	7
5.10 Eclairage.....	8

NOTICE D'ACCESSIBILITÉ

1. REGLEMENTATION

-Articles L-111-7 à L-111-19-30 et R111-18 à R111-19-30 du CCH

-Arrêté du 01 Août 2006 modifié par arrêté du 30 Novembre 2007

-Articles R4214-26 à R4214-28 du Code du Travail.

En l'absence de l'arrêté complémentaire visé à l'article R4214-28 du code du travail, un vide existe. Cependant afin que le projet puisse être adapté dès lors que des précisions interviendraient avant le dépôt de permis de construire et seraient opposables, nous intégrerons dans la réflexion les dispositions que nous estimons susceptibles d'intervenir. Pour nous guider dans cette démarche, nous nous inspirerons de la réglementation applicable aux zones accessibles au public.

2. DESCRIPTION DE L'OPERATION

D'une Surface Utile de 2544m² pour 5075m² de SDO (compris galerie de liaison), le bâtiment de néonatalogie est une construction à R+3 accueillant 37 box de soins.

Il se compose:

D'un RDC partiel implanté dans l'emprise sud de la parcelle dévolue à l'opération, surélevé par rapport au terrain naturel afin de respecter la cote d'inondabilité définie au PPRI, à savoir 49.00 NGF

Ce RdC accueille:

Le centre de nutrition, directement accessible depuis l'extérieur et depuis les niveaux supérieurs via les points de montée verticaux.

Les locaux de stockage organisés autour d'une cour logistique et d'un quai communs et mutualisés avec le bâtiment B15.

Ces locaux logistiques sont en lien direct via le MC avec les noyaux logistiques d'étages et la galerie en sous-sol existante, irrigant l'ensemble du site de Bretonneau.

R+1

Le niveau R+1 accueille les services de réanimation et soins intensifs néonataux.

Cette unité est composée de 25 box de soins (doit 3 dédoublables pour l'accueil de jumeaux). Ces box sont disposés en façade Sud, Ouest et Nord ainsi que sur les 2 patios du bâtiment. Ils se répartissent autour des postes de soins centraux et du noyau logistique d'étage, irrigué directement depuis la cour logistique via le MC.

Les box seront en zone d'atmosphère à empoussièrement contrôlé (ISO 8)

R+2

Le niveau R+2 partiel accueille :

Dans sa moitié sud le service de Surveillance Continue Néonatale constitué de 12 box de soins dont un dédoublable pour l'accueil de jumeaux.

Les box seront en zone d'atmosphère à empoussièrement contrôlé (ISO 8)

Dans sa partie nord, l'ensemble des bureaux médicaux des trois unités de soins.

Au R+3, un étage technique non accessible au public vient s'intercaler entre les deux patios et regroupe l'ensemble des organes techniques de traitement d'air et de désenfumage.

La construction est complétée par :

Au RDC par un parking aérien couvert public de 46 places dont 2 accessibles PMR ainsi qu'une zone de stationnement réservée aux 2 roues.

Au sous-sol par :

Un parking personnel de 50 places dont deux places accessibles PMR ainsi qu'une zone de stationnement réservée aux 2 roues.

Un sous-sol technique disposé sous le centre de nutrition.

L'opération intègre également :

1/La modification de l'escalier de secours situé en pignon Est du bâtiment Olympes de Gougues. L'escalier droit reliant les niveaux 1 & 2 sera supprimé et remplacé par la surélévation et l'encloisonnement de l'escalier à deux volées distribuant les niveaux 0 & 1. Cet escalier surélevé débouchera en terrasse du niveau 1.

Cet escalier est destiné uniquement à l'évacuation du public en cas d'incendie.

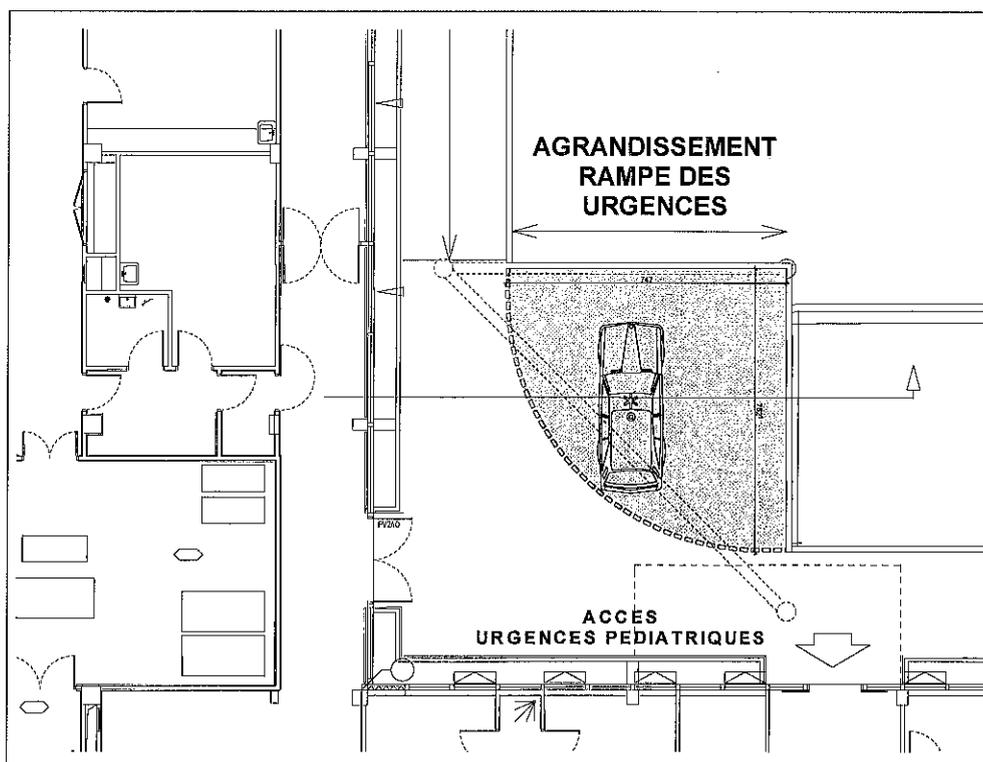
Aussi conformément à la réglementation, les règles d'accessibilité ne sont pas applicables à cet ouvrage et ne seront pas appliquées.

