

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

site de CUNAC – bâtiment URMA

Arrêté du 19/04/2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.

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 I^{er} du titre I^{er} du livre I^{er} 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. 1^{er}. – 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 5^e catégorie :

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

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

7^o 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^o 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^o 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'utilisateur des modalités d'accessibilité aux différentes prestations de l'établissement.

II. – Pour les établissements recevant du public de 1^{re} à 4^e 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er}, ainsi que les informations suivantes :

1^o 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^o 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^o Le calendrier de la mise en accessibilité ;

4^o 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 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

*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*

*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*



La Région
Occitanie
Pyrénées - Méditerranée

agefiph
ouvrir l'emploi
aux personnes handicapées

Attestation de formation

Référents Handicap au sein des organismes de formation

Je soussignée, Nathalie Bayle, responsable ACCEIS, organisme de formation déclaré sous le numéro 73 31 06995 31 et mandaté par l'Agefiph, atteste que :

Mme Cécile LEO
(pour le compte de l'URMA du Tarn)

a suivi la formation suivante :

Formation des Référents Handicap au sein des organismes de formation

• **Objectifs de la formation :**

- Comprendre la notion de handicap
- Différencier les typologies de handicap
- Mieux appréhender les notions d'accessibilité et de compensation
- Connaître le cadre législatif et institutionnel
- Connaître les dispositifs existants, les relais et les aides mobilisables
- Repérer les différents dispositifs d'aides à la formation
- Se positionner en tant que référent handicap au sein de son organisme

• **Durée et date :** une journée (8h30 / 17h00), le **23 février 2017**.

• **Lieu :** Conseil Régional Occitanie (site de Toulouse).

Fait à Toulouse, le 7 février 2019

Nathalie Bayle - ACCEIS

Le service public :
guide de l'accueil
des personnes
en situation de handicap

[Sommaire]

| | |
|---|-----------|
| [VOUS ASSUREZ UN SERVICE PUBLIC...] | 5 |
| COMMENT SE RENDRE COMPTE QU'UNE PERSONNE EST EN SITUATION DE HANDICAP ? | 6 |
| DIVERSITE DES SITUATIONS DE HANDICAP | 7 |
| Le handicap auditif | 7 |
| Le handicap visuel | 8 |
| Les handicaps mentaux et cognitifs | 8 |
| Le handicap psychique | 9 |
| Le handicap moteur | 9 |
| Les autres situations de handicap | 10 |
| [VOUS ETES RESPONSABLE DU SERVICE] | 11 |
| LE PARCOURS DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC ACCESSIBLE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP | 12 |
| Sur place | 12 |
| Accès aux documents et formulaires papiers | 13 |
| Accès aux documents et informations numérisés et accessibilité des sites Internet | 14 |
| Accès aux campagnes d'informations publiques | 14 |
| Accès aux services publics à distance : accessibilité des services téléphoniques | 15 |
| [VOUS ETES PROFESSIONNEL EN CONTACT AVEC LES USAGERS] | 17 |
| RECOMMANDATIONS | 17 |
| QUELQUES CONSEILS POUR MIEUX ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP | 17 |
| Accueil d'un usager malentendant ou sourd | 17 |
| Accueil d'un usager mal ou non voyant | 18 |
| Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif | 18 |
| Accueil d'un usager handicapé psychique | 18 |
| Accueil d'un usager handicapé « moteur » | 19 |
| [EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES] | 21 |
| <i>Cnav – Assurance retraite</i> | 21 |
| <i>Cnaf</i> | 22 |
| <i>Département du Nord</i> | 27 |
| <i>Ville de Conflans-Sainte-Honorine</i> | 29 |
| <i>Carnets de visite en « facile à lire et à comprendre » pour les sites mégalithiques de Bretagne gérés par le Centre des monuments nationaux (CMN) : Carnac, Locmariaquer et Barnenez</i> | 30 |
| <i>Musée du quai Branly</i> | 32 |
| <i>« Handicap visuel, auditif, moteur... action ! », ville de Schiltigheim</i> | 34 |
| [LES TEXTES DE REFERENCES] | 37 |
| [CONTACTS] | 41 |

[Vous assurez un service public...]

Certains de vos usagers peuvent être âgés ou en situation de handicap. Vos services sont-ils accessibles pour les accueillir ?

L'accès aux services publics est un droit reconnu à tous les citoyens.

Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination, par les services publics.

Ce guide est un document d'information sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, destiné notamment aux responsables et personnels des services publics. Son objectif est de faciliter l'accueil, l'échange et la communication entre les services publics et les usagers en situation de handicap. Qu'il s'agisse de l'accueil sur place ou à distance, ce guide vise à apporter à ces usagers, quels que soient leurs situations, leurs déficiences ou leur âge, des garanties sur les conditions et la qualité de leur accueil.

Article 2 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005*

Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté.

Les déficiences, quelle que soit leur nature, sont à l'origine des dysfonctionnements des parties du corps ou/et du cerveau et se traduisent souvent par des restrictions et des difficultés à réaliser certaines activités de la vie courante. De ce fait, elles peuvent produire, à des degrés différents, des situations de handicap lorsque la personne doit effectuer des démarches administratives.

En fonction de leur forme, dans beaucoup de cas, les déficiences de la personne sont d'abord compensées par des mesures individuelles, comme des aides techniques ou des aides humaines. Toutefois, pour que ces différents moyens de compensation trouvent toute leur efficacité, la personne en situation de handicap doit pouvoir bénéficier d'un environnement physique et intellectuel adapté. C'est pourquoi, la mise en accessibilité du cadre bâti et des espaces publics est devenue, par la loi du 11 février 2005, un impératif et une obligation qui s'impose à tous les établissements recevant du public et tout particulièrement à ceux qui délivrent des services publics.

* Voir partie « Textes de références », 1.

Comment se rendre compte qu'une personne est en situation de handicap ?

Le handicap est multiforme. Il peut être lié aux déficiences de la personne, à son état de santé, à son âge, à sa taille, à son poids... La situation de handicap peut être temporaire ou permanente, elle peut être visible ou invisible.

Désormais, près de **35 % de la population se trouve en situation de handicap et au sein de cette population, 15 % présente un handicap durable et permanent***.

Le handicap peut être physique, psychique, mental, cognitif, visuel, auditif.

La personne peut être atteinte, à des degrés différents, d'une ou de plusieurs déficiences, elle peut être polyhandicapée.

Près de 80 % des situations de handicap sont invisibles, comme :

- certaines déficiences auditives ou visuelles ;
- le handicap mental léger ;
- le handicap psychique ;
- certaines situations de handicap liées à l'état de la santé (exemple : insuffisance respiratoire ou cardiaque).

Chiffres clés

Trois séries d'enquêtes réalisées par l'Insee entre 1998 et 2008** permettent d'avoir un aperçu des chiffres du handicap. Selon ces enquêtes, parmi la population française, près de 23 millions de personnes se trouvent en situation de handicap avec une ou plusieurs limitations d'activité.

En 1998, une personne sur 10 considérait avoir un handicap permanent, ce taux est monté à près de 15 % de la population à l'occasion des enquêtes de 2007-2008 ; cette augmentation s'expliquant notamment par le vieillissement de la population. Dans les deux cas, les personnes qui déclarent être limitées dans leurs actes sont deux fois plus nombreuses.

Parmi la population (source : [enquête l'Insee](#)) :

- 35,5 % de la population ont des difficultés pour accomplir les actions les plus élémentaires de la vie courante, comme lire, parler, se concentrer, monter un escalier... ;
- 11,7 % ont beaucoup de difficultés ;
- 3,5 % ont une impossibilité totale d'accomplir ces actes

D'après d'autres enquêtes :

- 1,7 million de personnes sont atteintes d'une déficience visuelle (source : [Drees](#)) ;
- 7 millions ont une déficience auditive (source : [Drees](#)) ;
- 7,7 millions présentent un handicap moteur (source : [enquête HID](#)) ;
- 2,8 millions présentent un handicap psychique (source : [enquête HID](#)) ;
- 1,5 million présentent un handicap intellectuel (source : [enquête HID](#)).

* Voir partie « Textes de références », 2.

** Voir partie « Textes de références », 3.

Diversité des situations de handicap

Chaque famille de handicap représente une large catégorie de situations. Il est donc important de les connaître, car **les besoins générés par chaque situation de handicap, notamment en matière d'accessibilité, sont différents.** Les capacités, les restrictions d'activités et le niveau de participation qui résultent d'une situation de handicap sont très variables selon la personne et le contexte environnemental dans lequel elle se trouve. L'environnement de la personne est composé du cadre bâti ou non bâti, des infrastructures, des équipements, des produits, des moyens de communication, des services, mais aussi de ses relations avec ses interlocuteurs.

Un accueil adapté et de qualité et le respect des règles d'accessibilité sont indispensables pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder au service public et d'utiliser les moyens mis à disposition des usagers.

► Le handicap auditif

Le handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale. **Il s'agit souvent d'un handicap invisible.** Parmi les personnes qui ont un handicap auditif, on distingue les personnes malentendantes et les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes à l'âge adulte.

La nature du handicap conditionne le mode de communication de la personne :

- les personnes sourdes de naissance utilisent, en particulier, la « langue des signes française, (LSF) » qu'elles ont

apprise au cours de leur scolarité. La LSF est une langue à part entière ;

- les personnes devenues sourdes ou malentendantes ont communiqué normalement jusqu'au moment de la perte de leur audition, bien souvent au cours de l'âge adulte. Certaines utilisent des appareils auditifs pour compenser leur handicap ;
- il y a aussi les personnes qui ont des troubles de l'audition, comme acouphènes (bruit subjectif entendu par une personne) ou hyperacousie (sensibilité extrême de l'ouïe). Ces personnes peuvent avoir des problèmes de stress, de concentration et de fatigue, en particulier dans les environnements bruyants.

Beaucoup de situations sont difficiles pour les personnes atteintes d'un handicap auditif, comme les guichets multiples, les endroits sonores en raison de la réverbération, les lieux de passage très fréquentés, les annonces par haut-parleur, les situations imprévues...

L'accueil et services aux usagers sourds peuvent se faire sur place ou à distance par visioconférence en LSF (langue des signes française), en LPC (langue parlée complétée) ou avec transcription écrite selon le besoin exprimé par la personne. Pour les usagers devenus sourds ou malentendants, un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique qui respecte la qualité requise, est nécessaire au niveau de l'accueil, pour faciliter l'échange avec des personnes appareillées, l'accueil et le service aux usagers devenus sourds peut aussi se faire par transcription

écrite selon le besoin exprimé par la personne. **La qualité acoustique des lieux est essentielle.**

À noter !

Dans les lieux publics, les annonces sonores doivent être doublées **obligatoirement** par des annonces écrites et visuelles, comme par exemple la traduction des paroles en LSF.

► Le handicap visuel

Le handicap visuel regroupe les cécités, les déficiences de l'acuité visuelle, ainsi que les troubles de la vision (champ visuel, couleur, poursuite oculaire).

La cécité est l'absence totale de possibilités visuelles, c'est-à-dire de ne pas, ou ne plus, avoir de potentiel visuel. En ce qui concerne la malvoyance, les situations sont multiples. Dans beaucoup de cas, souvent tout est aperçu par la personne, mais rien n'est vraiment distingué par elle. Les personnes qui ont un champ visuel rétréci ont beaucoup de difficulté, voire de l'impossibilité pour distinguer ce qui n'est pas exactement dans le champ de vision, notamment centrale. Beaucoup cependant peuvent accomplir certaines tâches demandant de la précision, comme la lecture. À l'inverse, il y a les personnes qui n'ont pas de vision centrale.

Pour ces différentes situations, il s'agit souvent d'un handicap invisible. Par exemple, les personnes qui ont perdu la vue à l'âge adulte ont souvent conservé une gestuelle naturelle et pour certaines, elles peuvent même donner l'impression de suivre du regard sans rien distinguer.

Les personnes qui ont un handicap visuel peuvent, selon le cas, avoir des incapacités totales ou partielles pour lire et écrire. Elles peuvent avoir un champ visuel réduit, être gênées par un faible éclairage, avoir des mauvaises perceptions de couleurs. Se trouver en difficulté pour se repérer, s'orienter, se déplacer ou utiliser certains appareils comme les automates, s'ils ne sont pas conçus accessibles. Ces personnes peuvent se confronter à des problèmes notamment de sécurité dans un environnement non accessible.

L'accès d'une personne avec un handicap visuel peut être facilité dans un service public grâce au respect des règles d'accessibilité, comme la mise en place de dispositifs de guidage, le doublement des annonces visuelles par des annonces sonores, l'éclairage normalisé des locaux... **La qualité acoustique des lieux est également très importante pour les personnes aveugles qui utilisent l'ouïe pour recueillir les informations.**

À noter !

L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans les lieux publics.

► Les handicaps mentaux et cognitifs

Ils se caractérisent essentiellement par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision. Le handicap mental peut être accompagné d'une déficience motrice, sensorielle ou psychique plus ou moins sévère. La trisomie, l'autisme, le poly-handicap sont des exemples de handicaps

mentaux. Le polyhandicap représente l'association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde qui entraîne une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception et d'expression. Les personnes handicapées mentales peuvent avoir des difficultés à se situer dans le temps et dans l'espace ainsi que de mémorisation. Certaines ont des difficultés à lire, à écrire, à maîtriser le calcul et le raisonnement logique, à retenir les informations, à fixer leur attention et à se concentrer, à utiliser des appareils, des automates... Elles ont besoin d'un accueil et d'un accompagnement adaptés par du personnel formé. Les moyens de communication aussi doivent être rendus accessibles.

Les documents préparés en mode « facile à lire et à comprendre » ou l'usage de pictogrammes sont autant de moyens qui peuvent faciliter l'accueil des personnes handicapées mentales.

► Le handicap psychique

Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie qui se manifeste par des troubles psychiques graves et n'implique généralement pas de déficience intellectuelle. **Il s'agit souvent d'un handicap invisible qui se traduit par une altération de la pensée, de l'humeur.**

Ces troubles influent principalement sur les sphères de la vie relationnelle, de la communication, du comportement et du fonctionnement cognitif...

Le handicap psychique peut se manifester par des troubles graves et très divers : troubles bipolaires (définie par la fluctuation anormale de l'humeur), schizophré-

niques, addictions, dépressions, syndrome d'Asperger...

La capacité de la personne à s'adapter à la vie quotidienne en milieu ordinaire peut être fortement atteinte. Elle peut avoir des difficultés à entrer en relation avec les autres et se trouver en perte d'autonomie dans la vie sociale.

Le handicap psychique est très fréquent. Il se trouve au deuxième rang des maladies les plus répandues sur la planète. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) estime qu'une personne sur quatre, quel que soit le pays considéré, présente un ou plusieurs troubles psychiques plus ou moins importants.

Pour des personnes atteintes d'un handicap psychique, l'accueil dans un service public repose principalement sur le contact relationnel. Il s'agit des personnes qui ont des difficultés de relation aux autres. Elles peuvent avoir des troubles du comportement, du jugement et de l'attention ou être dans une situation de repli sur soi. **Être attentif et à l'écoute est la règle d'or pour l'accueil de ces personnes.** Le manque de connaissance et de compréhension des manifestations d'humeurs, liées au handicap psychique, peut conduire à des situations de tension au niveau de l'accueil qu'il convient d'éviter.

La clarté des informations, des signalétiques précises et sans ambiguïtés et le temps d'attente réduit sont autant de mesures qui peuvent faciliter l'accueil.

► Le handicap moteur

Le handicap moteur représente une limitation plus ou moins grave de la faculté de se mouvoir.

En général, il s'agit d'un handicap visible. La personne peut être paralysée des membres inférieurs ou des quatre membres, elle peut avoir des infirmités motrices cérébrales. Il y a aussi des personnes à mobilité réduite. Il s'agit des personnes qui se déplacent difficilement.

Les personnes atteintes d'un handicap moteur sont fatigables et peuvent se trouver en difficulté lors de déplacements sur de longues distances, en station debout sans appui et en situation d'attente prolongée. Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec une ou deux cannes ou avec un déambulateur. Elles peuvent avoir des difficultés à marcher, à saisir des objets, à utiliser des automates...

Certaines personnes avec un handicap moteur peuvent aussi avoir des difficultés d'élocution en raison d'un handicap moteur cérébral, de séquelles ou de traumatismes.

D'une manière générale, les personnes avec un handicap moteur peuvent être autonomes dans leur démarche administrative et leur relation avec les services publics, à condition de se trouver dans un cadre accessible.

La largeur des accès, le revêtement de sol, les marches et les pentes, le franchissement des obstacles sur le parcours, la hauteur des guichets... sont autant d'éléments qui peuvent être des facilitateurs ou au contraire des obstacles dans le parcours des personnes avec un handicap moteur.

L'accessibilité de la chaîne de déplacement tout au long du parcours est une condition essentielle pour permettre à ces personnes d'accéder aux services publics.

► Les autres situations de handicap

Les troubles du langage et de la parole
Il s'agit pour l'essentiel des troubles cognitifs appelés les « dys », comme la dyslexie, la dysphasie, la dyspraxie, la dyscalculie... C'est un handicap invisible qui concerne le déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH) et les symptômes associés, comme la perte de confiance en soi, l'anxiété, l'agressivité.

Les maladies invalidantes

Ce sont des troubles de la santé qui peuvent rendre la personne handicapée. Elles peuvent entraîner des difficultés de déplacement, de mouvement des membres, de stationnement debout ou prolongé. Ces troubles créent des situations de handicap souvent invisibles, comme les insuffisants respiratoires ou cardiaques. Les personnes atteintes d'une maladie invalidante sont facilement fatigables, se déplacent difficilement et se trouvent en difficulté pour monter ou descendre les escaliers.

Les personnes désavantagées par leur taille

Elles peuvent avoir des restrictions dans leur autonomie et se trouver par conséquent en situation de handicap dans un environnement non accessible. Accéder sereinement aux services publics peut en effet s'avérer difficile pour les personnes de petite taille ou de grande taille lorsque les équipements et les prestations ne sont pas adaptés à leur situation.

[Vous êtes responsable du service]

Vos services sont disponibles dans vos locaux, en ligne, sur Internet, par courrier...

Comment accueillez-vous les usagers en situation de handicap ?

Comment peuvent-ils accéder aux services, sur place et à distance ?

Quelles sont les dispositions que vous mettez en place pour faciliter leur accueil ?

Avez-vous pensé à toutes les mesures d'accessibilité ?

À noter !

La formation et sensibilisation aux différentes situations de handicap est le moyen qui permet en premier lieu de faciliter le travail des personnels d'accueil et contribue par la même occasion à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Désormais, toutes les formations qui préparent aux métiers dont les fonctions relèvent de l'accueil et de l'accompagnement des usagers ou clients dans les établissements recevant du public doivent disposer d'un enseignement permettant l'acquisition de connaissances sur les différentes situations de handicap* (ordonnance du 26 septembre 2014).

Exemple de bonnes pratiques

La formation des personnels des caisses d'allocation familiale (Caf)

La formation initiale des gestionnaires conseil des Caf comporte deux modules de formation dédiés pour l'un à la connaissance des handicaps, pour l'autre à l'apprentissage des prestations et services dédiés. Ces modules sont en cours de révision pour être étendus à la question de l'accessibilité au sens large. Des temps de tutorat, en situation d'accueil physique et téléphonique visent à sensibiliser aux aspects les plus opérationnels de la prise en compte du handicap. Par ailleurs, de nombreuses Caf proposent à leurs agents des temps de sensibilisation et de perfectionnement en lien avec le monde associatif.

* Voir partie « Textes de références », 4.

Le parcours des usagers du service public accessible aux personnes en situation de handicap

► Sur place

Une règle d'or : **l'accueil doit être de qualité et adapté aux différentes situations de handicap.**

L'accès physique aux services, l'accueil des usagers, les démarches administratives, les échanges entre les services et les usagers, les demandes de renseignement, la prise de rendez-vous, les entretiens, les audiences, les dépôts de dossiers, de plaintes... doivent tenir compte des différentes situations de handicap.

Les services publics, comme tout établissement recevant du public, sont soumis à l'obligation de la mise en accessibilité de leurs cadres bâtis.

La signalétique est un élément important qui contribue à faciliter l'accueil de chacun avec ou sans déficience spécifique. