Registre public d’accessibilité

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

Cerema

REGISTRE D'ACCESSIBILITE
HOTEL DE VILLE

N°	Intitulé documents	Inséré au registre
1	Fiche de synthèse	X
2	Etablissements neufs : Attestation d'achèvement des travaux	
3	Etablissements existants : Attestation d'accèssibilité	X
4	Etablissement sous Ad'AP 1 période : Calendrier de mise en accessibilité	
5	Etablissement sous Ad'Ap plusieurs périodes : Bilan des travaux et Calendrier de mise en accessibilité à jour	
6	Etablissement sous Ad'Ap achevé : Attestation d'Achèvement	X
7	Arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité	
8	Etablissement sous AT : Notice d'accessibilité	
9	Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapés à destination du personnel en contact avec le public	X
10	ERP de 1ère à 4ème catégorie : Attestation de formation du personnel chargé de l'accueil des personnes	
11	Divers	

Accessibilité de l'établissement

Bienvenue à l'HOTEL DE VILLE

7 rue Charles de Gaulle - LES PONTS-DE-CE

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

☑ oui ❑ non

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

☑ oui ❑ non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

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

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

→ Le personnel sera formé. ☑

Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé ☑ oui ❑ non

→ Le personnel connait le matériel ☑ oui ❑ non

Contact : dst@ville-lespontsdece.fr

Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 21490246200016

Adresse : 7 rue Charles de Gaulles LES PONTS DE CE

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017

Qualiconsult®

Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées

ACCESSIBILITE ET SECURISATION HOTEL DE VILLE

MAIRIE DES PONTS DE CE

7 Rue Charles de Gaulle
49130 LES PONTS-DE-CE

N° d'affaire	Date rapport	Chrono affaire
066491600515	30/05/2017	14

Chargé(e) d'affaire
Thomas BULGHERONI

355 avenue Patton - CS 56613 - 49066 ANGERS
Tél : 02.41.68.96.55 - Fax : 02.41.68.96.56 - Courriel : angers.qc@qualiconsult.fr

Siège social : Vélizy Plus – 1 bis rue du Petit Clamart – Bât. E – 78140 VELIZY VILLACOUBLAY – Tél. : 01 40 83 75 75 – Fax : 01 46 30 39 62
SASU au capital de 1 440 000 € – R.C.S B 401 449 855 – SIRET 401 449 855 00535 – APE 7120 B – N° TVA Intracommunautaire : FR 02 401 449 855

Qualiconsult®

Attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées

Travaux dans un établissement recevant du public existant ou création d'un établissement recevant du public dans le cadre bâti existant soumis à Permis de construire ou à déclaration de travaux

A transmettre par le maître d'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire ou la déclaration de travaux et au maire avec la déclaration d'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-27 à R. 111-19-28 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussigné(e) Thomas BULGHERONI de la société QUALICONSULT, 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°066491600515 en date du la Société : MAIRIE DES PONTS DE CE, maître de l'ouvrage de l'opération de construction située à 7 Rue Charles de Gaulle, 49130 LES PONTS-DE-CE :

Mise en accessibilité de l'hôtel de ville

Réf. Du PC : A fournir
Date du dépôt de la demande de PC :
Date du PC :
Modificatifs éventuels :

a confié, à QUALICONSULT, 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.111-19-7 à R.111-19-12 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations ouvertes au public existantes.
- Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.111-19-7 à R.111-19-11 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 établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

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

NEANT

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

NEANT

- **Solutions d'effet équivalent accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

NEANT

► A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 15/05/2017, 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 : 30/05/2017

Thomas BULGHERONI

(*) Voir commentaire général CG01 en 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 préjugeant pas d'interprétations contraires.*
CG 02	*Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités :* *NEANT*

Récapitulatif des commentaires particuliers

2. Cheminements extérieurs
Pas de commentaire particulier

3. Stationnement automobile
Pas de commentaire particulier

4. Accès à l'établissement ou l'installation
Pas de commentaire particulier

5. Accueil du public
Pas de commentaire particulier

6. Circulations intérieures horizontales
Pas de commentaire particulier

7. Circulations intérieures verticales
Pas de commentaire particulier

8. Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques
Pas de commentaire particulier

9. Revêtements des sols, murs et plafonds
Pas de commentaire particulier

10. Portes, portiques et sas
Pas de commentaire particulier

11. Locaux ouverts au public, aux équipements et dispositifs de commande
Pas de commentaire particulier

12. Sanitaires
Pas de commentaire particulier

13. Sorties pour un usage normal du bâtiment
Pas de commentaire particulier

14. Eclairage
Pas de commentaire particulier

15. Etablissements recevant du public assis
Pas de commentaire particulier

16. Etablissements comportant des locaux d'hébergement
Pas de commentaire particulier

17. Cabines et espaces à usage individuel
Pas de commentaire particulier

18. Caisses de paiement et dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série
Pas de commentaire particulier

19. Sous-titrage en français pour les téléviseurs si ces derniers ont la fonctionnalité
Pas de commentaire particulier

1. Généralités
Pas de commentaire particulier

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
2. Cheminements extérieurs			
Généralités			
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	SO		
✓ Si plusieurs cheminements, le ou les cheminements accessibles sont signalés de manière adaptée	SO		
✓ Si l'accès est réalisée par une entrée dissociée, cette entrée est signalée par une signalisation adaptée et ouverte à tous en permanence pendant les heures d'ouverture	SO		
✓ Si caractéristiques du terrain ne permettent pas de respecter la réalisation d'un cheminement accessible depuis l'extérieur du terrain, une place de stationnement adaptée est aménagée à proximité de l'entrée accessible et reliée à celle-ci par un cheminement accessible	SO		
Repérage et guidage			
✓ Signalisation adaptée conforme à l'annexe 3			
o A l'entrée du terrain	SO		
o A proximité des places de stationnement pour le public	SO		
o En chaque point d'un cheminement accessible où un choix d'itinéraire est donné	SO		
✓ Contraste visuel et tactile du revêtement du cheminement accessible par rapport à son environnement	SO		
❖ OU			
✓ Repère continu, tactile et visuellement contrasté pour le guidage sur le cheminement accessible	SO		
✓ Si bande de guidage installée alors selon l'annexe 6 ou selon la norme NF P 98-352	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
Caractéristiques dimensionnelles			
✓ Cheminement accessible horizontal et sans ressaut	SO		
✓ Pente ≤ 6 %	SO		
✓ Pente ≤ 10 % sur longueur ≤ 2 m	SO		
✓ Pente ≤ 12 % sur longueur ≤ 0,50 m	SO		
✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque plan incliné	SO		
✓ Pente > 5 %, un palier de repos tous les 10 m	SO		
✓ Palier de repos : 1,20 x 1,40 m, horizontal au dévers près de 3%	SO		
✓ Ressaut à bord arrondi ou chanfreiné	SO		
✓ Hauteur du ressaut ≤ 2 cm ou ≤ 4 cm avec une pente ≤ 33 %	SO		
✓ Distance entre deux ressauts successifs ≥ 2,50 m	SO		
✓ Pas d'âne interdits	SO		
✓ Absence de ressaut en haut et en bas d'un plan incliné	SO		
✓ Largeur du cheminement ≥ 1,20 m	SO		
✓ Si rétrécissement ponctuel sur une faible longueur, largeur ≥ 0,90 m	SO		
✓ Dévers ≤ 3 %	SO		
✓ Espace de manœuvre demi-tour, ⌀≥ 1,50 m, en chaque choix d'itinéraire	SO		
✓ Espace de manœuvre demi-tour, ⌀≥ 1,50 m, devant le dispositif d'accès d'une porte d'entrée	SO		
✓ Espace de manœuvre de porte devant les portes et portillons :			
○ Ouverture en tirant : Longueur ≥ 2,20 m / largeur ≥ 1,20 m	SO		
○ Ouverture en poussant : Longueur ≥ 1,70 m / largeur ≥ 1,20 m	SO		
✓ Espace d'usage devant chaque équipement ou aménagement : 1,30 m x 0,80 m	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
Sécurité et usage			
✓ Sol non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	SO		
✓ Trous et fentes d'un diamètre ou largeur ≤ 2 cm	SO		
✓ Cheminement accessible libre de tous obstacles			
○ Eléments suspendus au-dessus du cheminement, hauteur du passage libre ≥ 2,20 m	SO		
○ Eléments implantés sur le cheminement, quelque soit leur hauteur, ou en saillie latérale > 15 cm, repérage par un contraste visuel et un rappel tactile au sol ou un prolongement au sol	SO		
○ Eléments en porte à faux, laissant une hauteur libre de passage < 2,20 m, ou en saillie sur le cheminement de plus de 15 cm, qui ne peuvent pas être mis en dehors du cheminement doivent être repérés par :			
▪2 dispositifs, l'un entre 0,75 et 0,90 m du sol et l'autre entre 0,15 et 0,40 m du sol si élément entre 1,40 et 2,20 m	SO		
▪1 dispositif entre 0,15 et 0,40 m du sol si l'élement est entre 0,40 et 1,40 m	SO		
✓ Mobilier, borne et poteau respectent l'abaque dimensionnel selon l'annexe 5	SO		
✓ Protection si rupture de niveau > 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
✓ Protection si rupture de niveau > 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
✓ Protection des espaces situés sous 2,20 m de hauteur sous les escaliers	SO		
✓ Repérage des parois vitrées situées sur le cheminement ou en bordure immédiate	SO		
✓ Volée d'escalier de moins de 3 marches			
○ Dispositif d'éveil à la vigilance			
▪En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,50 m de la première marche	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
❖ OU			
▪En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,28 m de la première marche	SO		
▪Conforme à l'annexe 7 ou à la norme NF P 98-351	SO		
o Contremarche de la première marche et la dernière marche			
▪D'une hauteur de 10 cm	SO		
▪Contraste par rapport à la marche sur au moins 10 cm de hauteur	SO		
o Nez de marches			
▪Contrastés sur au moins 3 cm en horizontal	SO		
▪Non glissants	SO		
✓ Volée d'escalier de 3 marches ou plus			
o Largeur entre mains courantes ≥ 1 m	SO		
o Hauteur des marches ≤ 17 cm	SO		
o Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
o Dispositif d'éveil à la vigilance			
▪En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,50 m de la première marche	SO		
❖ OU			
▪En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,28 m de la première marche	SO		
▪Conforme à l'annexe 7 ou à la norme NF P 98-351	SO		
o Contremarche de la première marche et la dernière marche			
▪D'une hauteur de 10 cm	SO		
▪Contraste par rapport à la marche sur au moins 10 cm de hauteur	SO		
o Nez de marches			
▪Contrastés sur au moins 3 cm en horizontal	SO		
▪Non glissants	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
o Main courante			
▪Nombre de main courante			
•Une de chaque côté	SO		
•Une seule si l'installation réduirait la largeur de passage < 1 m ou pour les escaliers à fût central de ⌀ ≤ 0,40 m	SO		
▪Située à une hauteur comprise entre 0,80 et 1 m mesurée depuis le nez de marche	SO		
▪Prolongement horizontal de 28 cm au-delà de la première et de la dernière marche sans créer d'obstacles	SO		
▪Continue, rigide et facilement préhensible	SO		
▪Discontinuité d'une longueur < 10 cm pour les escaliers à fût central	SO		
▪Différenciée de la paroi par un contraste ou un éclairage	SO		
✓ Croisement entre un itinéraire véhicules et un cheminement piétons			
o Dispositif d'éveil à la vigilance conforme à l'annexe 7 ou à la norme NF P 98-351	SO		
o Marquage au sol et signalisation pour les conducteurs	SO		
o Dispositif permettant d'élargir le champ de vision, si nécessaire	SO		
✓ Dispositif d'éclairage : 20 lux	SO		
✓ Feux tricolores équipés de répétiteurs de phase conformes à l'annexe 8 ou à la norme NF S 32-002	SO		
3. Stationnement automobile			
Repérage des places adaptées depuis l'entrée du parc de stationnement	SO		
Cheminement accessible reliant les places adaptées à l'entrée accessible de l'établissement	SO		
Places adaptées situées dans un volume	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
fermé : l'usager en fauteuil roulant doit pouvoir quitter l'emplacement une fois le véhicule garé			
Situation			
✓ Nouvelles places adaptées sont situées à proximité d'une entrée, de la sortie accessible, du hall d'accueil ou de l'ascenseur	SO		
✓ Nouvelles places adaptées sont reliées aux accès accessibles par un cheminement adapté	SO		
✓ Borne de paiement est située dans un espace accessible	SO		
✓ Places adaptées peuvent être concentrées sur les deux niveaux les plus proches de la surface	SO		
Repérage de chaque place adaptée			
✓ Marquage au sol	SO		
✓ Signalisation verticale	SO		
Nombre de places adaptées			
✓ 2 % du nombre total de places prévues pour le public, arrondi à l'unité supérieure	SO		
✓ Fixé par arrêté municipal, sans être < 10, si plus de 500 places au total	SO		
Caractéristiques dimensionnelles			
✓ Place adaptée est horizontale au dévers près de 3 %	SO		
✓ Nouvelles places, largeur ≥ 3,30 m	SO		
✓ Nouvelles places, longueur ≥ 5 m	SO		
✓ Nouvelles places en épi ou en bataille, surlongueur de 1,20 m matérialisée par une peinture ou une signalisation sur la voie de circulation	SO		
✓ Raccordée sans ressaut de plus de 2 cm au cheminement d'accès à l'entrée du bâtiment ou à l'ascenseur	SO		
Atteinte et usage			