2/ la réalisation d'une construction accolée au bâtiment Energie (B0) et destinée à accueillir deux groupes électrogènes (process hors opération).

Ce bâtiment technique est non accessible au public et son accès réservé au personnel habilité. **Les règles d'accessibilité ne sont pas applicables à cet ouvrage et ne seront pas appliquées.**

3/ L'élargissement ponctuel de la rampe d'accès ambulances aux d'urgences pédiatriques situées au R+1 du bâtiment B1b (Olympe de Gougues), permettant la création d'une zone de dépose des patients en dehors de l'emprise de la voie de circulation. L'aire de stationnement est horizontale et calée sur l'altimétrie du

niveau R+1 du bâtiment Olympe de Gougues



3. ACCES AU BATIMENT

La nouvelle construction dispose de deux accès principaux :

3.1 Depuis les bâtiments existants

Un réseau de galeries aériennes relie les principaux bâtiments du site de Bretonneau (B1a, B1b, B2a, B2b, etc..)

Le bâtiment de néonatalogie étant conçu comme un satellite du bâtiment Olympe de Gouges (B1b), il est également relié à ce dernier par une passerelle de liaison sur deux niveaux.

Cette liaison « médico-technique » sera majoritairement empruntée par le personnel médical afin de réaliser les transferts de patients (bébés-mamans) entre Olympe de Gouges (Bloc obstétrical & maternité) et le bâtiment de néonatalogie (Réanimation néonatale, Soins intensifs Néonataux, Surveillance Continue néonatale)

Néanmoins les mères hospitalisées au niveau 2 du bâtiment Olympes de gouges souhaitant allaiter leur enfant en néonatalogie utiliseront également cette passerelle de liaison.

A cet effet, cette dernière sera traitée au même titre que les autres circulations horizontales du bâtiment de néonatalogie.

3.2 Depuis l'extérieur

Le bâtiment de néonatalogie dispose également d'un hall d'entrée spécifique à l'établissement, accessible depuis les voies de desserte internes du site et notamment depuis les parkings public et personnel de l'établissement.

Un paroi vitrée et un parvis en désactivé marqueront visuellement et identifieront clairement cette entrée du bâtiment de néonatalogie.

Accès depuis le parking public

Depuis ce parking, une rampe de pente inférieure à 5% sur une longueur de 6,50m rejoint le cheminement usuel, adapté PMR, permettant d'accéder au hall d'entrée de l'établissement.

Le trottoir existant est élargi afin de faciliter les demi-tours en fauteuil aux points de changement d'itinéraires. La largeur de cheminement sera en tout point supérieure à 1,40m.

Les sols seront non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue.

Le cheminement sera continu, libre de tout obstacle et équipé d'un repérage tactile, visuellement contrasté afin de d'assurer le repérage et le guidage. Des bateaux seront aménagés au droit du passage piéton afin d'éviter tout ressaut de plus de 2cm). Des bandes d'éveil à la vigilance seront également mises en place à ces points de croisements avec les véhicules.

L'éclairage extérieur sera disposé le long du cheminement de telle sorte qu'il assurera de façon uniforme et constante un niveau d'éclairage minimum de 20 lux.

Les éventuels contrôles d'accès des zones publiques répondront aux prescriptions de l'article 4 de l'arrêté du 01 Août 2006

Accès depuis le parking personnel

Un ascenseur dédié et un escalier adapté permettent de rejoindre le cheminement usuel décrit précédemment.

4. STATIONNEMENT AUTOMOBILE

Le parking aérien public dispose d'une capacité d'accueil de 46 places dont deux places accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Le parking souterrain, réservé au personnel de l'Etablissement, dispose d'une capacité d'accueil de 50 places de stationnement dont 2 accessibles aux personnes à mobilité réduite.

La largeur minimale des places adaptées est de 3,30m.

Les contrôles d'accès ou de sortie des parcs de stationnement répondront aux prescriptions de l'article 3 de l'arrêté du 01 Août 2006

5. LES CIRCULATIONS INTERIEURES

5.1 Le Hall

Le PPRI (Plan de Prévention des Risques d'inondation) imposant de surélever le Rez-de-Chaussée du bâtiment à la côte des plus hautes eaux connues, le nouveau hall sera organisé sur deux niveaux :

+47,72 NGF pour la zone en lien avec la voirie, +49,00NGF pour sa partie surélevée .

Un ascenseur double face et un escalier droit disposés face à l'entrée du hall permettront d'absorber la différence d'altimétrie. Les deux équipements seront adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Ce hall d'accueil permet l'orientation de tout public vers les différents services et secteurs du bâtiment.

5.2 Les circulations horizontales

Les circulations intérieures seront libres de tout obstacle et d'une largeur minimale de 1m40.

Les traitements apportés en finition sols, murs et plafonds de parcours permettront d'identifier clairement leur usage. L'éclairage sera de 100 lux minimum dans les circulations horizontales et 150 lux dans les escaliers.

Au droit de chaque accès et de chaque équipement (banque d'accueil, bornes d'information, affichage ...) des aménagements spécifiques, des signalisations et éclairages adaptés, des espaces de manœuvre permettront à chacun de se déplacer en toute autonomie possible et sans discrimination.

Les portes à ouverture automatique auront une temporisation réglable et une détection des personnes de toutes tailles.

Les sorties seront repérables sans risque de confusion avec les issues de secours.

5.3 Les circulations verticales

Le bâtiment de néonatalogie dispose de 3 cages d'escaliers permettant de desservir et d'évacuer l'ensemble des niveaux de la construction.

Depuis le parc de stationnement en sous-sol, l'escalier 2 permet (en complément de l'ascenseur spécifique) de rejoindre le RDC puis le cheminement extérieur.

Depuis le hall d'entrée, un escalier disposé face à l'entrée principale (escalier 4) permet de desservir le niveau RDC surélevé (respect du PPRI). Depuis ce RDC surélevé, l'escalier encoisonné 1 permet de desservir l'ensemble des niveaux supérieurs.

L'ensemble de ces escaliers disposera d'une largeur supérieure de volée à 1,20m. Leurs marches auront un giron supérieur à 28cm et une hauteur inférieure ou égale à 16 cm. Des mains courantes seront disposées de part et d'autre des volées et dépasseront des premières et dernières marches de 30 cm.

Les premières et dernières marches seront visuellement contrastées au niveau de la contre marche.

Les nez de marches seront visuellement contrastés et antidérapants. En haut des différentes volées, une bande d'appel à la vigilance sera mise en œuvre au sol à 50 cm de la première marche.

L'éclairage des escaliers sera de 150 lux mini.

L'escalier 3 du R+1 au RDC et l'escalier 2 du R+2 au RDC seront dédiés à l'évacuation des personnes. Néanmoins, leur traitement sera identique à celui des escaliers dits « d'accès ». (Caractéristiques dimensionnelles, traitement de sol, mains courantes,...)

5.4 appareils élévateurs

Le bâtiment de néonatalogie est équipé de 4 appareils élévateurs :

Appareils non accessibles au public :

1 Monte-malades disposé en façade sud, dédié à l'acheminement d'urgence des patients (prématurés)

A ce titre il sera strictement réservé au personnel du SMUR.

1 Monte-charge disposé au cœur des noyaux logistiques d'étage.

A ce titre il sera strictement réservé au personnel de l'établissement.

Néanmoins ils sera conforme à la norme NF EN 81-70 relative aux ascenseurs pour toutes les personnes, y compris les personnes avec handicap.

Les dimensions intérieures de la cabine sera supérieure ou égale à 1m x 1,30m, la largeur utile des portes sera de 0,90m

Les commandes seront situées à plus de 40cm de tout angle rentrant ou obstacle au fauteuil roulant.

1 ascenseur dédié au personnel permettant de liaisonner le parking en sous-sol au cheminement extérieur. A ce titre il sera strictement réservé au personnel de l'établissement.

Néanmoins ils sera conforme à la norme NF EN 81-70 relative aux ascenseurs pour toutes les personnes, y compris les personnes avec handicap.

Les dimensions intérieures de la cabine sera supérieure ou égale à 1m x 1,30m, la largeur utile des portes sera de 0,90m

Les commandes seront situées à plus de 40cm de tout angle rentrant ou obstacle au fauteuil roulant.

Appareil accessible au public :

1 ascenseur public permet depuis le hall d'entrée de desservir les niveaux supérieurs d'hospitalisation.

cet ascenseur sera notamment conforme à la norme NF EN 81.70 relative aux ascenseurs pour toutes les personnes, y compris les personnes avec handicap.

Les dimensions intérieures de la cabine sera supérieure ou égale à 1m x 1,30m, la largeur utile des portes sera de 0,90m

Les commandes seront situées à plus de 40cm de tout angle rentrant ou obstacle au fauteuil roulant.

5.5 Revêtements des sols, murs et plafonds

Les revêtements des parois des parties communes respecteront les prescriptions de l'article 9 de l'arrêté du 1/08/06. La qualité acoustique des revêtements sera conforme à la réglementation en vigueur.

5.6 Portes, portiques et sas

Les caractéristiques dimensionnelles, les contraintes d'atteinte et d'usage et de sécurité d'usage définies par l'article de l'arrêté du 1/08/06 sont prévues et respectées:

- La largeur des portes sera de 0,90m minimum, seules les portes des sanitaires et des douches non adaptés auront une largeur de 0,80m. Les portes comportant 2 vantaux auront un vantail de largeur supérieure à 0,90m.

- Un espace de manœuvre de portes sera prévu devant chaque porte y compris dans le sas d'entrée (longueur 1,70m en poussant et 2,20m en tirant).

- Les poignées de portes seront facilement préhensibles, et leurs extrémités seront situées à plus de 40cm de tout angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil.

- les portes vitrées et châssis vitrés toute hauteur seront rendus visuellement détectables au moyens de bandes horizontales de couleur contrastée.

5.7 Equipements et mobiliers fixes

Les éléments de mobilier seront utilisables autant par une personne en position debout qu'en position assise et seront doté d'un éclairage adapté.

La hauteur sera entre 90 et 130 cm pour une commande manuelle. Lorsque les équipements nécessitent de lire écrire ou d'utiliser un clavier, un vide en partie inférieure permettant le passage des pieds et genoux pour une personne en fauteuil roulant sera aménagé.

Au droit de chaque équipement sera laissé libre un espace d'usage permettant le positionnement et les manœuvres d'un fauteuil roulant ou d'une personne avec une ou deux cannes.

5.8 Sanitaires publics

Dans les parties communes, des sanitaires accessibles seront aménagés.

Ces sanitaires seront conçus de façon à respecter les prescriptions de l'article 12 de l'arrêté du 01 Août 2006. Chaque sanitaire accessible comportera donc :

- Un espace d'usage (1,30m par 0,8m hors débattement de la porte) situé latéralement à la cuvette
- Un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour (dimension diam: 1,50m) situé à l'intérieur et/ou à l'extérieur du cabinet d'aisance
- Une cuvette de hauteur comprise entre 45 et 50cm
- Une barre d'appui latérale située à une hauteur comprise entre 70 cm et 80cm permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant et apportant une aide au relevage.
- Un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré.

Il est à noter que l'axe de la cuvette se situera à 38 cm du mur latéral.

- les plans vasques et lavabos accessibles pourront être utilisés en position assis et comporteront un vide en dessous de dimensions minimales H=0,70mxL=0,60mxP0,30m. Les miroirs auront une partie à une hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m.
- Les accessoires divers : porte savon, séchoirs, etc. seront positionnés à une hauteur de 1,30m maxi.

5.9 Douches Publiques

Les deux niveaux d'hospitalisation, dédiés aux soins des nourrissons prématurés intègre la réalisation de douches à l'usage des accompagnants (parents)

Les douches adaptées comporteront un espace d'usage de 0,80m x1,30m latéralement à la douche, un siphon de sol, un siège, une barre d'appui et un dispositif d'appui en position debout, des équipements accessibles en position assis.

5.10 Chambres

Le présent projet comporte

- 37 box d'hospitalisation dédiés au soins de réanimation néonatale, soins intensifs néonataux et Surveillance Continue néonatale. Dont l'activité spécifique ne relève pas des règles d'accessibilité.
- 3 chambres de garde (médecins REA ,S.C & SMUR). Ces chambres ne seront pas accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite.

5.11 Eclairage

La qualité de l'éclairage artificiel sera conçue de façon à répondre au moins aux prescriptions minimales d'éclairement définies par l'article 14 de l'arrêté du 01 Août 2006.

Le maître d'œuvre

A Clermont Ferrand le 18 novembre 2014

C.R.R. Architectes Associés
S.E.L.A.S. D'ARCHITECTURE
127, Av. de la République,
63100 CLERMONT FERRAND
Tél. 04 73 37 59 09, Fax 04 73 31 33 09



Le maître d'ouvrage

A Tours

21 NOV. 2014


La Directrice Générale
du CHRU de TOURS
Marie-Noëlle GERAIN-CREUZARD

B4 (Néonatalogie)

Attestation de prise en compte des règles
concernant l'accessibilité

Agence de TOURS 29/31 rue La Milletière BP 57427 37074 TOURS cedex 2 Téléphone : 02 47 71 13 10 Télécopie : 02 47 28 00 55		
--	--	--

Date : 17/11/2017	N° contrat : 6137992	Rapport n°: 6137992 /Rév. 0
-------------------	----------------------	-----------------------------

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES
Construction ou création d'établissements recevant du public (ERP)
soumise à Permis de Construire**

Selon annexe 3 de l'arrêté du 22 mars 2007 modifié par l'arrêté du 3 décembre 2007

En application de l'article R 111-19-27 du code de la construction et de l'habitation, l'attestation est jointe à la déclaration d'achèvement des travaux prévue à l'article R. 462-1 du code de l'urbanisme. Elle est délivrée *par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-27 et R. 111-19-28 du code de la construction et de l'habitation.*

Je soussigné : LOUBEAU Loïc de la société BUREAU VERITAS, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments, atteste que :

par contrat de vérification technique n° 6137992 en date du : 27/03/2014
La Société : CHRU de TOURS
Bd Tonnelé
37000 TOURS

maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :
**Construction d'un bâtiment Néonatalogie
Site Bretonneau Bd Tonnelé
37000 TOURS**

Réf. du Permis de Construire : n°37261 14 T0136
Date du dépôt de demande de PC : 27/11/2014 Date du PC : 25/03/2015
Modificatifs éventuels 12/04/2017

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

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

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 1

- **Règles en vigueur considérées :**
 - Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés .
 - Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 à R 111-19-3 et R 111-19-6 du CCH 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.

- **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Sans objet

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

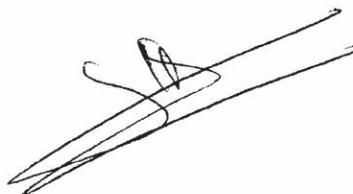
Sans objet

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 16/11/2017, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi:

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (*)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 17/11/2017

Signature :



(*) voir commentaire général CG01 page 3

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG	01	Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.
CG	02	Sans objet
CG	03	Sans objet

Récapitulatif des commentaires particuliers

1. GENERALITES

Pas de commentaire particulier

2. CHEMINEMENTS EXTERIEURS

CP	201	Absence d'aire de manoeuvre horizontale devant la porte du hall d'entrée (présence d'une pente de 5%). Toutefois, l'accès au bâtiment en fauteuil roulant a été testé par le CHRU et a été considéré comme accessible.
----	-----	--

3 - PLACES DE STATIONNEMENT

Pas de commentaire particulier

4 - ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC

Pas de commentaire particulier

5 - CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES

Pas de commentaire particulier

6 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES

Pas de commentaire particulier

7 - TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES

Pas de commentaire particulier

8 - REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS

Pas de commentaire particulier

9 - PORTES, PORTIQUES ET SAS

Pas de commentaire particulier

10 - DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Pas de commentaire particulier

11 - SANITAIRES

Pas de commentaire particulier

12 - SORTIES



Pas de commentaire particulier

13 - ECLAIRAGE

Pas de commentaire particulier

14 - INFORMATION ET SIGNALISATION

Pas de commentaire particulier

15 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

Pas de commentaire particulier

16 - ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL

Pas de commentaire particulier

17 - ETABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES

Pas de commentaire particulier

18 - CAISSES DE PAIEMENT

Pas de commentaire particulier

Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire CP
1. GENERALITES			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté			
2. CHEMINEMENTS EXTERIEURS			
Généralités			
cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	R		
cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	R		
accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs	R		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement			
Largeur ≥ 1,40 m	R		
Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m		SO	
Dévers ≤ 2%	R		
Pentes			
existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	R		
pente ≤ 4%	R		
pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m		SO	
pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi		SO	
pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi		SO	
pente > 10% : interdite		SO	
paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	R		
Caractéristiques des paliers de repos			
1,20 x 1,40 m	R		
paliers horizontaux au dévers près	R		
Seuils et ressauts			
≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
Arrondis ou chanfreinés	R		
Distance entre 2 ressauts ≥ 2,50 m	R		
pas de ressauts successifs dans une pente	R		
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants			
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour aux points de choix d'itinéraire			
emplacements	R		



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
dimensions : diamètre 1,50 m	R				
Espaces de manœuvre de porte					
emplacements	R				
Dimensions		NR		Absence d'aire de manoeuvre horizontal devant la porte du hall d'entrée (présence d'une pente de 5%). Toutefois, l'accès au bâtiment en fauteuil roulant a été testé par le CHRU et a été considéré comme accessible.	201
Espaces d'usage					
devant chaque équipement ou aménagement	R				
Dimensions : 0.80 m x 1.30 m	R				
Sols non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : diamètre ou largeur < 2 cm	R				
Cheminement libre de tout obstacle					
Hauteur libre ≥ 2,20 m	R				
Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	R				
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus :					
Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m			SO		
Hauteur des marches ≤ 16 cm			SO		
Giron des marches ≥ 28 cm			SO		
Mains courantes					
<i>de chaque côté</i>			SO		
<i>hauteur entre 0,80 et 1,00 m</i>			SO		
<i>continues, rigides et facilement préhensibles</i>			SO		
<i>dépassant les premières et les dernières marches</i>			SO		
<i>différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel</i>			SO		
Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute			SO		
Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
Nez de marches :					
<i>De couleur contrastée</i>			SO		



Etablissement recevant du public	Constat			Commentaires	n° du commentaire	CP
Points examinés						
<i>Non glissants</i>			SO			
<i>Sans débord excessif</i>			SO			
Volée d'escalier de moins de 3 marches :						
Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute			SO			
Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO			
Nez de marches :						
<i>De couleur contrastée</i>			SO			
<i>Non glissants</i>			SO			
<i>Sans débord excessif</i>			SO			
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement			SO			
3 - PLACES DE STATIONNEMENT						
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	R					
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment	R					
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte						
Largeur ≥ 3,30 m	R					
Espace horizontal au dévers de 2% près	R					
Raccordement au cheminement d'accès						
<i>Ressaut ≤ 2 cm</i>			SO			
<i>Sur 1,40m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près</i>	R					
Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes						
<i>Bornes visibles directement du poste de contrôle ou</i>	R					
<i>Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels</i>	R					
<i>Et visiophonie</i>	R					
Sortie en fauteuil des places « boxées »			SO			
Repérage horizontal et vertical des places						
signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public	R					
Signalisation des croisements véhicules/piétons :						
<i>éveil de vigilance des piétons</i>	R					
<i>signalisation vers les conducteurs</i>	R					
4 - ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC						
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R					



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
Entrée principale facilement repérable	R				
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	R				
Dispositifs d'accès au bâtiment :					
facilement repérable	R				
signal sonore et visuel	R				
Système de communication et dispositif de commande manuelle :					
A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	R				
Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m	R				
Contrôle d'accès et de sortie :					
visualisation directe du visiteur par le personnel ou			SO		
visiophone	R				
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R				
5 - CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES					
Largeur ≥ 1,40 m	R				
Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m			SO		
Dévers ≤ 2 cm			SO		
Pentes :					
pente ≤ 4%			SO		
pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m			SO		
pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi			SO		
pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi			SO		
pente > 10% : interdite			SO		
paliers de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
Caractéristiques des paliers de repos					
1,20 x 1,40 m			SO		
paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts					
≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)			SO		
arrondis ou chanfreinés			SO		
pas d'âne interdits			SO		
Espaces de manœuvre de porte					



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
Emplacements	R				
Dimensions	R				
Espaces d'usage					
devant chaque équipement ou aménagement	R				
Dimensions : 0,80m x 1,30m	R				
Soils non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : diamètre ou largeur ≤ 2 cm			SO		
Cheminement libre de tout obstacle					
Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	R				
Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	R				
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Marches isolées :					
Si trois marches ou plus :					
<i>Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m</i>			SO		
<i>Hauteur des marches ≤ 16 cm</i>			SO		
<i>Giron des marches ≥ 28 cm</i>			SO		
<i>Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute</i>			SO		
<i>Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche</i>			SO		
<i>Nez de marches :</i>					
<i>De couleur contrastée</i>			SO		
<i>Non glissants</i>			SO		
<i>Sans débord excessif</i>			SO		
<i>Une main courante :</i>					
<i>de chaque côté</i>			SO		
<i>hauteur entre 0,80 et 1,00 m</i>			SO		
<i>continue rigide et facilement préhensible</i>			SO		
<i>dépassant les premières et les dernières marches</i>			SO		
<i>différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel</i>			SO		
<i>Si moins de 3 marches :</i>					
<i>Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute</i>			SO		



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
<i>Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche</i>			SO		
<i>Nez de marches :</i>					
<i>De couleur contrastée</i>			SO		
<i>Non glissants</i>			SO		
<i>Sans débord excessif</i>			SO		
6 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES					
Obligation d'ascenseur	R				
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement				Concerne l'escalier du hall d'entrée et la cage d'escalier principale	
Largeur entre mains courantes $\geq 1,20$ m	R				
Hauteur des marches ≤ 16 cm	R				
Giron des marches ≥ 28 cm	R				
Mains courantes					
<i>de chaque côté</i>	R				
<i>hauteur entre 0,80 et 1,00 m</i>	R				
<i>continues, rigides et facilement préhensibles</i>	R				
<i>dépassant les premières et dernières marches</i>	R				
<i>différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel</i>	R				
Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	R				
Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	R				
<i>Nez de marches :</i>					
<i>De couleur contrastée</i>	R				
<i>Non glissants</i>	R				
<i>Sans débord excessif</i>	R				
Ascenseurs					
Tous les ascenseurs doivent être accessibles	R				
Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	R				
commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	R				
conformes à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap	R				
munis d'un dispositif permettant de prendre appui	R				



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire CP
permettant de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	R		
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite			
dérogation obtenue	SO		
conformes aux normes les concernant	SO		
d'usage permanent	SO		
7 - TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANQUES			
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur	SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement	SO		
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée	SO		
Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible et manœuvrable en position debout ou assis	SO		
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel	SO		
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécaniques	SO		
8 - REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS			
Tapis			
dureté suffisante	R		
pas de ressaut ≥ 2 cm	R		
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration			
conforme à la réglementation en vigueur ou	R		
aire d'absorption équivalente $\geq 25\%$ de la surface au sol	R		
9 - PORTES, PORTIQUES ET SAS			
Dimensions des sas	R		
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	R		
Largeur des portes principales et des portiques			
0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	R		
1,40 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes.	R		
1 vantail $\geq 0,90$ m pour les portes à 2 vantaux	R		
0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés.	R		
Poignées des portes			
facilement préhensibles	R		



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
extrémité à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes sanitaires, douches et cabines non adaptés)	R				
Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	R				
Portes vitrées repérables	R				
Portes à ouverture automatique :					
Durée d'ouverture réglable	R				
Détection des personnes de toutes tailles	R				
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	R				
10 - DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE					
Si existence d'un point d'accueil :					
Au moins un accessible.	R				
Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	R				
Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis	R				
Equipements divers accessibles au public					
au moins 1 équipement par type aménagé	R				
espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R				
commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonctions voir, entendre, parler					
<i>0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m</i>	R				
Elément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier					
<i>face supérieure ≤ à 0,80 m</i>	R				
<i>vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)</i>	R				
Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique			SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores			SO		
11 - SANITAIRES					
Cabinets aménagés :					
au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	R				
aux mêmes emplacements que les autres	R				
séparés H/F si autres sanitaires séparés	R				
1 lavabo accessible par groupe de lavabos	R				
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour :					



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	R				
Dimensions : diamètre 1,50 m	R				
Aménagements intérieurs des cabinets :					
dispositif permettant de refermer la porte	R				
espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m	R				
hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m	R				
lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85 m	R				
barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol	R				
barre d'appui supportant le poids d'une personne	R				
commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable	R				
Lavabos accessibles					
vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	R				
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi	R				
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs			SO		
12 - SORTIES					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
13 - ECLAIRAGE					
Valeurs d'éclairément					
20 lux pour les cheminements extérieurs	R				
200 lux aux postes d'accueil	R				
100 lux pour les circulations horizontales	R				
150 lux pour les escaliers et équipements mobiles	R				
50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement	R				
20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)	R				
Eblouissement / Reflet	R				
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	R				
Extinction progressive si éclairage temporisé	R				
Eclairages par détection de présence	R				
14 - INFORMATION ET SIGNALISATION					
Cheminements extérieurs					
Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements	R				



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
Repérage des parois vitrées	R				
Passage piétons	R				
Accès à l'établissement et accueil					
Repérage des entrées	R				
Repérage du système de contrôle d'accès	R				
Accueils sonorisés :					
Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire			SO		
Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique			SO		
Signalisation de la boucle par un pictogramme			SO		
Circulations intérieures :					
Éléments structurants du cheminement repérables	R				
Repérage des parois et portes vitrées	R				
Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur			SO		
Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible			SO		
Équipements divers					
Signalisation du point d'accueil, du guichet			SO		
Équipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R				
Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	R				
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3.					
Visibilité (localisation du support, contrastes)	R				
Lisibilité (hauteur des caractères)	R				
Compréhension (pictogrammes)	R				
15 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS					
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr. de 50			SO		
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal			SO		
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m			SO		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement			SO		
Réparties en fonction des différentes catégories de places			SO		
16 - ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL				Locaux pour les nouveaux nés non considérés comme des chambres proprement dite	



Etablissement recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° du commentaire CP
Nombre de chambres adaptées					
1 si moins de 21 chambres ou			SO		
1 + 1 par tranche de 50 ou			SO		
toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
Caractéristiques des chambres adaptées					
espace de rotation Ø 1,50 m			SO		
0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20 m au pied du lit ou 1,20 m sur les 2 grands cotés du lit et 0,90 m au pied du lit			SO		
hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm			SO		
Cabinet de toilette :					
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		
tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
espace de rotation diamètre 1,50 m			SO		
douche accessible avec barre d'appui			SO		
Cabinet d'aisance accessible :					
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		
tous si personnes âgées ou à mobilité réduite			SO		
espace d'usage 0,80 x 1,30 m			SO		
barre d'appui			SO		
Pour toutes les chambres					
1 prise de courant à proximité du lit			SO		
1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne			SO		
N° de la chambre en relief sur la porte			SO		
17 - ETABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES					
Cabines					
au moins 1 cabine aménagée	R				
au même emplacement que les autres cabines	R				
cheminement accessible jusqu'à la cabine	R				
cabines séparées H/F si autres cabines séparées	R				
espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m	R				
siège	R				
dispositif d'appui en position debout	R				



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

Travaux d'aménagement

Box d'accueil B1A

Notice d'accessibilité

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

CONTROLE DE L'ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

10 - NOTICE DESCRIPTIVE



Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation.

Art.R111.19 modifié du code de la construction et de l'habitation, « sous section 5 »,
« Dispositions applicables aux établissements existants recevant du public ou aux installations ouvertes au public existantes »

Arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application de l'art R.111-19 à R111-19-3 et R 111-19-6 du code de la construction.

Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application de l'art R.111-19-7 à R111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n°2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

Nom : **HOPITAUX DE TOURS**

Etablissement : Hôpital BRETONNEAU- 37 Tours

Présentation du projet :

- L'objet de ce dossier est de présenter les modifications d'aménagements intérieurs dans le hall principal des bâtiments B1A/B2A/B3, afin de créer deux boxes d'admissions supplémentaires et l'Espace Usagers. Les trois bâtiments sont classés en 1^{ère} catégorie, ils ont été édifiés avec des Permis de Construire attribués en 1998 pour B1A et B2A, et en 2007 pour le B3.

- 1- Le projet concerne l'admission des patients en consultation externe des pôles de médecines. Actuellement le personnel enregistre l'arrivée des patients dans cinq boxes distincts, le projet permettra d'augmenter la capacité d'accueil et de proposer sept boxes au total pour fluidifier l'arrivée des patients avant leur prise en charge dans les pôles de médecine.
- 2- La création de l'Espace Usagers dans un espace non occupé pour favoriser l'accueil, l'écoute et l'échange d'information pour les usagers et leurs proches. Ce n'est pas un espace de soin.

Nature des travaux :

Les travaux sont localisés au niveau 0 (niveau de référence de Bretonneau):

- Construction du nouveau cloisonnement et des installations techniques.
- Prise en compte de l'environnement architectural.

Spécificité pour l'accessibilité :

L'accueil des patients des consultations externes est implanté dans le hall principal de Bretonneau. Un accès de plain-pied s'effectue par une circulation débouchant directement sur les boxes d'admissions et son attente assise.

L'espace usagers sera également accessible de plain pied.

a) Cotation des locaux en trois dimensions :

L'ensemble des services est accessible de plain-pied au sens de la continuité de l'accueil, de l'attente, de la consultation et de la sortie, sans aucune rupture de niveau.

b) Nature et couleur des matériaux

Toutes les pièces seront habillées d'un revêtement très clair et la règle des contrastes de couleur sera respectée, pour les portes et les huisseries, la signalétique et les équipements.

c) Traitement acoustique des espaces

Les locaux sont équipés de plafonds aux bonnes performances acoustiques.

d) Dispositif d'éclairage des locaux

Les espaces en plus de l'éclairage naturel sont équipés d'éclairages artificiels fluorescents;

Les commandes accessibles aux patients sont à une hauteur inférieure à 1,30 m ;

Les commandes générales ne sont pas accessibles aux patients.

Tours CHRU le 26/03/2018

Annexe III

Formation du Personnel

1 – Plaque informative DMA
(Direction Ministérielle à l'Accessibilité)

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=dicomplet>

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.

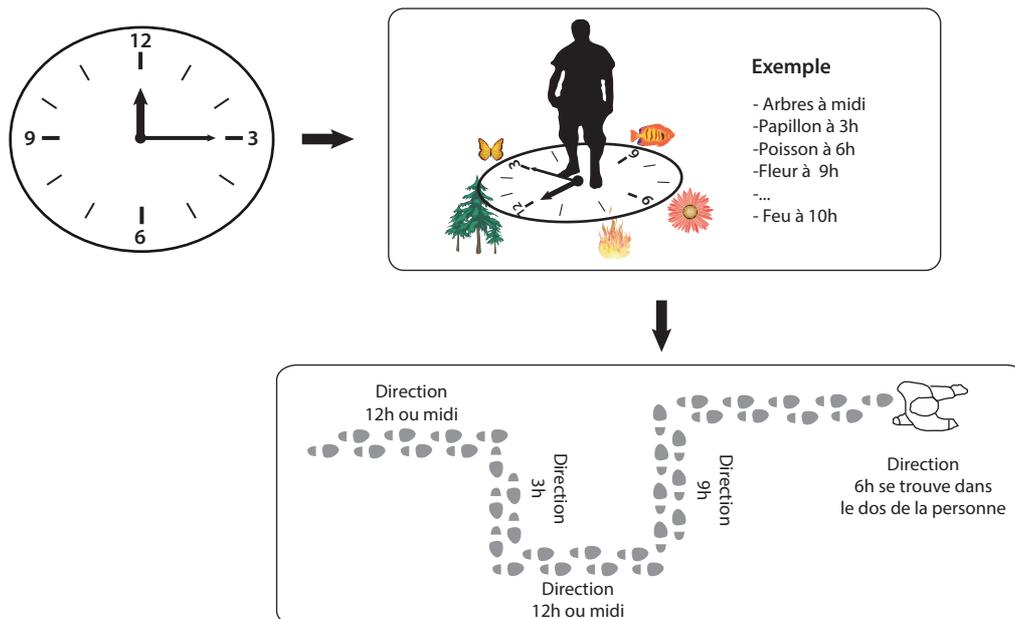
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 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 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-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_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

2 – Attestations de formation

3 – Justificatifs