ACCEO
Accessibilité

VendéeHabitat

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

Vendée Habitat - OPH

7094 - VILLA COTTAGE

Rue Gaston Chaissac 85170 SAINT DENIS LA CHEVASSE

Indice : A

Date : 26/11/2019

Rédacteur : Samantha SONET

Vérificateur : Régis LOISEAU

RAQ : Charlotte RAMONET

Observations : Ouverture du Registre

Sommaire

1. CONTEXTE REGLEMENTAIRE
2. INTRODUCTION
3. IDENTIFICATION DE L'ETABLISSEMENT
4. PRESTATIONS DELIVREES DANS L'ETABLISSEMENT
5. PIECES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES
6. DESCRIPTION DES ACTIONS DE FORMATION
7. PIECES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES MISES A JOUR
8. JUSTIFICATIFS DE FORMATION MIS A JOUR
9. COMMENTAIRES ET NOTES

Contexte réglementaire

Le Registre Public d'Accessibilité a été évoqué pour la première fois dans le rapport de concertation du 26 février 2014 puis dans la loi du 5 août 2015. Il est aujourd'hui instauré par le décret du 28 mars 2017 et l'arrêté du 19 avril 2017.

Qu'est-ce que le Registre Public d'Accessibilité ? Qui est concerné ? Que contient-il ? Quand doit-il être réalisé ? Vous trouverez ci-dessous les réponses à toutes ces questions.

▶ QU'EST-CE QUE LE REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE ?

Le Registre Public d'Accessibilité est un document unique mentionnant les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes en situation de handicap, de bénéficier des prestations délivrées dans un établissement.

Instaurée dans le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), la mise à disposition du Registre Public d'Accessibilité est une démarche obligatoire pour tous les gestionnaires d'Etablissements Recevant du Public (ERP), que l'ERP soit neuf ou déjà existant.
Le registre devra être mis à la disposition du public pour le 30 septembre 2017.

▶ QUE DOIT CONTENIR LE REGISTRE ?

Spécifique à chaque établissement (ERP), le Registre doit contenir les éléments suivants :

1. L'identification de l'établissement (nom, adresse, catégorie, type),
2. Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement,
3. La liste des pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes handicapées :

Type d'ERP	Pièce administrative et technique
ERP avec un Permis de Construire déposé à partir du 01/01/2007	**Attestation de conformité** *(Art. L.111-7-4 du CCH)*
ERP conforme aux règles d'accessibilité au 31/12/2014	**Attestation d'Accessibilité** *(Arti. R. 111-19-33 du CCH)*
ERP sous Agenda d'Accessibilité Programmé (Ad'AP) et en attente de travaux	**Calendrier de mise en accessibilité**
ERP ayant fait l'objet d'un Ad'AP dont les travaux sont achevés	**Attestation d'achèvement d'un Ad'AP** *(Art. D.111.19.46 du CCH)*
ERP ayant déposé et obtenu une dérogation aux règles d'accessibilité	**Arrêté préfectoral de dérogation**
ERP ayant déposé et obtenu une Autorisation de travaux	**Notice d'Accessibilité**
Tous les ERP	**Modalités de maintenance et d'utilisation des équipements d'accessibilité** (ascenseurs, EPMR, rampes amovibles automatiques, …).

4. La description des actions de formation dispensées au personnel d'accueil pour accueillir les personnes en situation de handicap (PSH). Pour les ERP de catégorie 1 à 4, un justificatif de formation à l'accueil des PSH devra également être fourni.
5. La plaquette informative de la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) « Bien accueillir les personnes handicapées ».

▶ QUEL FORMAT POUR MON REGISTRE ?

Le Registre est un document public qui s'adresse aux usagers, clients ou patients de l'établissement. Il doit être consultable sur place au principal point d'accueil :

- Au format papier (classeur, livret, porte document, …),
- Au format numérique (sur tablette par exemple).

A titre alternatif, si les conditions ne permettent pas une lecture sur place, le registre peut être accessible en ligne, sur le site internet de l'établissement.

Introduction

Dans le cadre de la mise en accessibilité de son patrimoine, Vendée Habitat - OPH a entrepris de nombreuses démarches visant la mise en conformité et l'amélioration des conditions d'accès et d'utilisation de ses établissements.

Le présent Registre Public d'Accessibilité[1] est un document unique mentionnant les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes en situation de handicap, de bénéficier des prestations délivrées dans l'établissement.

Le présent Registre Public d'Accessibilité a pour objet de décrire, pour l'établissement :

- Les démarches entreprises pour l'évaluation, la planification et la mise en œuvre des actions de mise en accessibilité,
- Les prestations fournies dans l'établissement et leur niveau d'accessibilité,
- L'avancement des actions de mise en accessibilité de ces prestations,
- Les éventuelles actions de formation entreprises à destination du personnel.

[1] Contexte réglementaire :

- *Loi n° 2015-988 du 5 août 2015 ratifiant l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées et visant à favoriser l'accès au service civique pour les jeunes en situation de handicap*
- *Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public*
- *Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité*

LOIS

LOI n° 2015-988 du 5 août 2015 ratifiant l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées et visant à favoriser l'accès au service civique pour les jeunes en situation de handicap (1)

NOR : *AFSX1427054L*

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

Article 1er

L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées est ratifiée.

Article 2

Après l'article L. 4142-3 du code du travail, il est inséré un article L. 4142-3-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 4142-3-1.* – Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients. »

Article 3

L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 précitée est ainsi modifiée :

1° L'article 12 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Les employeurs des professionnels mentionnés au premier alinéa du présent article leur proposent des formations à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées. Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, ces formations sont mises en œuvre dans les conditions définies à l'article L. 4142-3-1 du code du travail. » ;

2° L'article 18 est ainsi rédigé :

« *Art. 18.* – Le I de l'article 1er est applicable aux copropriétés des immeubles bâtis dont la demande de permis de construire est déposée à compter du 1er janvier 2015. »

Article 4

L'article L. 2143-3 du code général des collectivités territoriales est ainsi modifié :

1° Le sixième alinéa est ainsi modifié :

a) Après les mots : « commission communale », sont insérés les mots : « et la commission intercommunale » ;

b) Le mot : « tient » est remplacé par le mot : « tiennent » ;

c) Après le mot : « communal », sont insérés les mots : « ou intercommunal » ;

2° Au septième alinéa, les mots : « présenté au conseil municipal » sont remplacés par les mots : « de la commission communale pour l'accessibilité est présenté au conseil municipal et ».

Article 5

I. – Le livre Ier du code de la construction et de l'habitation est ainsi modifié :

1° Le second alinéa du I de l'article L. 111-7-6 est ainsi rédigé :

« L'autorité administrative compétente peut autoriser, par décision motivée, la prorogation de ce délai pour une durée maximale de trois ans dans le cas où les difficultés financières liées à l'évaluation ou à la programmation des travaux le justifient, de douze mois dans le cas où les difficultés techniques liées à l'évaluation ou à la programmation des travaux le justifient ou de six mois en cas de rejet d'un premier agenda. » ;

2° L'article L. 111-7-7 est ainsi modifié :

a) La première phrase du III est complétée par le mot : « chacune » ;

b) A la seconde phrase des III et IV, les mots : « expresse et » sont supprimés ;

3° Au second alinéa de l'article L. 111-7-8, les mots : « autoriser une » sont remplacés par les mots : « prononcer par décision expresse la » ;

4° L'article L. 152-4 est ainsi modifié :

a) Les sixième à huitième alinéas sont remplacés par un alinéa ainsi rédigé :

« L'article L. 480-12 du code de l'urbanisme est applicable. » ;

b) A la première phrase du dixième alinéa, les mots : « dispositions de l'article L. 111-7 » sont remplacés par les références : « articles L. 111-7-1, L. 111-7-2 et L. 111-7-3 du présent code » et le mot : « son » est remplacé par le mot : « leur ».

II. – Le chapitre II du titre Ier du livre Ier de la première partie du code des transports est ainsi modifié :

1° Le III de l'article L. 1112-2-1 est ainsi modifié :

a) A la première phrase du premier alinéa, après le mot : « avis », il est inséré le mot : « conforme » ;

b) Le dernier alinéa est ainsi rédigé :

« L'autorité administrative compétente peut autoriser, par décision motivée, la prorogation de ce délai pour une durée maximale de trois ans dans le cas où les difficultés financières liées à l'évaluation ou à la programmation du schéma le justifient, de douze mois dans le cas où les difficultés techniques liées à l'évaluation ou à la programmation du schéma le justifient ou de six mois en cas de rejet d'un premier agenda. » ;

2° Au second alinéa de l'article L. 1112-2-3, les mots : « autoriser une » sont remplacés par les mots : « prononcer par décision expresse la » ;

3° Après l'article L. 1112-4, il est inséré un article L. 1112-4-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 1112-4-1.* – Le coût pour les personnes handicapées du transport à la demande mis en place par une autorité organisatrice de transport ne peut être supérieur à celui applicable aux autres usagers dans un même périmètre de transport urbain. »

III. – Au second alinéa de l'article 2-8 du code de procédure pénale, la référence : « à l'article L. 111-7 » est remplacée par les références : « aux articles L. 111-7-1 à L. 111-7-3 ».

Article 6

L'article L. 111-7-3 du code de la construction et de l'habitation est ainsi modifié :

1° La première phrase du deuxième alinéa est complétée par les mots : « , ainsi que le contenu et les modalités du registre public d'accessibilité » ;

2° A la seconde phrase du quatrième alinéa et à l'avant-dernier alinéa, après le mot : « refusent », sont insérés les mots : « , par délibération motivée, » ;

3° A la seconde phrase du cinquième alinéa, le mot : « définis » est remplacé par le mot : « définies » ;

4° L'avant-dernier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Lorsque le propriétaire ou l'exploitant de l'établissement recevant du public prend à sa charge l'intégralité du coût des travaux de mise en accessibilité, le refus ne peut être prononcé par les copropriétaires de l'immeuble que sur justification d'un ou de plusieurs des motifs mentionnés au quatrième alinéa du présent article. » ;

5° A la première phrase du dernier alinéa, après le mot : « public », sont insérés les mots : « existant à la date du 31 décembre 2014 ».

Article 7

I. – La section 3 du chapitre Ier du titre Ier du livre Ier du même code est ainsi modifiée :

1° L'article L. 111-7-10 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Le produit des sanctions pécuniaires prévues au présent article est versé au Fonds national d'accompagnement de l'accessibilité universelle prévu à l'article L. 111-7-12. » ;

2° Au second alinéa du I de l'article L. 111-7-11, après le mot : « difficultés », sont insérés les mots : « techniques ou financières » ;

3° L'article L. 111-7-12 est ainsi modifié :

a) A la fin de la première phrase du troisième alinéa, les mots : « dans les conditions prévues instituée par l'article L. 14-10-1 du code de l'action sociale et des familles » sont supprimés ;

b) A l'avant-dernier alinéa, les références : « à l'article L. 111-7-11 du présent code et au III de » sont remplacées par les références : « aux articles L. 111-7-10 et L. 111-7-11 du présent code et à ».

II. – L'article L. 1112-2-4 du code des transports est ainsi modifié :

1° Après le montant : « 2 500 € », la fin du second alinéa du I est supprimée ;

2° Au II, les mots : « recouvrée comme en matière de créances étrangères à l'impôt et au domaine » sont supprimés ;

3° A l'avant-dernier alinéa du III, la référence : « à l'alinéa précédent » est remplacée par la référence : « au présent article ».

III. – Le I de l'article L. 14-10-1 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Après le mot : « territoire », la fin du 1° est supprimée ;

2° Après le 1°, il est inséré un 1° *bis* ainsi rédigé :

« 1° *bis* D'assurer la gestion comptable et financière du Fonds national d'accompagnement de l'accessibilité universelle mentionné à l'article L. 111-7-12 du code de la construction et de l'habitation ; »

3° Au 2°, après la référence : « L. 314-3 », sont insérés les mots : « du présent code ».

Article 8

A la première phrase de l'article L. 3111-7-1 du code des transports, les mots : « à temps plein » sont supprimés et, après le mot : « demander », sont insérés les mots : « , avec l'appui de l'équipe pluridisciplinaire mentionnée à l'article L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles, ».

Article 9

Le I de l'article 45 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est ainsi modifié :

1° A la première phrase du troisième alinéa, les mots : « de plus de 500 habitants » sont remplacés par les mots : « de 1 000 habitants et plus » ;

2° Le dernier alinéa est supprimé.

Article 10

I. – Le Gouvernement présente au Parlement une évaluation de la mise en œuvre de l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 précitée avant le 31 décembre 2018. Cette évaluation dresse également le bilan des mesures mises en œuvre pour simplifier les règles de mise en accessibilité applicables à l'ensemble du cadre bâti ainsi qu'à la chaîne de déplacement.

Le Gouvernement informe chaque année le Parlement de l'utilisation du produit des sanctions pécuniaires mentionnées à l'article L. 111-7-11 du code de la construction et de l'habitation et à l'article L. 1112-2-4 du code des transports.

II. – Le dernier alinéa de l'article 4 de la loi n° 2014-789 du 10 juillet 2014 habilitant le Gouvernement à adopter des mesures législatives pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées est supprimé.

Article 11

Le titre Ier *bis* du livre Ier du code du service national est ainsi modifié :

1° A la première phrase du premier alinéa du II de l'article L. 120-1, après les mots : « vingt-cinq ans », sont insérés les mots : « ou aux personnes reconnues handicapées âgées de seize à trente ans » ;

2° A la première phrase du troisième alinéa de l'article L. 120-30, les mots : « plus de dix-huit ans et de moins de vingt-cinq » sont remplacés par les mots : « dix-huit à trente ».

La présente loi sera exécutée comme loi de l'Etat.

Fait à Paris, le 5 août 2015.

FRANÇOIS HOLLANDE

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,
MANUEL VALLS

La ministre de l'écologie,
du développement durable
et de l'énergie,
SÉGOLÈNE ROYAL

La ministre des affaires sociales,
de la santé
et des droits des femmes,
MARISOL TOURAINE

Le ministre du travail, de l'emploi,
de la formation professionnelle
et du dialogue social,
FRANÇOIS REBSAMEN

Le ministre de l'intérieur,
BERNARD CAZENEUVE

La ministre du logement,
de l'égalité des territoires
et de la ruralité,
SYLVIA PINEL

(1) *Travaux préparatoires :* loi n° 2015-988.

Sénat :

Projet de loi n° 276 (2014-2015) ;

Rapport de Mme Claire-Lise Campion et M. Philippe Mouiller, au nom de la commission des affaires sociales, n° 455 (2014-2015) ;

Texte de la commission n° 456 (2014-2015) ;

Discussion et adoption, après engagement de la procédure accélérée, le 2 juin 2015 (TA n° 109, 2014-2015).

Assemblée nationale :

Projet de loi, adopté par le Sénat, n° 2840 ;

Rapport de M. Christophe Sirugue, au nom de la commission des affaires sociales, n° 2892 ;

Discussion et adoption le 6 juillet 2015 (TA n° 562).

Assemblée nationale :

Rapport de M. Christophe Sirugue, au nom de la commission mixte paritaire, n° 2989 ;

Discussion et adoption le 20 juillet 2015 (TA n° 574).

Sénat :

Rapport de M. Philippe Mouiller, au nom de la commission mixte paritaire, n° 637 (2014-2015) ;

Texte de la commission n° 638 (2014-2015) ;

Discussion et adoption le 21 juillet 2015 (TA n° 138, 2014-2015).

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE

Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public

NOR : *LHAX1702913D*

Publics concernés : *propriétaires et exploitants d'établissements recevant du public.*

Objet : *règles relatives au registre public d'accessibilité pour les établissements recevant du public (ERP).*

Entrée en vigueur : *le registre public d'accessibilité est mis à la disposition du public dans un délai de six mois à compter de la publication du présent décret.*

Notice : *le décret définit les modalités selon lesquelles les établissements recevant du public, neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus de mettre à disposition du public un registre public d'accessibilité. Ce registre mentionne les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu.*

Références : *le décret est pris pour l'application de l'article 6 de la loi n° 2015-988 du 5 août 2015 ratifiant l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées et visant à favoriser l'accès au service civique pour les jeunes en situation de handicap. Les dispositions du code de la construction et de l'habitation modifiées par le présent décret peuvent être consultées, dans leur rédaction résultant de cette modification, sur le site Légifrance (http://www.legifrance.gouv.fr).*

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre du logement et de l'habitat durable,

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles L. 111-7-3, R.* 111-19-2, R.* 111-19-3, R. 111-19-7 et R.* 123-2 ;

Vu le code des transports, notamment son article L. 1112-1 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique en date du 12 juillet 2016 ;

Le Conseil d'Etat (section des travaux publics) entendu,

Décrète :

Art. 1er. – Il est ajouté à la section 3 du chapitre Ier du titre Ier du livre Ier du code de la construction et de l'habitation (partie réglementaire) une sous-section 12 ainsi rédigée :

« Sous-section 12

« Registre public d'accessibilité

« *Art. R. 111-19-60.* – L'exploitant de tout établissement recevant du public au sens de l'article R.* 123-2 élabore le registre public d'accessibilité prévu à l'article L. 111-7-3. Celui-ci précise les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement a été conçu.