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Si contrôle d'accès ou de sortie du parc de stationnement et absence d'une vision directe des accès ou sorties par le personnel			
o Signal lié au fonctionnement sonore et visuel	SO		
o Appareil d'interphonie muni d'un système permettant au personnel de visualiser le conducteur	SO		
✓ Nouvel appareil d'interphonie			
o Boucle magnétique conforme à l'annexe 9 ou à la norme NF EN 60118-4	SO		
o Retour visuel des informations principales fournies oralement	SO		
4. Accès à l'établissement ou l'installation			
Le niveau d'accès est accessible en continuité avec le cheminement extérieur accessible			
✓ Accès horizontal et sans ressaut	R		
✓ Si le ressaut ne peut être évité			
o Hauteur du ressaut ≤ 2 cm ou ≤ 4 cm avec une pente ≤ 33 %	R		
o A bord arrondi ou muni d'un chanfrein	R		
✓ Si une dénivellation ne peut être évitée, un plan incliné est aménagé avec les caractéristiques suivantes			
o Pente ≤ 6 %	SO		
o Pente ≤ 10 % sur longueur ≤ 2 m	SO		
o Pente ≤ 12 % sur longueur ≤ 0,50 m	SO		
o Palier de repos en haut et en bas de chaque plan incliné	SO		
o Pente > 5 %, un palier de repos tous les 10 m	SO		
o Palier de repos : 1,20 x 1,40 m, horizontal au dévers près de 3%	SO		
o Supporter un poids ≥ 300 Kg	SO		
o Suffisamment largeur pour accueilllir un fauteuil roulant (≥ 0,80 m)	SO		
o Non glissant	SO		
o Contrasté par rapport à son	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
environnement			
○ Composé de matériaux opaques	SO		
○ Sans vides latéraux	SO		
○ En complément, une rampe amovible est			
▪Stable	SO		
▪Assortie d'un dispositif permettant de signaler sa présence au personnel			
•Situé à proximité de la porte d'entrée	SO		
•Facilement repérable	SO		
•Visuellement contrasté vis-à-vis de son support	SO		
•Situé au droit d'une signalisation visuelle expliquant sa signification	SO		
•Système indiquant son bon état de fonctionnement (cas d'une rampe amovible automatique)	SO		
•Situé à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à plus de 0,40 m d'un obstacle	SO		
•L'usager est informé de la prise en compte de l'appel	SO		
•Employés formés à l'utilisation de la rampe amovible	SO		
Repérage			
✓ Repérage des entrées principales	R		
✓ Si prévu, le numéro ou la dénomination du bâtiment est situé à proximité immédiate de la porte d'entrée	R		
✓ Dispositif d'accès repérable par un contraste visuel ou une signalétique et n'est pas situé dans une zone d'ombre	R		
Atteinte et caractéristiques minimales			
✓ Dispositifs de communication entre le public et le personnel et les commandes manuelles doivent être			
○ Situés à plus de 40 cm d'un angle rentrant de paroi ou de tout obstacle	R		
○ Situés à une hauteur comprise entre	R		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
0,90 et 1,30 m			
✓ Le système d'ouverture des portes est utilisable en position "debout" et "assis"	R		
✓ Si déverrouillage électrique de la porte, une temporisation permet la manœuvre d'ouverture de la porte avant qu'elle se referme	SO		
✓ Contraste visuel et tactile du bouton de déverrouillage de la porte	SO		
✓ Eléments d'information pour l'orientation dans le bâtiment conformes à l'annexe 3	SO		
✓ Signal lié au fonctionnement du dispositif d'accès est sonore et visuel	SO		
✓ Si contrôle d'accès et absence d'une vision directe de l'accès par le personnel, appareil d'interphonie muni d'un système permettant au personnel de visualiser le visiteur	R		
✓ Nouvel appareil d'interphonie			
o Boucle magnétique conforme à l'annexe 9 ou à la norme NF EN 60118-4	SO		
o Retour visuel des informations principales fournies oralement	SO		
5. Accueil du public			
Si existence d'un point d'accueil			
✓ Au moins un point d'accueil accessible	R		
✓ Point d'accueil prioritairement ouvert	R		
✓ Point d'accueil signalé de manière adaptée	R		
✓ Banque d'accueil			
o Permet la communication visuelle de face sans éblouissement ou de contre jour	R		
o Si usages tels que lire, écrire ou utiliser un clavier sont requis			
▪Hauteur face supérieure ≤ 0,80 m	R		
▪Vide en partie inférieure : ≥ 0,30 m	R		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
de profondeur x ≥ 0,60 m de largeur x ≥ 0,70 m de hauteur			
○ Boucle magnétique conforme à l'annexe 9 ou à NF EN 60118-4 ou équivalent, si accueil sonorisé et en cas de renouvellement de la sonorisation	R		
○ Boucle magnétique conforme à l'annexe 9 ou à NF EN 60118-4 ou équivalent, obligatoire pour les ERP remplissant une mission de service public et pour les ERP 1 et 2 catégorie	R		
○ Boucle magnétique signalée par un pictogramme	R		
○ Information sonore du point d'accueil est transmise par des moyens adaptés ou est doublée par une information visuelle	R		
○ Qualité d'éclairage renforcée pour les espaces ou équipements destinés à la communication	R		
6. Circulations intérieures horizontales			
Caractéristiques dimensionnelles			
✓ Cheminement accessible horizontal et sans ressaut	SO	Circulations intérieures horizontales n'ont pas été modifiées par les travaux.	
✓ Pente ≤ 6 %	SO		
✓ Pente ≤ 10 % sur longueur ≤ 2 m	SO		
✓ Pente ≤ 12 % sur longueur ≤ 0,50 m	SO		
✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque plan incliné	SO		
✓ Pente > 5 %, un palier de repos tous les 10 m	SO		
✓ Palier de repos : 1,20 x 1,40 m, horizontal au dévers près de 3%	SO		
✓ Ressaut à bord arrondi ou chanfreiné	SO		
✓ Hauteur du ressaut ≤ 2 cm ou ≤ 4 cm avec une pente ≤ 33 %	SO		
✓ Distance entre deux ressauts successifs ≥ 2,50 m	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Pas d'âne interdits	SO		
✓ Absence de ressaut en haut et en bas d'un plan incliné	SO		
✓ Largeur du cheminement ≥ 1,20 m	SO		
✓ Si rétrécissement ponctuel sur une faible longueur, largeur ≥ 0,90 m	SO		
✓ Cas des établissements avec des allées			
○ Largeur des allées structurantes ≥ 1,20 m	SO		
○ Largeur des autres allées ≥ 1,05 m au sol et ≥ 0,90 m à compter de 0,20 m de hauteur sauf dans les restaurants où largeur ≥ 0,60 m	SO		
○ Espace de manœuvre demi-tour au moins tous les 6 m et à chaque croisement entre deux allées	SO		
✓ Dévers ≤ 3 %	SO		
✓ Espace de manœuvre de porte devant les portes et portillons			
○ Ouverture en tirant : Longueur ≥ 2,20 m / largeur ≥ 1,20 m	SO		
○ Ouverture en poussant : Longueur ≥ 1,70 m / largeur ≥ 1,20 m	SO		
✓ Espace d'usage devant chaque équipement ou aménagement : 1,30 m x 0,80 m	SO		
Sécurité et usage			
✓ Sol non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	SO		
✓ Trous et fentes d'un diamètre ou largeur ≤ 2 cm	SO		
✓ Cheminement accessible libre de tous obstacles			
○ Eléments suspendus au-dessus du cheminement, hauteur du passage libre ≥ 2,20 m	SO		
○ Eléments implantés sur le cheminement, quelque soit leur hauteur, ou en saillie latérale > 15 cm, repérage par un contraste visuel et un rappel tactile au sol ou un	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
prolongement au sol			
o Eléments en porte à faux, laissant une hauteur libre de passage < 2,20 m (< 2 m pour les parcs de stationnement), ou en saillie sur le cheminement de plus de 15 cm, qui ne peuvent pas être mis en dehors du cheminement doivent être repérés par :			
▪2 dispositifs, l'un entre 0,75 m et 0,90 m du sol et l'autre entre 0,15 et 0,40 m du sol si élément entre 1,40 et 2,20 m	SO		
▪1 dispositif entre 0,15 et 0,40 m du sol si l'élement est entre 0,40 et 1,40 m	SO		
✓ Mobilier, borne et poteau respectent l'abaque dimensionnel selon l'annexe 5	SO		
✓ Protection si rupture de niveau > 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
✓ Protection si rupture de niveau > 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
✓ Protection des espaces situés sous 2,20 m de hauteur sous les escaliers	SO		
✓ Repérage des parois vitrées situées sur le cheminement ou en bordure immédiate	SO		
✓ Volée d'escalier de moins de 3 marches			
o Dispositif d'éveil à la vigilance			
▪En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,50 m de la première marche	SO		
❖ OU			
▪En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,28 m de la première marche	SO		
o Contremarche de la première marche et la dernière marche			
▪D'une hauteur de 10 cm	SO		
▪Contraste par rapport à la marche sur au moins 10 cm de hauteur	SO		
o Nez de marches			
▪Contrastés sur au moins 3 cm en horizontal	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
▪Non glissants	SO		
✓ Volée d'escalier de 3 marches ou plus			
○ Largeur entre mains courantes ≥ 1 m	SO		
○ Hauteur des marches ≤ 17 cm	SO		
○ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
○ Dispositif d'éveil à la vigilance			
▪En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,50 m de la première marche	SO		
❖ OU			
▪En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,28 m de la première marche	SO		
○ Contremarche de la première marche et la dernière marche			
▪D'une hauteur de 10 cm	SO		
▪Contraste par rapport à la marche sur au moins 10 cm de hauteur	SO		
○ Nez de marches			
▪Contrastés sur au moins 3 cm en horizontal	SO		
▪Non glissants	SO		
○ Main courante			
▪Nombre de main courante			
•Une de chaque côté	SO		
•Une seule si l'installation réduirait la largeur de passage < 1 m ou pour les escaliers à fût central de ⌀ ≤ 0,40 m	SO		
▪Située à une hauteur comprise entre 0,80 et 1 m mesurée depuis le nez de marche	SO		
▪Prolongement horizontal de 28 cm au-delà de la première et de la dernière marche sans créer d'obstacles	SO		
▪Continue, rigide et facilement préhensible	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
▪ Discontinuité d'une longueur < 10 cm pour les escaliers à fût central	SO		
▪ Différenciée de la paroi par un contraste ou un éclairage	SO		
7. Circulations intérieures verticales			
Dénivellatation entre circulations horizontales ≥ 1,20 m est considérée comme un étage	R		
Si ascenseur, tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	R		
Repérage			
✓ Si ascenseur, escalier ou équipement mobile non visible depuis l'entrée principale du bâtiment, une signalisation adaptée doit le repérer	R		
✓ Si plusieurs ascenseurs, escaliers ou équipements mobiles desservant de façon sélective les étages, une signalisation d'aide au choix est prévue	SO		
✓ Signalisation d'aide au choix figurant également à proximité des commandes d'appel de l'ascenseur	R		
✓ Signalétique en relief située à proximité de l'ascenseur à chaque palier, précisant la dénomination ou le numéro de chaque étage desservi	R		
Escalier utilisable dans les conditions normales de fonctionnement			
✓ Largeur entre mains courantes ≥ 1 m	R		
✓ Hauteur des marches ≤ 17 cm	R		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	R		
✓ Dispositif d'éveil à la vigilance			
○ En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,50 m de la première marche	R		
❖ OU			
○ En haut des escaliers et sur chaque palier intermédiaire à 0,28 m de la première marche	R		
✓ Contremarche de la première marche et la dernière marche			

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
○ D'une hauteur de 10 cm	R		
○ Contraste par rapport à la marche sur au moins 10 cm de hauteur	R		
✓ Nez de marches			
○ Contrastés sur au moins 3 cm en horizontal	R		
○ Non glissants	R		
✓ Main courante			
○ Nombre de main courante			
▪ Une de chaque côté	R		
▪ Une seule si l'installation réduirait la largeur de passage < 1 m ou pour les escaliers à fût central de ⌀ ≤ 0,40 m	SO		
○ Située à une hauteur comprise entre 0,80 et 1 m mesurée depuis le nez de marche	R		
○ Prolongement horizontal de 28 cm au-delà de la première et de la dernière marche sans créer d'obstacles	R		
○ Continue, rigide et facilement préhensible	R		
○ Discontinuité d'une longueur < 10 cm pour les escaliers à fût central	R		
○ Différenciée de la paroi par un contraste ou un éclairage	R		
Ascenseur			
✓ Conforme aux dispositions du I de l'article 7.2 ou à la norme NF EN 81-70 si installation d'un ascenseur	SO		
✓ Obligation d'ascenseur			
○ Cas général			
▪ Effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs ≥ 50 personnes	SO		
▪ Effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs < 50	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
personnes mais certaines prestations ne sont pas offertes au RDC			
○ Cas des ERP de 5ème catégorie avec contraintes structurelles			
▪Effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs ≥ 100 personnes	SO		
▪Effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs < 100 personnes mais certaines prestations ne sont pas offertes au RDC	SO		
○ Cas des établissements d'enseignement			
▪Effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs ≥ 100 personnes	SO		
▪Effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs < 100 personnes mais certaines prestations ne sont pas offertes au RDC	SO		
○ Cas des restaurant avec un étage			
▪Effectif admis à l'étage ≥ 25 % de la capacité totale du restaurant	SO		
▪Effectif admis à l'étage < 25 % de la capacité totale du restaurant mais certaines prestations ne sont pas offertes au RDC	SO		
○ Cas des hôtels existants avec des contraintes struturelles			
▪Ascenseur non obligatoire si hôtel classé au plus 3 étoiles, ≤ R+3 et toutes les prestations et chambres adaptées situées au RDC	SO		
✓ Caractérististiques des ascenseurs			
○ Conformes aux dispositions du I de l'article 7.2 ou à la norme NF EN 81-70	SO	Ascenseur existant.	
○ Ascenseur libre s'accès sauf pour les établissements scolaires sous réserve qu'un dispositif permettant son utilisation en toute autonomie soit remis à l'élève	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
o Si contraintes structurelles, alors au moins un ascenseur par batterie respecte les dispositions suivantes			
▪Signalisation palière du mouvement de la cabine			
•Signal sonore (entre 35 et 65 dB(A)) préventant du début de l'ouverture des portes	SO		
•Deux flèches lumineuses d'une hauteur ≥ 40 mm installées pour indiquer le sens du déplacement	SO		
•Un signal sonore (entre 35 et 65 dB(A)) avec des sons différents pour le montée et la descente accompagne l'illumination des flèches	SO		
▪Signalisation en cabine			
•Indicateur visuel indiquant la position de la cabine avec une hauteur des numéros comprise entre 30 et 60 mm	SO		
•Un message vocal (entre 35 et 65 dB(A)) indiquant la position de la cabine à son arrêt	SO		
▪Dispositif de demande de secours			
•Pictogramme illuminé jaune complétant le signal sonore (entre 35 et 65 dB(A)) indiquant que la demande a bien été transmise	SO		
•Pictogramme illuminé vert complétant le signal sonore (entre 35 et 65 dB(A)) indiquant que la demande a bien été enregistrée	SO		
•Aide à la communication comme une boucle magnétique	SO		
▪Une commande d'appel spécifique est intallée à proximité de la batterie d'ascenseur attribuant la cabine respectant les exigences	SO		
Appareil élévateur vertical			
✓ Un appareil élévateur vertical peut être installé à la place d'un ascenseur si			
o Etablissement situé dans une zone de	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
PPRI			
○ La topographie du terrain ne permet pas l'aménagement d'un cheminement accessible ou ne garantit pas l'accessibilité de l'entrée	SO		
○ A l'intérieur d'un établissement situé dans un cadre bâti existant	SO		
○ Autres cas: une dérogation est obtenue. L'appareil élévateur est à usage permanent et doit respecter la réglementation en vigueur	SO		
✓ Choix de l'appareil en fonction de la hauteur de course			
○ Hauteur ≤ 0,50 m : appareil élévateur vertical avec nacelle et sans gaine	SO		
○ Hauteur ≤ 1,20 m : appareil élévateur vertical avec nacelle, gaine et portillon	SO		
○ Hauteur ≤ 3,20 m : appareil élévateur vertical avec gaine fermée et porte	SO		
○ Autres cas: une dérogation est obtenue. L'appareil élévateur est à usage permanent et doit respecter la réglementation en vigueur	SO		
✓ Caractéristiques de l'appareil élévateur vertical			
○ Dispositif empêchant l'accès sous l'appareil sans gaine lorsqu'il est en position haute	SO		
○ Dimension de la plate forme élévatrice			
▪Simple service ou opposé : ≥ 1,40 x 0,90 m	SO		
▪Service en angle : ≥ 1,10 x 1,40 m	SO		
○ Plate forme élévatrice peut soulever une charge de 250 kg/m2	SO		
○ Commande positionnée de sorte à être utilisable par une personne en fauteuil roulant	SO		
○ Commande d'appel à enregistrement si gaine fermée	SO		
○ Commande d'appel située hors du débattement de la porte et ne gêne	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
pas la circualtion			
○ Largeur de la porte ≥ 0,90 m avec largeur de passage utile ≥ 0,83 m	SO		
○ Si hauteur de course entre 1,20 et 3,20 m, vitesse nominale entre 0,13 et 0,15 m/s	SO		
○ Appareil avec nacelle, commande à pression maintenue tolérée			
▪Support de la commande avec une inclinaison comprise entre 30° et 40° par rapport à la verticale	SO		
▪Force de pression comprise entre 2 et 5 N	SO		
○ Appareil élévateur vertical libre d'accès sauf pour les établissements scolaires sous réserve qu'un dispositif permettant son utilisation en toute autonomie soit remis à l'élève	SO		
❖ OU			
○ Dispositif permettant de signaler sa présence au personnel			
▪Situé à proximité de la porte de l'appareil	SO		
▪Facilement repérable	SO		
▪Visuellement contrasté vis-à-vis de son support	SO		
▪Situé au droit d'une signalisation visuelle expliquant sa signification	SO		
▪Situé à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m et à plus de 0,40 m d'un obstacle	SO		
▪Signal informant la prise en compte de l'appel	SO		
8. Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques			
Equipement mobile doublé par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur	SO		
Signalisation adaptée conforme à l'annexe 3 pour choisir entre l'équipement mobile et un autre cheminement accessible	SO		
Mains courantes situées de part et d'autre	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
de l'équipement accompagent le déplacement			
Départ et arrivée des parties en mouvement sont signalés par un contraste de couleur ou de lumière	SO		
9. Revêtements des sols, murs et plafonds			
Revêtements ne créent pas de gêne visuelle ou sonore	SO	Matériaux existants qui n'ont pas fait l'objet de modification.	
Tapis fixes posés ou encastrés			
✓ Dureté suffisante	SO		
✓ Ressaut ≤ 2 cm	SO		
Qualité acoustique des revêtements et matériaux dans les espaces réservés à l'accueil et à l'attente du public et dans les salles de restauration			
✓ Conforme à la réglementation en vigueur	SO		
❖ OU			
✓ Aire d'absorption équivalente ≥ 25 % de la surface au sol	SO		
10. Portes, portiques et sas			
Caractéristiques dimensionnelles			
✓ Locaux ≥ 100 personnes			
o Largeur de passage utile ≥ 1,20 m	SO		
o Si plusieurs vantaux, largeur du vantail utilisé ≥ 0,80 m avec une largeur de passage utile ≥ 0,77 m	SO		
✓ Locaux < 100 personnes, largeur ≥ 0,80 m avec une largeur de passage utile ≥ 0,77 m	R		
✓ Cas des portes des chambres adaptées et des services collectifs dans ces ERP : largeur de passage utile ≥ 0,83 m, sauf cas particuliers	SO		
✓ Portiques de sécurité, largeur de passage utile ≥ 0,77 m	SO		
✓ Espace de manœuvre de porte devant chaque porte sauf les portes ouvrant uniquement sur un escalier et les portes des sanitaires, douches, et cabines non	R		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
adaptés			
✓ Sas			
o A l'intérieur: espace de manœuvre de porte devant chaque porte hors débattement éventuel de la porte non manœuvrée	R		
o A l'extérieur, espace de manœuvre de porte devant chaque porte	R		
Atteinte et usage			
✓ Poignée des portes			
o Facilement préhensible	SO		
o Manoeuvrable en position "debout" et "assis"	SO		
✓ Porte à ouverture automatique			
o Durée d'ouverture permettant le passage des PMR	R		
o Système détectant les personnes de toutes tailles	R		
✓ Signal sonore et luminueux indiquant le déverrouilage électrique d'une porte	SO		
✓ Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	R		
✓ Si dispositifs liés à la sécurité ou la sûreté, porte adaptée située à proximité et dispositif pour signaler sa présence à l'accueil	SO		
Sécurité d'usage			
✓ Contraste visuel par rapport à l'environnement pour les porte ou leur encadrement et leur poignée	R		
✓ Portes vitrées : contraste visuel par rapport à l'environnement visible de part et d'autre de la porte que la porte soit ouverte ou fermée	R		
11. Locaux ouverts au public, aux équipements et dispositifs de commande			
Accès à l'ensemble des locaux ouverts au public et possibilité d'en ressortir de façon autonome	R		
Repérage des équipements, mobiliers et dispositifs de commandes, de service et d'information			

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Eclairage particulier ou contraste visuel pour les équipements ou mobilier	R		
✓ Contraste visuel ou tactile pour les dispositifs de commande	R		
Atteinte et usage			
✓ Espace d'usage devant chaque équipement ou dispositif de commande : 1,30 m x 0,80 m	R		
✓ Si plusieurs équipements ou mobiliers avec une fonction identique, au moins un accessible	R		
✓ Si horaires de fonctionnement, l'équipement adapté fonctionne en priorité	R		
✓ Commande manuelle et lorsque l'équipement nécessite de voir, lire, entendre et parler			
○ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m	R		
○ A plus de 40 cm d'un angle rentrant de paroi ou de tout autre obstacle	R		
✓ Si l'équipement nécessite de lire un document, écrire ou utliser un clavier			
○ Hauteur face supérieure ≤ 0,80 m	R		
○ Vide en partie inférieure : ≥ 0,30 m de profondeur x ≥ 0,60 m de largeur x ≥ 0,70 m de hauteur	R		
✓ Guichet d'information ou de vente manuelle avec communication sonorisée			
○ Boucle à induction magnétique	R		
○ Repérage par un pictogramme	R		
✓ ERP 1 et 2 catégorie avec > 3 salles de réunion sonorisées accueillant chacune > 50 personnes : boucle à induction magnétique portative	SO		
✓ Eléments de signalisation et d'information conformes à l'annexe 3			
○ Visibilité (support contrasté, localisation des supports)	R		
○ Lisibilité (caractère contrasté, hauteur des caractères)	R		
○ Compréhension (icônes et pictogrammes, codes couleurs)	R		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Si un ou plusieurs points d'affichage instantané, information sonore doublée par une information visuelle	SO		
✓ Interrupteurs à disposition du public ne sont pas à effleurement	SO		
12. Sanitaires			
Si sanitaires prévus pour le public au niveau accessible alors au moins un cabinet d'aisances adapté et un lavabo accessible (non applicable pour les hôtels proposant que le service petit déjeuner)	R		
Localisation du cabinet d'aisances adapté			
✓ En priorité au même emplacement que les autres lorsque ceux-ci sont regroupés	R		
✓ A défaut, à un autre emplacement mais signalé par un repérage adapté	R		
✓ Si cabinets d'aisances séparés par sexe, un cabinet d'aisances adapté n'est pas obligatoire pour chaque sexe si			
o Il est directement accessible depuis la circulation commune	R		
o Il est repéré par une signalétique avec pictogrammes indiquant son utilisation par tous (H, F, valide ou non)	R		
Le cabinet d'aisances est adapté si			
✓ Espace d'usage			
o Accessible en dehors du débattement de la porte	R		
o Situé latéralement à la cuvette	R		
o Dimensions: 1,30 x 0,80 m	R		
✓ Espace de manœuvre demi-tour			
o Situé à l'intérieur du cabinet d'aisances ou à défaut en extérieur devant la porte ou à proximité de celle-ci	R		
o Dimensions: ⌀ ≥ 1,50 m (chevauchement sur une largeur de 15 cm admis sous la vasque du lave mains ou du lavabo)	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Espace de manœuvre de porte devant la porte (côté extérieur du cabinet)	R		
✓ Un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi	R		
✓ Un lave mains avec plan supérieur ≤ 0,85 m	SO		
✓ Surface assise de la cuvette à une hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m du sol (abattant inclus) - sauf pour les sanitaires destinés aux enfants	R		
✓ Barre d'appui latérale à la cuvette			
o Permettant le transfert et apportant une aide au relevage	R		
o Située à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m du sol	R		
o Sa fixation et son support sont conçus de sorte à reprendre le poids d'un homme	R		
Lavabo accessible			
✓ Au moins un lavabo par groupe de lavabo est accessible	R		
✓ Les divers accessoires (miroirs, distributeur de savon, sèches mains, patères) sont accessibles	R		
✓ Vide en partie inférieure : ≥ 0,30 m de profondeur x ≥ 0,60 m de largeur x ≥ 0,70 m de hauteur	R		
✓ Positionnement et choix de la robinetterie permet son usage en position assise	R		
Si urinoirs en batterie alors positionnés à différentes hauteurs	SO		
13. Sorties pour un usage normal du bâtiment			
Repérage en tout point du bâtiment où le public est admis soit directement soit par l'intermédiaire d'une signalétique adaptée conforme à l'annexe 3	R		
La signalétique adaptée ne présente pas de risque de confusion avec le repérage des issues de secours	R		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
14. Eclairage			
Qualité de l'éclairage naturel ou artificiel ne crée pas de gêne visuelle	SO	Eclairage non modifié par les travaux.	
Qualité d'éclairage renforcée			
✓ Pour les parties de cheminement qui peuvent être source de perte d'équilibre	SO		
✓ Pour les dispositifs d'accès	SO		
✓ Pour les informations fournies par la signalétique	SO		
Eclairage artificiel permet d'assurer les valeurs d'éclairement moyen horizontal mesurées au sol le long du parcours usuel en tenant compte des zones de transition entre les tronçons du parcours			
✓ ≥ 20 lux pour le cheminement extérieur accessible	SO		
✓ ≥ 20 lux pour les parcs de stationnement extérieurs et leurs circulations piétonnes accessibles	SO		
✓ ≥ 20 lux pour les parcs de stationnement intérieurs et leurs circulations piétonnes accessibles	SO		
✓ ≥ 200 lux au droit des postes d'accueil	SO		
✓ ≥ 100 lux pour les circulations intérieures horizontales	SO		
✓ ≥ 150 lux pour chaque escalier et équipement mobile	SO		
Si durée de fonctionnement de l'éclairage est temporisée, l'extinction doit être progressive	SO		
Si fonctionnement par détection de présence, elle couvre toute le zone concernée et deux zones successives se chevauchent	SO		
Les points lumineux sont installés pour éviter tout risque d'éblouissement direct des usagers en position "debout" ou "assis" ou de reflet sur la signalétique	SO		
15. Etablissements recevant du public assis			
Nombre minimal d'emplacements accessibles			
✓ 2 jusqu'à 50 places	SO		
✓ 2 + 1 par tranche ou fraction de 50	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
places en sus au-delà de 50 places			
✓ Au-delà de 1000 places, le nombre est fixé par arrêté municipal sans être < 20	SO		
✓ Cas des restaurant sans obligation d'accès à l'étage : le nombre est calculé sur la capacité totale	SO		
Répartition			
✓ Réparties en fonction des différentes catégories de places offertes au public	SO		
✓ Cas des restaurant sans obligation d'accès à l'étage : les places accessibles sont réparties dans l'espace principal	SO		
Caractéristiques dimensionnelles (sauf pour les restaurant ou salles polyvalentes sans aménagement spécifique ou l'emplacement est aménagé au besoin)			
✓ Un emplacement accessible est un espace d'usage de dimensions 1,30 x 0,80 m	SO		
✓ Le cheminement d'accès à ces emplacements est conforme aux caractéristiques des circulations intérieures	SO		
✓ Cas des lieux avec gradins: emmarchements des gradins et les gradins des tribunes ne sont pas considérés comme des circulations	SO		
16. Etablissements comportant des locaux d'hébergement			
Toutes les chambres			
✓ Au moins une prise de courant située à proximité immédiate du lit	SO		
✓ Si réseau de téléphonie interne, une prise de téléphone est reliée à ce réseau	SO		
✓ Numéro ou dénomination de la chambre en relief sur la porte, avec une taille suffisante et un contraste visuel par rapport à son environnement et positionné dans le champ de vision du client	SO		
✓ Equipements en hauteur (ex: écran de télévision, etc.) sont installés en dehors du cheminement ou à une hauteur > 2,20 m	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
Nombre minimal de chambres adaptées			
✓ 0 si ERP ≤ 10 chambres dont aucune n'est située au RDC ou en étage accessible par ascenseur	SO		
✓ 1 si ERP ≤ 20 chambres	SO		
✓ 2 si ERP ≤ 50 chambres	SO		
✓ 2 + 1 supplémentaire par tranche ou franction de 50 chambres en sus au-delà de 50 chambres	SO		
✓ Toutes les chambres, logements, salles d'eau, douches et cabinets d'aisances de l'établissement pour ceux logeant des personnes âgées dépendantes ou des personnes avec un handicap moteur	SO		
Chambre adaptée comporte en dehors du débattement de la porte et de l'emprise du lit de 1,40 x 1,90 m (ou 0,90 x 1,90 m si une personne prévue par chambre selon règlement de l'établissement)			
✓ Espace de manœuvre demi-tour ⌀ ≥ 1,50 m (chevauchement partiel ≤ 25 cm avec l'espace de débattement de porte)	SO		
✓ Un passage d'au moins 0,90 m sur au moins un grand côté du lit	SO		
✓ Si lit fixé au sol, hauteur du plan de couchage entre 0,40 et 0,50 m	SO		
Cabinet de toilette intégré à la chambre ou au moins une salle d'eau à usage collectif située à l'étage comporte			
✓ Une douche adaptée			
o Sans ressaut (ou ressaut ≤ 2 cm)	SO		
o Une barre d'appui permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant	SO		
o Un équipement permettant de s'asseoir	SO		
o Un équipement permettant d'avoir un appui en position debout	SO		
o Un espace d'usage de dimensions 1,30 x 0,80 m placé latéralement à l'équipement permettant de s'asseoir	SO		
o Un espace de manœuvre demi-tour ⌀ ≥ 1,50 m en dehors du débattement de porte et des équipements fixes (chevauchement sur une largeur de	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
15 cm admis sous la vasque du lave mains ou du lavabo - chevauchement partiel ≤ 25 cm avec l'espace de débattement de porte)			
Cabinet d'aisances intégré dans la chambre ou au moins un des cabinets à usage collectif situés à l'étage comporte			
✓ Un espace d'usage de dimensions 1,30 x 0,80 m placé latéralement à la cuvette en dehors du débattement de porte	SO		
✓ Une barre d'appui permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant	SO		
✓ La barre d'appui est à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m du sol	SO		
✓ La fixation de la barre d'appui permet de supporter le poids d'un homme	SO		
17. Cabines et espaces à usage individuel			
La cabine ou espace à usage individuel adapté est situé au même emplacement que les autres si ceux-ci sont regroupés	SO		
Si séparés par sexe, au moins une cabine ou espace adapté séparé pour chaque sexe	SO		
Nombre minimal de cabine ou espace adapté			
✓ 1 si ERP ≤ 20 cabines ou espaces	SO		
❖ OU, si travaux :			
✓ 2 si ERP ≤ 50 cabines ou espaces	SO		
✓ 2 + 1 supplémentaire par tranche ou fraction de 50 en sus au-delà de 50 cabines ou espaces	SO		
Cabine ou espace adapté comporte en dehors du débattement de porte			
✓ Un espace de manœuvre demi-tour ⌀ ≥ 1,50 m (chevauchement partiel ≤ 25 cm avec l'espace de débattement de porte)	SO		
✓ Un équipement permettant de s'asseoir	SO		
✓ Un équipement permettant d'avoir un appui en position debout	SO		
Une douche adaptée comporte			
✓ Un siphon de sol	SO		
✓ Un équipement permettant de s'asseoir	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
✓ Un équipement permettant d'avoir un appui en position debout	SO		
✓ Un espace d'usage de dimensions 1,30 x 0,80 m placé latéralement à l'équipement permettant de s'asseoir, et en dehors du débattement de porte	SO		
✓ Un espace de manœuvre demi-tour ⌀ ≥ 1,50 m situé à l'intérieur du cabinet d'aisances ou à défaut en extérieur devant la porte ou à proximité de celle-ci	SO		
✓ Espace de manœuvre de porte devant la porte (côté extérieur de la cabine de douche)	SO		
✓ Un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi	SO		
✓ Divers accessoires (patères, robinetterie, sèche-cheveux, miroirs, verrou, etc.) accessibles en position "assis"	SO		
18. Caisses de paiement et dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série			
Nombre minimale de caisses ou dispositifs de paiement adaptés			
✓ 1 par tranche de 20, arrondi à l'unité supérieur (calcul par niveau)	SO		
Si une seule caisse, cette dernière est accessible	SO		
Si plusieurs caisses, une caisse adaptée est prioritairement ouverte	SO		
Les caisses ou équipements sont réparties de façon uniforme	SO		
Largeur d'accès ≥ 0,90 m	SO		
Affichage du prix à payer directement lisible par l'usager	SO		
Caisses ou équipements conçus pour permettre l'usage par une personne en fauteuil roulant	SO		
19. Sous-titrage en français pour les téléviseurs si ces derniers ont la fonctionnalité			
Activé sur les téléviseurs situés dans les lieux publics collectifs	SO		
Notices simplifiées indiquant comment	SO		

Établissement recevant du public situé dans le cadre bâti existant : Demande de PC ≥ 01/01/2015 Points examinés	Constats	Commentaires	N° du commentaire
l'activer pour ceux situés dans les lieux publics privatifs			
1. Généralités			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté			

Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

le 3 janvier 2025

Acceptation de l'attestation d'achèvement des travaux prévus dans un Ad'AP - dossier n°17574403

Bonjour

L'attestation d'achèvement des travaux et/ou actions de mise en accessibilité prévus dans l'autorisation d'aménager 0492461530091 pour votre ERP Hôtel de ville situé au 7 Rue Charles de Gaulle 49130 Les Ponts-de-Cé, réalisée via la plateforme demarches-simplifiees.fr, a été acceptée le 03/01/2025.

Vous devez adresser une copie de ce document à votre mairie, qui la transférera à la commission communale ou intercommunale pour l'accessibilité rendue obligatoire dans toute commune ou intercommunalité comptant plus de 5000 habitants (art. L 2143-3 du code général des collectivités territoriales).

Cette attestation doit également être insérée dans votre registre public d'accessibilité.

Vous pouvez également faire connaître votre établissement auprès de tous les publics en renseignant la plateforme Acceslibre, via le lien suivant : www.acceslibre.beta.gouv.fr

Cordialement,

Votre Direction Départementale des Territoires (et de la Mer)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

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

Bien accueillir les personnes handicapées

Sommaire

I. Définition du handicap et prescription pour les ERP 2

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés 2

3) Rappel des obligations 3

a) Pour les bâtiments neufs 3

b) Pour les bâtiments existants 4

II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public 5

1) Attitudes et comportements généraux 5

2) Attitudes et comportement spécifiques 6

a) Personnes avec une déficience auditive 6

b) Personnes avec une déficience visuelle 7

c) Personnes avec une déficience motrice 10

d) Personnes avec une déficience mentale 11

e) Personnes avec une déficience psychique 13

III. Rendre accessibles son établissement 14

Documents de référence 16

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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

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

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

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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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

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

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

b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5e catégorie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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

2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle

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

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

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

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

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

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

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

[10] *Enquête HID de 2005*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

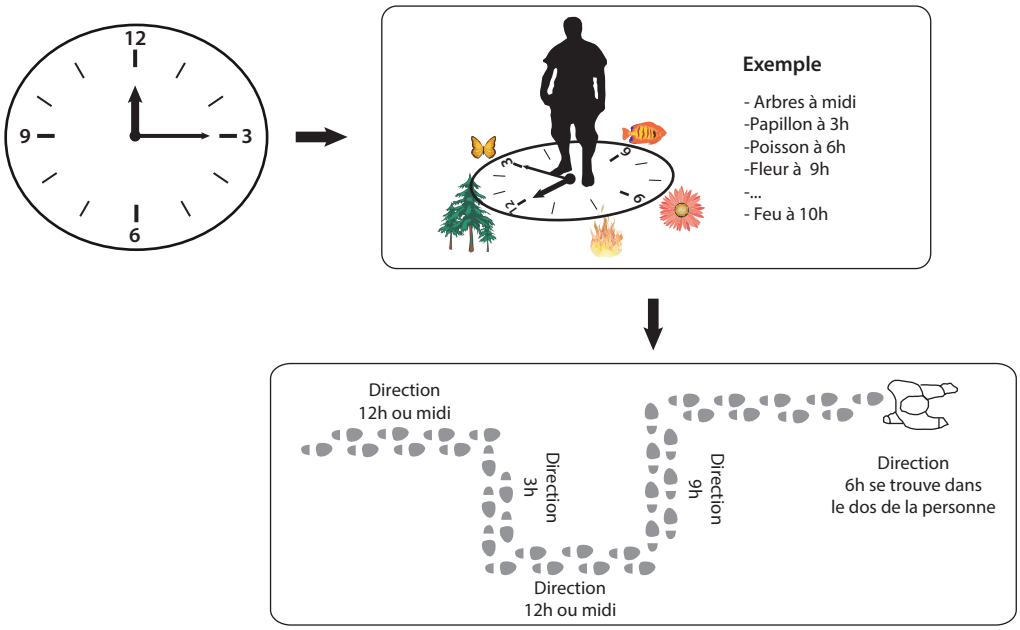
➤ Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

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

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

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

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



➤ Prévenez de tout changement dans l'environnement.

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

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

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

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

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

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

Les chiens guides d'aveugles

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

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

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

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

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

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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

Le chien d'assistance

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

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

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

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

D. Personnes avec une déficience mentale

Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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

➤ Évitez les longs raisonnements.

➤ N'infantilisez pas et vouvoyez la personne.

➤ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin par exemple.

➤ Proposez votre aide, ne faites pas à la place de la personne.

➤ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.

➤ N'abandonnez pas la personne handicapée, sans relais.

➤ Utilisez une signalétique adaptée et des écrits en « facile à lire et à comprendre ».

➤ Aidez la personne pour le règlement, notamment dans le comptage de l'argent.

➤ Refusez les conversations intimes, réorientez la conversation fermement et clairement.

➤ Acceptez le chien d'assistance dans votre établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

Le chien d'assistance

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

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

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

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

Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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

E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

➤ Montrez-vous disponible, à l'écoute et patient, tout en adoptant une attitude rassurante (sans marque de stress, d'agacement ou d'énervement).

➤ L'interlocuteur peut être stressé sans forcément s'en rendre compte. Dialoguez dans le calme, sans le fixer.

➤ Ne le contredisez pas, ne faites pas de reproches et rassurez le en cas de problème.

➤ Soyez précis dans ses propos, au besoin, répétez calmement.

➤ Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout et laissez-lui le temps de réaction et d'expression.

➤ Évitez de répéter plusieurs fois la même question.

b) Que faire en cas de crise ?

➤ Restez calme et posé même si l'agitation de la personne est grande, et montrez-vous rassurant.

➤ Formulez des phrases courtes avec des mots simples.

➤ Tentez de focaliser son attention sur un élément environnemental (une image, un objet, un animal...) ou qui lui est familier (son entourage, son domicile...).

➤ Avec l'accord de la personne, mettez un tiers dans la relation ou la communication, afin de faire tomber la tension.

➤ Laissez toujours à la personne la possibilité de partir et de revenir.

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

III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Tour Pascal A
92055 La Défense cedex

Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

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

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