« Le registre contient :

« 1° Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;

« 2° La liste des pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes handicapées ;

« 3° La description des actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.

« Les modalités du registre portent sur sa mise à disposition de l'ensemble du public et sur sa mise à jour régulière.

« Pour les points d'arrêt des services de transport collectif relevant du régime des établissements recevant du public et qui sont soumis aux dispositions de l'article L. 111-7-3, le registre public d'accessibilité peut porter sur l'ensemble d'une ligne ou d'un réseau.

« Un arrêté du ministre chargé de la construction et, le cas échéant, du ministre chargé des transports, précise le contenu et les modalités du registre public d'accessibilité, selon la catégorie et le type de l'établissement, en distinguant, d'une part, les catégories 1 à 4, d'autre part, la catégorie 5. »

Art. 2. – Le second alinéa de l'article R.* 111-19-2, l'article R.* 111-19-3 et le IV de l'article R. 111-19-7 du code de la construction et de l'habitation sont chacun complétés par la phrase suivante : « Cet arrêté prévoit la possibilité pour le maître d'ouvrage de satisfaire à ces obligations par des solutions d'effet équivalent aux dispositions techniques de l'arrêté dès lors que ces solutions répondent aux objectifs poursuivis. »

Art. 3. – Le registre public d'accessibilité régi par l'article R. 111-19-60 du code de la construction et de l'habitation est mis à la disposition du public dans un délai de six mois à compter du jour de la publication du présent décret.

Art. 4. – La ministre de l'environnement, de l'énergie et de la mer, chargée des relations internationales sur le climat, la ministre du logement et de l'habitat durable et le secrétaire d'Etat chargé des transports, de la mer et de la pêche sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 28 mars 2017.

BERNARD CAZENEUVE

Par le Premier ministre :

La ministre du logement et de l'habitat durable,
EMMANUELLE COSSE

La ministre de l'environnement, de l'énergie et de la mer, chargée des relations internationales sur le climat,
SÉGOLÈNE ROYAL

Le secrétaire d'Etat chargé des transports, de la mer et de la pêche,
ALAIN VIDALIES

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT DURABLE

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

NOR : *LHAL1614039A*

Publics concernés : *propriétaires, exploitants d'établissements recevant du public.*

Objet : *contenu et modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité introduit à la sous-section 12 de la section 3 du chapitre Ier du titre Ier du livre Ier du code de la construction et de l'habitation.*

Entrée en vigueur : *les dispositions du présent arrêté sont applicables dans un délai de six mois à compter du jour de publication.*

Notice : *le présent arrêté a pour objet de fixer le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité que chaque exploitant d'un établissement recevant du public doit élaborer en vertu de l'article R. 111-19-60 du code de la construction et de l'habitation.*

Références : *le présent arrêté peut être consulté sur le site Legifrance (www.legifrance.gouv.fr).*

La ministre de l'environnement, de l'énergie et de la mer, chargée des relations internationales sur le climat, la ministre du logement et de l'habitat durable et le secrétaire d'Etat chargé des transports, de la mer et de la pêche,

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles L. 111-7-3, L. 111-7-4, R. 111-19-10, D. 111-19-18, R. 111-19-31 à R. 111-19-47, D. 111-19-45, D. 111-19-46 et R. 111-19-60 ;

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 1112-1, L. 1112-2-1, L. 1112-4, D. 1112-9 et R. 1112-11 à R. 1112-22 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 juillet 2016 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la construction et de l'efficacité énergétique en date du 12 juillet 2016 ;

Vu l'avis du Conseil national consultatif des personnes handicapées en date du 13 juillet 2016,

Arrêtent :

Art. 1er. – Le registre public d'accessibilité contient les pièces suivantes ou une copie de celles-ci :

I. – Pour tous les établissements recevant du public, y compris les établissements de 5e catégorie :

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

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

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

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

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

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

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

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

9° Les modalités de maintenance des équipements d'accessibilité tels que les ascenseurs, élévateurs et rampes amovibles automatiques.

Le personnel d'accueil doit être en capacité d'informer l'usager des modalités d'accessibilité aux différentes prestations de l'établissement.

II. – Pour les établissements recevant du public de 1re à 4e catégorie :

En plus des éléments mentionnés au précédent I, le registre public d'accessibilité contient une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs. Lorsque le personnel chargé de l'accueil des personnes handicapées est affecté à plusieurs établissements, cette attestation peut être réalisée pour l'ensemble des établissements concernés.

Art. 2. – Pour un point d'arrêt relevant du régime des établissements recevant du public desservi par un service de transport collectif, le registre public d'accessibilité contient :

I. – Lorsque l'établissement ne fait pas l'objet d'un schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée, les documents mentionnés à l'article 1er ou une copie de ceux-ci.

II. – Lorsque l'établissement fait l'objet d'un schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée, les documents mentionnés à l'article 1er ou une copie de ceux-ci, à l'exception du calendrier, du bilan et de l'attestation d'achèvement prévus aux points 4 et 5 du I de l'article 1er, ainsi que les informations suivantes :

1° L'appartenance de ce point d'arrêt à la liste des points d'arrêt prioritaires ou à la liste complémentaire des points d'arrêt établie en application des dispositions de l'article D. 1112-9 du code des transports ;

2° Lorsque ce point d'arrêt fait l'objet d'une dérogation motivée par une impossibilité technique avérée au sens de l'article L. 1112-4 du même code, la décision de validation préfectorale ou, le cas échéant, la décision de validation du ministre chargé des transports du schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée susmentionné et valant approbation de la dérogation concernée ;

3° Le calendrier de la mise en accessibilité ;

4° Lorsque ce point d'arrêt est concerné par un schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période de trois ans, les bilans des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à l'issue de chaque période de trois ans, prévus à l'article R. 1112-22 du même code ;

Art. 3. – Le registre public d'accessibilité est consultable par le public sur place au principal point d'accueil accessible de l'établissement, éventuellement sous forme dématérialisée. A titre alternatif, il est mis en ligne sur un site internet.

Pour les points d'arrêt des services de transport collectif relevant du régime des établissements recevant du public, le registre public d'accessibilité peut porter sur l'ensemble d'une ligne ou d'un réseau. Ce dispositif d'information est accessible par un service de communication au public en ligne en conformité avec le référentiel général d'accessibilité pour les administrations.

Art. 4. – Le registre public d'accessibilité est mis à disposition du public dans un délai de six mois à compter du jour de la publication du présent arrêté.

Art. 5. – Le directeur de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages et le directeur des services de transport sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 19 avril 2017.

La ministre du logement
et de l'habitat durable,
Pour la ministre et par délégation :
Le directeur de l'habitat,
de l'urbanisme et des paysages,
L. Girometti

La ministre de l'environnement,
de l'énergie et de la mer,
chargée des relations internationales
sur le climat,
Pour la ministre et par délégation :
Le directeur de l'habitat,
de l'urbanisme et des paysages,
L. Girometti

Le secrétaire d'Etat
chargé des transports,
de la mer et de la pêche,
Pour le secrétaire d'Etat et par délégation :
Le directeur des services de transport,
T. Guimbaud

Identification de l'établissement

Nom de l'établissement	7094 - VILLA COTTAGE
Activité principale	Structure d'accueil pour personnes en situation de handicap mentales
Adresse	Rue Gaston Chaissac 85170 SAINT DENIS LA CHEVASSE
Catégorie	5ème
Type	J : Structures d'accueil pour personnes âgées ou personnes handicapées

Prestations délivrées dans l'établissement

L'établissement 7094 - VILLA COTTAGE délivre les prestations suivantes :

- Hébergement
- Animations
- Restauration

Pièces administratives et techniques

Relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes handicapées

L'établissement 7094 - VILLA COTTAGE est un Etablissement conforme au 31/12/2014.

L'établissement a fait l'objet d'une autorisation de travaux.

L'autorisation de travaux a été acceptée le 07/10/2011 par arrêté après avis des sous-commissions départementales pour l'accessibilité et la sécurité incendie.

Dans le cadre du registre public d'accessibilité, les pièces administratives et techniques associées à cet établissement sont les suivantes :

- L'attestation d'accessibilité conformément à l'article R. 111-19-33 du CCH
- La notice d'accessibilité constituée dans le cadre du dépôt de l'Autorisation de travaux

Ces pièces sont présentées ci-après.

NOTICE DESCRIPTIVE DETAILLEE DE L'ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC

Code de la Construction et de l'Habitation: articles L 111-7-1 à L 111-8-4, L 111-26, L 125-2, L 125-2-4, L 151-1, R 111-19, R 111-19-1 à R 111-19-21 , R 125-1-2.
Code de l'Urbanisme : articles R 421-5-1 et suivants, R 421-38-20, R 445-2 à 8
Arrêté du 1er août 2006
Décret du 11 septembre 2007
Arrêté du 30 novembre 2007

A joindre à la notice de sécurité, la demande de permis ou à la déclaration,
avec les plans correspondants indiquant :

- Le ou les cheminements praticables par les personnes handicapées,
- les cheminements extérieurs avec le raccordement entre la voirie et les espaces extérieurs de l'établissement et entre l'intérieur et l'extérieur du ou des bâtiments,
- la ou les places de stationnement aménagées,
- Les circulations intérieures horizontales et verticale, l' ou les ascenseurs,
- les aménagements tels que sanitaires, douche, cabine, accueil, guichet, caisse, etc...,
- les emplacements réservés pour les installations accueillant du public assis.

1 - DESIGNATION DE L'ETABLISSEMENT

NOM : CONSTRUCTION DE 2 MAISONS DE VIE

ADRESSE : rue Gaston Chaissac

CODE POSTAL : 85170	COMMUNE : St Denis La Chevasse

2 - DECLARANT ET INTERVENANTS

Maître d'ouvrage (le déclarant) : *(Nom, adresse, téléphone)* — Téléphone : 02 51 09 85 85

VENDEE HABITAT
28 rue Benjamin Franklin 45 85002 LA ROCHE SUR YON Cedex

Architecte : *(Nom, adresse, téléphone)* — Téléphone : 02 51 96 07 31

Jaud Powell
14 rue du château 85440 TALMONT SAINT HILAIRE

Contrôleur technique : *(Nom, adresse, téléphone)* — Téléphone :

SOCOTEC
42 bd Schuman 85000 ROCHE SUR YON

3 - RENSEIGNEMENTS D'ORDRE GENERAL

Nature des travaux :	construction neuve	extension	modification d'une construction existante
	☒	☐	☐

Dans le cas de modifications de construction existante, indiquer précisément quelles parties de l'établissement font l'objet de modifications :

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

3 - RENSEIGNEMENTS D'ORDRE GENERAL (SUITE)

Nombre de personnes accueillies :

Par niveau	Etage 6		
	Etage 5		
	Etage 4		
	Etage 3		
	Etage 2		
	Etage 1		
	Rdc	39	16 logements, bureaux, 2 salles d'activités
	Sous-sol		
Total :		39	catégorie et type de l'établissement : J 5ème catégotie

Services offerts : *indiquer ci-dessous ou en annexe l'ensemble des services offerts au public et leur localisation intérieure et extérieure.*

EXTERIEUR
trottoir créé, 2 allées piétonnes pour accès aux bâtiments,
un stationnement PMR dans la propriété
terrasses accessibles
INTERIEUR
16 logements pour adultes handicapés mentaux
espaces d'activités et salons-séjours
2 santaires accessibles aux PMR depuis circulations
2 bureaux d'acceuil

4 - STATIONNEMENT AUTOMOBILE

Nombre de places adaptées : *(une place aménagée minimum pour 50 places ; si plus de 500 places, le nombre de places est fixé par arrêté municipal avec un minimum de 10 places)*

Nombre total de places : 8 | Nombre total de places "handicapés" : 1

Indiquer sur les plans

- **la localisation et les dimensions de ces places :** *largeur place >= 3,30 m,*
- **aire de raccordement au cheminement** : *1,40 m de longueur minimum.*

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- les contrôles d'accès sont équipés de dispositif sonore et visuel (interphone audio et vidéo)	X		
- connectée directement au hall d'entrée, accueil, ascenseur par cheminement adapté	X		
- dévers <= 2%	X		
- repérage des places par marquage au sol et signalisation verticale ; éclairage : 50 lux en tout point des circulations piétonnes, 20 lux ailleurs	X		

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

5 - Expliquer comment le projet prend en compte l'accessibilité aux personnes handicapées, en ce qui concerne :

Les caractéristiques fonctionnelles et dimensionnelles des équipements et des dispositifs de commande utilisables par le public suivants :
- dispositifs de contrôle d'accès, notamment digicodes et visiophones ;
- portes automatiques, portillons, tourniquet ;

chaque Maison est accessible par une rampe (2.82 % avec partie à 2 % le long du bâtiment et 3.58 %)
l'entrée de chaque Maison se fait par une porte 2 vantaux de 0.90 (accès manuel). Des traverses à une hauteur de 1 m permettent le repérage des ouvertures pour le mal-voyant.
un stationnement réservé est situé au plus près du bâtiment

Les caractéristiques fonctionnelles et dimensionnelles des équipements et des dispositifs de commande utilisables par le public suivants :
- dispositifs d'information et de communication divers, notamment signalétique, écrans, panneaux à messages défilants, bornes d'information, dispositifs de sonorisation ;
- équipements et dispositifs de commande destinés au public, notamment dispositifs d'ouverture de portes, interrupteurs, commandes d'arrêt d'urgence, clavier... ;

éclairage adapté sur l'entrée de l'établissement et son cheminement , limite d'éclairement de 20 lux en tout point du cheminement
commandes des éclairages par dispositif programmable (interrupteur crépusculaire, interrupteur astronomique...) ou par détection de présences par chevauchement de 2 zones de détection successives
interrupteurs et commandes divers (ex : volets roulants) situés entre 0.90 et 1.30 m de hauteur

- équipements de mobilité, notamment ascenseurs et appareils élévateurs, escaliers et trottoirs mécaniques.

sans objet

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

6 - CHEMINEMENTS, ACCES ET SIGNALISATION

Indiquer sur les plans *(pour les cheminements intérieurs et extérieurs)*

- pentes et dévers : *pentes <= 5% et dévers en partie courante <= 2% ; tolérance 8% sur une longueur < 2 m et 10% sur une longueur < 0,50 m,*

- paliers de repos : *à indiquer en faisant par exemple figurer un gabarit de longueur 1,40 m x 1,20 m, avant et après une rampe, tous les 10 m sur une rampe de plus de 4%,*

- espace de manoeuvre (extérieur uniquement) : *avec possibilité de faire demi-tour (à chaque changement de direction ou croisement et devant chaque porte accessible comportant un contrôle d'accès), diamètre 1,50 m mini,*

- espace d'usage : *à l'aplomb de chaque équipement, dispositif de commande ou de service (faire figurer un gabarit de 0,80 m x 1,30 m),*

- largeur des cheminements / circulations : *>= 1,40 m entre murs ; tolérance >= 1,20 m sur faible longueur.*

- largeur des portes : *local de plus de 100 pers. : largeur >= 1,40 m avec un vantail d'au moins 0,90 m ; portique de sécurité, sanitaires, douches et cabines d'essayage ou de déshabillage non adaptés : largeur >= 0,80 m ; largeur >= 0,90 m dans les autres cas,*

- espace de manoeuvre des portes : *à indiquer en faisant par exemple figurer un gabarit de la largeur de la circulation x 1,70 m de longueur minimum pour les ouvertures en poussant et 2,20 m de longueur mini. pour les ouvertures en tirant, sauf si ouvrant uniquement sur un escalier ou sanitaires, douches et cabines d'essayage non adaptés,*

- sas d'isolement : *à l'intérieur du sas : faire figurer devant chaque porte un gabarit d'au moins 1,20 m x 2,20 m hors débattement de la porte non manoeuvrée; à l'extérieur du sas : faire figurer devant chaque porte un gabarit d'au moins 1,20 m x 1,70 m.*

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- les sols sont non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue	X		
- trous et fentes diamètre ou largeur <= 2 cm	X		
- bornes et poteaux détectables par un aveugle	X		
- garde-corps si rupture de niveau >= 40 cm			X
- ressauts <= 2 cm (4 cm si pente <33%) avec bord arrondi ou chanfrein et distance entre 2 ressauts > 2,50m	X		
- les pentes à plusieurs ressauts successifs avec girons importants (dits : pâs d'âne) sont absentes	X		
- grilles perpendiculaires aux cheminements	X		
- cheminement accessible présentant un contraste visuel et tactile (extérieur uniquement)	X		
- les obstacles suspendus sont au moins à 2,20m au dessus du sol (2m dans stationnement int.)	X		
- les informations permanentes situées en dessous de 2,20m sont approchables à moins de 1m	X		
- obstacles sur cheminement, saillie latérale >15cm avec contraste visuel et rappel tactile ou prolongement au sol	X		
- évacuation des eaux (si évacuation par dévers <= 2%)	X		
- les parois vitrées sur cheminement ou en bordure immédiate sont équipées d'éléments visuels contrastrés	X		
- marquage au sol et signalisation (pour croisement cheminement accessible avec cheminement véhicules)	X		
- les info. permanentes sont contrastées, visibles debout ou assis, sans reflet ni contre-jour ou éblouissement	X		
- les caractères sont contrastés, la hauteur est de 15mm mini pour l'orientation et 4,5mm pour les autres cas	X		
- les dispositifs d'accès et signalétique ont un éclairage renforcé (20 lux extérieur, 100 lux circulation int. horizontal)	X		
- les éclairages sont non éblouissants, sans reflet en position assis et debout	X		
- les éclairages temporisés sont munis d'extinction progressive	X		
- les éclairages par détection de présence couvrent l'ensemble de l'espace avec recouvrement des zones	X		
- les entrées principales ont un traitement différent ou sont visuellement contrastées	X		
- le système d'ouverture des portes est utilisable en position "debout" et "assis"	X		
- le système d'ouverture des portes est à plus de 0,40m d'un angle rentrant ou obstacle*	X		
- le temps d'ouverture des portes automatiques est suffisant pour toutes personnes à mobilité réduite	X		
- le système automatique d'ouverture des portes détecte les personnes de toutes tailles	X		
- le déverrouillage des systèmes d'ouvertures électriques est signalé par un signal sonore et lumineux	X		
- l'effort nécessaire pour ouvrir les portes <= 50 N	X		
- les portes comportant une partie vitrée importante sont repérables à l'aide d'éléments visuels contrastés	X		
- tout signal lié au fonctionnement d'un dispositif d'accès est sonore et visuel	X		
- les contrôles d'accès sont équipés de dispositif sonore et visuel (interphone audio et vidéo)	X		
- les sorties sont repérables de tout point où le public est admis de manière adaptée	X		
- la signalisation de sortie ne présente aucun risque de confusion avec le repérage des issues de secours.	X		
- les tapis fixes ont une dureté nécessaire pour ne pas gêner la progression d'un fauteuil roulant	X		
- les valeurs réglementaires de temps de réverbération et de surface de matériaux absorbants sont respectées.	X		
- l'aire d'absorption des revêtements => 25% de la surface au sol (accueil , attente et restauration - NF EN ISO 11 654)	X		

* sauf si ouvrant uniquement sur un escalier ou sanitaires, douches et cabines d'essayage non adaptés,

7 - Expliquer comment le projet prend en compte l'accessibilité aux personnes handicapées, en ce quiconcerne :

A - La nature et la couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds :

SOLS : carrelages et sols plastiques avec marquage de changements de direction par une couleur ou un format différent, différenciation hall / circulations

MURS : toile de verre peinte structurée, vitrage avec traverses à 1 m de hauteur, coloration différenciée des murs, sensations tactiles, aide et repérages des mal-voyants.

PLAFONDS : éclairage adapté et différencié des espaces, repérage cognitif et visuel

Les coloris des sols, murs, plafonds seront de façon générale différenciés mais non agressifs, en égard aux résidents rapidement déstabilisés

B - Le traitement acoustique des espaces avec la mention, pour les locaux et espaces soumis à une exigence réglementaire, des niveaux de performance visés en termes d'isolement acoustique et d'absorption des sons :

isolement vis-à-vis de l'extérieur : Dnt,A,tr >= 30 dB, chassis vitrés RA,tv >= 35 dB, maçonnerie parpaings+isolation acoustique
bmloc sanitaire/isolement normalié aux bruits aériens : Dnt,A, >= 40 dB, cloisonnement toute hauteur
acoustique interne : alphaW = 0.95 dalles 60x60 + 240 mm de laine de verre

C - Le dispositif d'éclairage des parties communes avec la mention, pour les locaux et espaces soumis à une exigence réglementaire, des niveaux d'éclairement visés et des moyens éventuellement prévus pour l'extinction progressive des luminaires.

salons / salles d'activités : niveau d'éclairement de 100 lux minimum
dispostifs de commandes type interrupteurs, boutons poussoirs avec commandes à clé pour une partie des éclairages
blocs sanitaires : niveau d'éclairement de 100 lux minimum
dispostifs d'éclairage par détecteurs de présences en plafond et muraux
cheminements extérieurs accessibles depuis la limite de propriété : niveau d'éclairement de 20 lux en tout point de cheminement
commandes des éclairages par dispositif programmable (interrupteur crépusculaire, interrupteur astronomique...) ou par détection de présences par chevauchement de 2 zones de détection successives

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

8 - ASCENSEURS

(barrer si sans objet)

Un ascenseur est obligatoire si plus de 50 personnes (plus de 100 personnes pour les établissements d'enseignement) sont accueillies aux étages supérieurs ou inférieurs. Egalement obligatoire si pour moins de 50 personnes admises aux étages supérieurs ou inférieurs toutes les prestations ne sont pas offertes au rez de chaussée.

Tous les ascenseurs doivent pouvoir être utilisés par les personnes handicapées et être conformes à la norme NF EN 81-70. Un escalier mécanique ou un plan incliné mécanique ne peut en aucun cas remplacer un ascenseur obligatoire.

Lorsque l'ascenseur n'est pas visible depuis l'entrée ou le hall du niveau principal d'accès au bâtiment, il doit y être repéré par une signalisation adaptée.

Toute dénivellation des circulations horizontales supérieure ou égale à 1,20 m détermine un niveau décalé considéré comme un étage. Lorsque le bâtiment comporte un ascenseur, tous les étages comportant des locaux ouverts au public doivent être desservis.

Indiquer sur les plans

- **largeur de la porte** *(>= 0.80 m)*
- **dimensions cabine** *(au moins 1 m x 1.30 m x 2 m de haut.)*
- **aire de retournement** (*diamètre 150 devant la porte de la cabine)*

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- précision d'arrêt <= 2 cm			X
- commandes sur le côté, hauteur entre 0,90 et 1,30 m			X
- les commandes sont repérables par un contraste visuel ou tactile			X
- le temps d'ouverture des portes automatiques est suffisant pour toutes personnes à mobilité réduite			X
- toute information liée aux mouvements de cabine, étages desservis et système d'alarme est sonore et visuelle			X
- main courante en cabine entre 0,85 et 0,90 m et à plus de 0,40m de l'entrée de la cabine			X
- revêtement rigide et non-glissant			X

9 - TAPIS ROULANTS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES

(barrer si sans objet)

Un tapis roulant, un escalier mécanique ou un plan incliné mécanique doit être doublé par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur.

Indiquer sur les plans

- **localisation et dimensions**

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- signalisation adaptée d'orientation vers le cheminement accessible			X
- main courante de chaque côté accompagnant le déplacement, dépassant d'au moins 0,30m le départ et l'arrivée			X
- main courante hauteur entre 0,80 et 1,00 m			X
- main courante continue, rigide, facilement préhensible avec éclairage particulier ou contraste visuel			X
- la commande d'arrêt d'urgence est accessible et manoeuvrable en position « debout » et « assis ».			X
- le départ et l'arrivée des parties mobiles sont mis en évidence par un contraste de couleur ou de lumière			X
- les tapis roulants et plans inclinés ont un dispositif tactile ou sonore à l'arrivée sur la partie fixe.			X
- le dispositif d'éclairage est renforcé (150 lux en tout point)			X
- les éclairages sont non éblouissants, sans reflet en position assis et debout			X
- les éclairages temporisés sont munis d'extinction progressive			X
- les éclairages par détection de présence couvrent l'ensemble de l'espace avec recouvrement des zones			X

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

10 - Expliquer comment le projet prend en compte l'accessibilité aux personnes handicapées, en ce quiconcerne :

Les caractéristiques fonctionnelles et dimensionnelles des équipements et des dispositifs de commande utilisables par le public suivants :
- guichets, banques d'accueil et d'information, caisse de paiement ;
- mobilier fixe, notamment tables, comptoirs, sièges, présentoirs, lits, appareils sanitaires isolés, fontaines ;
- appareils distributeurs, notamment distributeurs de tickets, de billets, de boissons et denrées ;

blocs sanitaires : les appareils (WC et lavabos) et accessoires (miroirs - barres d'appui) respecteront les dimensions et les implantations réglementaires
bureaux, buanderies, sanitaires, salles d'activités : portes de 0.90 m

le plan de travail des tisaneries et bacs à laver des salles d'activités (hauteur <= 0.80 m) seront accessibles aux résidents handicapés avec espace libre sous ce plan d'une hauteur de 0.70 m

- établissements disposant de locaux d'hébergement *(nombre et caractéristiques des chambres, salles d'eau, cabinets d'aisance accessibles, taux de ces chambres et locaux par rapport au nombre total, localisation, répartition par catégories)*
- établissements ou installations comportant des cabines d'essayage, d'habillage ou de déshabillage, des douches *(nombre et caractéristiques des cabines et douches accesssibles)*
- établissements ou installations comportant des caisses de paiement disposées en batterie *(nombre et localisation des caisses accessibles)*

16 logements avec bains (douche, lavabo e sanitaire) accessibles : appareillages et accessoires conformes à la réglementation, portes de 0.90 m

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

11 - ESCALIERS

(barrer si sans objet)

Lorsque l'escalier n'est pas visible depuis l'entrée ou le hall du niveau principal d'accès au bâtiment, il doit y être repéré par une signalisation adaptée.

Indiquer sur les plans

- largeur *(entre mains courantes >= 1.20 m)*

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- hauteur des marches <= 0.16 m, giron >= 0.28 m			X
- en haut des escaliers : revêtement de sol avec contraste visuel et tactile à 0,50 m de la première marche			X
- première et dernière marches : contre-marche >= 0,10 m, visuellement contrastée par rapport à la marche			X
- nez de marches contrastés et non glissants sans débord excessif			X
Pour escaliers intérieurs et pour escaliers extérieurs de 3 marches et + :			
- main courante de chaque côté prolongée horizontalement de la longueur d'une marche sans créer d'obstacle			X
- main courante hauteur entre 0,80 et 1,00 m			X
- main courante continue, rigide, facilement préhensible avec éclairage particulier ou contraste visuel			X
- le dispositif d'éclairage intérieur est renforcé (150 lux en tout point de l'escalier)			X
- les éclairages intérieurs sont non éblouissants, sans reflet en position assis et debout			X
- les éclairages intérieurs temporisés sont munis d'extinction progressive			X
- les éclairages intérieurs par détection de présence couvrent l'ensemble de l'espace avec recouvrement des zones			X

12 - SANITAIRES

(barrer si sans objet)

Chaque niveau accessible, lorsque des sanitaires y sont prévus pour le public, doit comporter au moins un cabinet d'aisance aménagé pour les personnes handicapées circulant en fauteuil roulant et comportant un lavabo accessible. Lorsqu'il existe des cabinets d'aisances séparés pour chaque sexe, un cabinet d'aisance accessible séparé doit être aménagé pour chaque sexe.

Indiquer sur les plans

- espace de manoeuvre : *(faire figurer sur les plans un gabarit de diamètre 1,50 m mini, situé à l'intérieur du cabinet ou à l'extérieur devant la porte),*

- espace d'usage : *(faire figurer sur les plans un gabarit accessible de 0,80 m par 1,30 m latéralement par rapport à la cuvette, hors débattement de porte et hors obstacle).*

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- hauteur de la cuvette (abattant inclus) comprise entre 0.45 m et 0.50 m (sauf sanitaires pour enfants)	X		
- barre d'appui : entre 0,70 m et 0,80 m	X		
- lave-mains : hauteur <= 0,85 m	X		
- lavabo : hauteur <= 0,80 m avec vide en partie inférieure (0,30 m prof. x 0,60 m larg. x 0,70 m haut.)	X		
- les urinoirs en batterie sont positionnés à des hauteurs différentes			X
- dispositif permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré	X		

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

13 - Pour les établissements recevant du public existants classés en 5ème catégorie et ceux créés par changement de destination pour accueillir des professions libérales, ainsi que les installations ouvertes au public, et s'il y a lieu, quelles sont les mesures de substitution ponctuelles prises pour donner accès aux personnes handicapées ?

14 - S'il est recouru à des conditions particulières d'application des règles d'accessibilité conformément au I de l'article R. 111-19-11, justification de ce recours

15 - Si les travaux sont relatifs à une enceinte sportive, un établissement de plein air ou un établissement conçu en vue d'offrir au public une prestation visuelle ou sonore, comment le projet satisfait aux caractéristiques prescrites par les arrêtés prévus à l'article R. 111-19-4 et au II de l'article R. 111-19-11 ?

16 - Pour les établissements visés aux articles R111-19-5 et R111-19-12 *(établissements pénitentiaires, établissements militaires,...)* **comment le projet prend en compte les règles particulières ?**

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

17 - POINTS D'ACCUEIL, CAISSES, TABLETTES, EQUIPEMENTS DIVERS *(barrer si sans objet)*

Les équipements, le mobilier, les dispositifs de commandes et de services situés dans les établissements recevant du public ou dans les installations ouvertes au public doivent pouvoir être repérés, atteints et utilisés par les personnes handicapées. Lorsque plusieurs équipements ou éléments de mobilier ayant la même fonction sont mis à la disposition du public, un au moins par groupe d'équipements ou d'éléments de mobilier doit pouvoir être repéré, atteint et utilisé par les personnes handicapées. Dans le cas d'équipements soumis à des horaires de fonctionnement, l'équipement adapté doit fonctionner en priorité.
Lorsqu'il existe des caisses de paiement disposées en batterie, une caisse par tranche de vingt, arrondi à l'unité supérieure, est aménagée, accessible par un cheminement praticable. Lorsque les caisses sont localisées sur plusieurs niveaux, ces obligations s'appliquent à chaque niveau. Les caisses adaptées sont conçues et disposées de manière à permettre leur usage par une personne en fauteuil roulant. Les caisses adaptées sont réparties de manière uniforme.

Indiquer sur les plans

- **localisation** *(faire figurer sur les plans, au droit de tout équipement, mobilier, dispositif de commande et de service, un gabarit de 0,80 m par 1,30 m à plus de 0,40m d'un angle rentrant ou obstacle)*
- **cheminement d'accès aux caisses adaptées :** *(faire figurer sur les plans un cheminement de 0,90 m)*

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- banque d'accueil utilisable en position "debout" et "assis"			X
- hauteur dispositif de commande manuel, équipement pour voir, lire, entendre, parler entre 0.90 m et 1.30 m			X
- si besoin de lire un document, écrire ou utiliser un clavier : hauteur d'une partie <= 0,80m avec vide en partie inférieure (0,30 m prof. x 0,60 m larg. x 0,70 m haut.)			X
- accueil sonorisé : transmission du signal acoustique par induction magnétique, signalé par un pictogramme			X
- les informations sonores des points d'affichage instantané sont doublées par une information visuelle			X
- les équipements et le mobilier ont un éclairage particulier ou un contraste visuel			X
- les dispositifs de commande sont repérables par un contraste visuel ou tactile			X
- dispositif d'éclairage renforcé (200 lux au droit des postes d'accueil)			X
- les informations permanentes situées en dessous de 2,20 m sont approchables à moins de 1 m			X
- les info. permanentes sont contrastées, visibles debout ou assis, sans reflet ni contre-jour ou éblouissement			X
- les caractères sont contrastés, la hauteur est de 15 mm mini pour l'orientation et 4,5 mm pour les autres cas			X

18 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS *(barrer si sans objet)*

Sont concernées en particulier les salles de spectacles, de conférences ou de réunions publiques, de restauration, d'équipements sportifs, les lieux de culte...

Nombre de personnes accueillies par salle : *(si plus de 5 salles, indiquer les renseignements ci dessous en annexe)*

(2 places handicapés pour moins de 50 personnes accueillies ; + 1 place handicapé par tranche de 50 personnes accueillies ; si plus de mille places, nombre de places handicapés fixé par arrêté municipal avec minimum 20)

Désignation :	Salle 1	Salle 2	Salle 3	Salle 4	Salle 5	Total
Nombre de personnes accueillies dans cette salle :						
Nombre de places "handicapés" :						

Pour l'ensemble des salles recevant du public assis :

Indiquer sur les plans

- **localisation** : *faire figurer sur les plans un gabarit de 0.80 m par 1.30 m*
  faire figurer sur les plans le cheminement d'accès à ces places

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- le cheminement d'accès à ces places est accessible			X
- les places adaptées sont réparties en fonction des différentes catégories de places offertes au public			X

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

19 - ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX D'HÉBERGEMENT *(barrer si sans objet)*

Tout établissement disposant de locaux d'hébergement pour le public doit comporter des chambres aménagées et accessibles de manière à pouvoir être occupées par des personnes handicapées (hébergement hôtelier, tous les établissements comportant des locaux à sommeil, notamment les hôpitaux et les internats...).

Nombre de chambres dans l'établissement : *une chambre aménagée jusqu'à 20 chambres ; 2 chambres aménagées jusqu'à 50 chambres ; plus une par tranche de 50 chambres. Pour les établissements d'hébergement de personnes âgées ou de personnes présentant un handicap moteur, l'ensemble des chambres ou logements, salles d'eau, douches et w.c. doit être adapté. Les chambres adaptées sont réparties entre les différents niveaux desservis par ascenseur.*

Nombre total de chambres de l'établissement : 16	Nombre total de chambres aménagées : 16

Indiquer sur les plans

- **dimensions du lit :** *faire figurer un gabarit de 1,40 m x 1,90 m ou 0,90 x 1,90 dans les établissements où les règles d'occupation ne prévoient qu'une personne par chambre*
- **espace de manoeuvre :** *faire figurer un gabarit de diamètre 1,50 m hors débattement de porte et de l'emprise du lit*
- **espace de passage :** *faire figurer un gabarit 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20 m sur le petit côté (ou 1,20 m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90 m sur le petit côté) hors débattement de porte et de l'emprise du lit*

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- les lits fixés au sol ont le plan de couchage à une hauteur comprise entre 0,40 m et 0,50 m du sol	X		
- une prise de courant au moins est située à proximité d'un lit	X		
- une prise de téléphone est reliée au réseau interne (pour les établissements disposant d'un réseau interne)	X		
- le numéro de chaque chambre figure en relief sur la porte	X		

Salle de bains de la chambre ou de l'étage :

Indiquer sur les plans

- **espace de manoeuvre :** *faire figurer un gabarit de diamètre 1,50 m hors obstacle et débattement de porte*

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- douche accessible sans ressaut	X		
- commandes faciles à manoeuvrer entre 0,90 m et 1,30 m	X		
- barre d'appui entre 0.70 m et 0.80 m	X		

Sanitaires de la chambre ou de l'étage, équipements divers :
Compléter les chapitres 9 et 10 de la présente notice.

20 - INSTALLATIONS CABINES ET DOUCHES *(barrer si sans objet)*

Cabines et douches : *Lorsqu'il y a lieu à déshabillage ou essayage en cabine, au moins une cabine doit être aménagée et accessible par un cheminement praticable. Lorsqu'il existe des douches, au moins une douche doit être aménagée et accessible par un cheminement praticable. Les cabines et les douches aménagées doivent être installées au même emplacement que les autres cabines ou douches lorsque celles-ci sont regroupées. Lorsqu'il existe des cabines ou des douches séparées pour chaque sexe, au moins une cabine ou une douche aménagée et séparée pour chaque sexe doit être installée.*

Nombre total de cabine accessibles [ ]

Indiquer sur les plans

- **accessibilité de la cabine :** *faire figurer un gabarit de diamètre 1,50 m hors débattement de porte*
- **accessibilité de la douche :** *faire figurer un gabarit de 0,80 m x 1,30 m hors débattement de porte*

Prescriptions complémentaires (cocher les cases correspondantes)

	OUI	NON	Sans objet
- accessible sans ressaut			X
- commandes entre 0,90 m et 1,30 m (notamment patères, robinetterie, sèche-cheveux, miroir...)			X
- zone d'assise comprise entre 0.40 m et 0.50 m			X
- un équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position « debout »			X
- siphon de sol pour les douches			X

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

ENGAGEMENT

Je soussigné(e), , demandeur du permis (ou de l'autorisation), **m'engage à respecter** cette notice et les règles d'accessibilité en vigueur dans ces établissements.

A TALMONT SAINT HILAIRE, le 18/07/2011

La Responsable du Service
Foncier Administratif
Julie PIPET

OPH VENDÉE HABITAT
Siège Social

Libel SA - 04 72 74 22 31 - www.libel.fr - NHGMO9200806-ERPD

REPUBLIQUE FRANCAISE

Commune de Saint-Denis-la-Chevasse

dossier n° PC 085 208 11 R0027

date de dépôt : **03 août 2011**
demandeur : **VENDEE HABITAT OPH, représenté par DOTEAU Françoise**
pour : **construction de 2 maisons de vie**
adresse terrain : **Rue Gaston Chaissac, à Saint-Denis-la-Chevasse (85170)**

ARRÊTÉ
accordant un permis de construire au nom de la commune de Saint-Denis-la-Chevasse

Le maire de Saint-Denis-la-Chevasse,

Vu la demande de permis de construire présentée le 03 août 2011 par VENDEE HABITAT, VENDEE HABITAT OPH, représenté par DOTEAU Françoise demeurant 28 Rue Benjamin Franklin BP 45, La Roche-sur-Yon (85000);

Vu l'objet de la demande :

- pour construction de 2 maisons de vie ;
- sur un terrain situé Rue Gaston Chaissac, à Saint-Denis-la-Chevasse (85170) ;
- pour une surface hors-œuvre nette créée de 1 113 m² ;

Vu le code de l'urbanisme ;

Vu le Plan Local d'Urbanisme approuvé le 30.12.2008 et modifié le 31.08.2010, ;
Vu l'avis favorable de Agence Régionale de la Santé - Délégation Territoriale de la Vendée - Service Santé Environnement en date du 26/09/2011 ;
Vu le code de l'urbanisme et notamment les articles L. 332-6 et L. 332-6-1 2°a) ;
Vu le code de la santé publique et notamment les articles L. 1331-1 à L. 1331-12 ;
Vu la délibération Commune en date du 13/02/2007 instituant la participation pour raccordement à l'égout ;
Vu l'arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public,
Vu la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 tendant à favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées des locaux recevant du public.
Vu l'avis favorable assorti de prescriptions émis le 13/09/2011 par la Commission d'Arrondissement pour l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public.
Vu l'avis favorable assorti de prescriptions émis le 13/09/2011 par la Commission d'Arrondissement pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

Considérant la délibération du 13/02/2007 qui fixe le montant de la participation pour raccordement à l'égout à 1 500,00 € (mille cinq cents euros) par branchement ;

Considérant que le projet comporte 1 branchement ;

ARRÊTE

Article 1

Le permis de construire est ACCORDE sous réserve de respecter les prescriptions mentionnées aux articles suivants :

Article 2

Le demandeur se conformera aux prescriptions ci-annexées émises par la commission chargée de l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public.

Article 3

Le demandeur se conformera aux prescriptions permanentes en matière de sécurité contre l'incendie applicables aux établissements recevant du public de 5ème catégorie (annexe ci-jointe).

Article 4

Le demandeur se conformera aux prescriptions ci-annexées émises par l'Agence Régionale de la Santé - Délégation Territoriale de la Vendée

Article 5

Le présent projet donne lieu au versement de la participation pour raccordement à l'égout d'un montant de 1 500,00 € (mille cinq cents euros).

Le - 7 OCT. 2011

Le maire

Le maire,
J-P RENAUD

MAIRIE DE SAINT-DENIS-LA-CHEVASSE (Vendée)

INFORMATIONS DIVERSES

Dans toutes les communes de la Vendée, en application des articles R.112-2 à R.112-4 du code de la construction et de l'habitation et de l'arrêté ministériel du 27 juin 2006, des dispositions doivent être prises par les constructeurs pour protéger les bâtiments contre les termites et autres insectes xylophages.

Conformément aux dispositions de l'article R.111-19-27 du code de la construction et de l'habitation, à l'issue des travaux, le maître d'ouvrage devra joindre à la déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux (DAACT) un document établi par une personne habilitée attestant de la prise en compte des règles concernant l'accessibilité.

Le présent permis de construire est soumis au versement de la Taxe Locale d'Equipement (TLE), de la Taxe Départementale des Espaces Naturels Sensibles (TDENS) et de la Taxe Départementale pour le Financement du C.A.U.E. (TDCAUE). Le montant de ces taxes sera communiqué ultérieurement au pétitionnaire.

Le présent permis de construire est soumis au versement de la redevance d'archéologie préventive. Le montant de cette taxe sera communiqué ultérieurement au pétitionnaire.

La totalité du département est classée en zone de sismicité modérée suite au décret n° 2010-1255 du 22 octobre 2010 ; des règles parasismiques doivent être prises en compte lors de la conception de nouveaux bâtiments conformément aux dispositions de l'arrêté du 22 octobre 2010 relatif à la classification et aux règles de construction parasismiques applicables aux bâtiments de la classe dite "à risque normal".

La présente décision est transmise au représentant de l'Etat dans les conditions prévues à l'article L.2131-2 du code général des collectivités territoriales.

Le (ou les) demandeur peut contester la légalité de la décision dans les deux mois qui suivent la date de sa notification. A cet effet il peut saisir le tribunal administratif territorialement compétent d'un recours contentieux. Il peut également saisir d'un recours gracieux l'auteur de la décision ou d'un recours hiérarchique le Ministre chargé de l'urbanisme ou le Préfet pour les arrêtés délivrés au nom de l'Etat. Cette démarche prolonge le délai de recours contentieux qui doit alors être introduit dans les deux mois suivant la réponse (l'absence de réponse au terme de deux mois vaut rejet implicite).

Durée de validité du permis :

Conformément à l'article R.424-17 du code de l'urbanisme, l'autorisation est périmée si les travaux ne sont pas entrepris dans le délai de 24 mois à compter de sa notification au(x) bénéficiaire(s). Il en est de même si, passé ce délai, les travaux sont interrompus pendant un délai supérieur à une année. En cas de recours le délai de validité du permis est suspendu jusqu'au prononcé d'une décision juridictionnelle irrévocable.

Conformément aux articles R.424-21 et R.424-22, l'autorisation peut être prorogée pour une année si les prescriptions d'urbanisme de tous ordres et le régime des taxes et participations n'ont pas évolué. Dans ce cas la demande de prorogation est établie en deux exemplaires et adressée par pli recommandé ou déposée à la mairie deux mois au moins avant l'expiration du délai de validité.

Le (ou les) bénéficiaire du permis / de la déclaration préalable peut commencer les travaux après avoir :

- adressé au maire, en trois exemplaires, une déclaration d'ouverture de chantier (le modèle de déclaration CERFA n° 13407 est disponible à la mairie ou sur le site internet urbanisme du gouvernement) ;
- installé sur le terrain, pendant toute la durée du chantier, un panneau visible de la voie publique décrivant le projet. Le modèle de panneau, conforme aux prescriptions des articles A. 424-15 à A. 424-19, est disponible à la mairie, sur le site internet urbanisme du gouvernement, ainsi que dans la plupart des magasins de matériaux).

Attention : l'autorisation n'est définitive qu'en l'absence de recours ou de retrait :

- dans le délai de deux mois à compter de son affichage sur le terrain, sa légalité peut être contestée par un tiers. Dans ce cas, l'auteur du recours est tenu d'en informer le (ou les) bénéficiaires du permis au plus tard quinze jours après le dépôt du recours.
- dans le délai de trois mois après la date du permis, l'autorité compétente peut le retirer, si elle l'estime illégal. Elle est tenue d'en informer préalablement le (ou les) bénéficiaire du permis et de lui permettre de répondre à ses observations.

L'autorisation est délivrée sous réserve du droit des tiers : elle a pour objet de vérifier la conformité du projet aux règles et servitudes d'urbanisme. Elle n'a pas pour objet de vérifier que le projet respecte les autres réglementations et les règles de droit privé. Toute personne s'estimant lésée par la méconnaissance du droit de propriété ou d'autres dispositions de droit privé peut donc faire valoir ses droits en saisissant les tribunaux civils, même si l'autorisation respecte les règles d'urbanisme.

Les obligations du (ou des) bénéficiaire de l'autorisation :

Il doit souscrire l'assurance dommages-ouvrages prévue par l'article L.242-1 du code des assurances.

Description des actions de formation

Des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs

Vendée Habitat - OPH est particulièrement attentif à la prise en compte du handicap dans ses établissements.

Aussi, pour accueillir au mieux ses clients, le personnel d'accueil de l'établissement 7094 - VILLA COTTAGE bénéficie d'une sensibilisation spécifique à l'accueil du public handicapé. Le personnel est ainsi en capacité d'informer l'usager des modalités d'accessibilité aux différentes prestations de l'établissement.

Les actions de formation et de sensibilisation délivrées au personnel d'accueil sont :

- Action de formation à l'accueil du public handicapé dans les ERP
- Action de sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap
- Action de formation à l'utilisation des équipements spécifiques destinés aux personnes à mobilité réduite

La plaquette de la DMA « Bien accueillir les personnes Handicapées », communiquée auprès des personnels d'accueil est présentée ci-après.

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

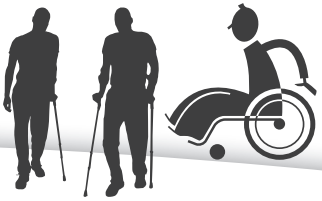
- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Les déplacements ;
- Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- La largeur des couloirs et des portes ;
- La station debout et les attentes prolongées ;
- Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES
ET DE LA RURALITÉ
www.territoires.gouv.fr

2) Comment les pallier ?

➥ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.

➥ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.

➥ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

✦ La communication orale ;

✦ L'accès aux informations sonores ;

✦ Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

➥ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.

➥ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.

➥ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.

➥ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...

➥ Proposez de quoi écrire.

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

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

✦ Le repérage des lieux et des entrées ;

✦ Les déplacements et l'identification des obstacles ;

✦ L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

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

➥ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.

➥ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.

➥ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...

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

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

➥ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.

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

➥ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- Le repérage dans le temps et l'espace ;
- L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

➦ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.

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

➦ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.

➦ Utilisez des écrits en «facile à lire et à comprendre» (FALC).

➦ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

✦ Un stress important ;

✦ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;

✦ La communication.

2) Comment les pallier ?

➦ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.

➦ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.

➦ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html

Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MEDDE-MLETR/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou

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

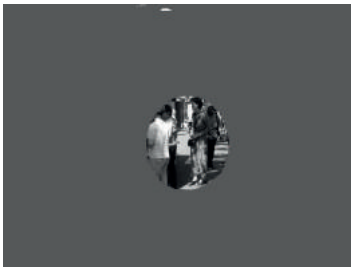
Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes[10]. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnait pas automatiquement au premier abord, 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.

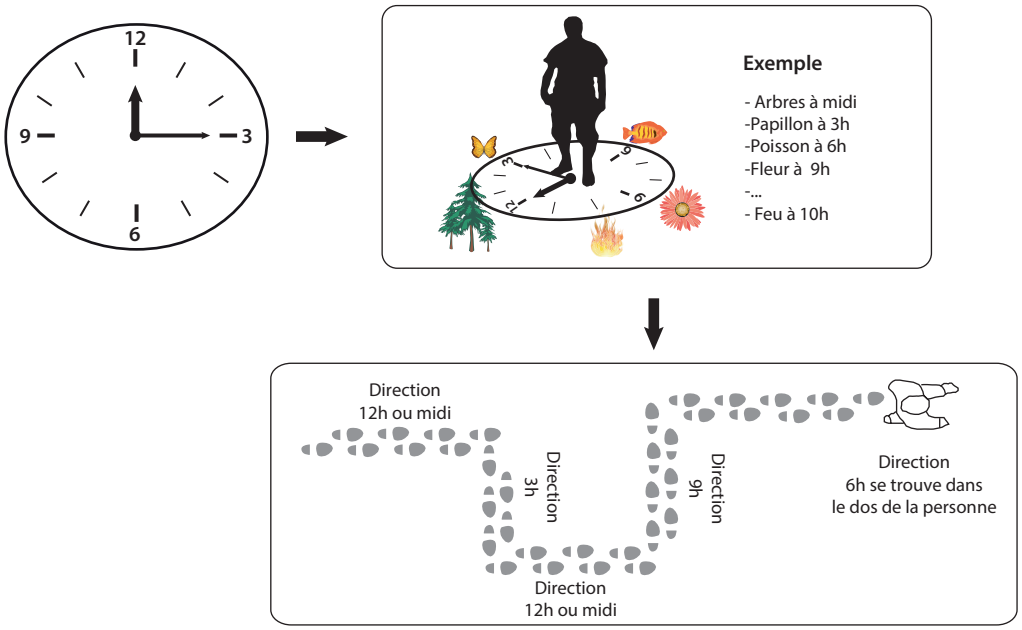
➤ Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

➤ 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

Pièces administratives et techniques mises à jour

Justificatifs de formation mis à jour

Commentaires et notes

Actions menées et évènements survenus depuis l'ouverture du registre

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

Date		Nom et VISA de l'intervenant
Description de l'action menée ou de l'évènement survenu (formation, travaux, etc.)		*Signature + cachet*

ACCEO

Accessibilité

VendéeHabitat

Registre Public d'accessibilite

www.acceo.eu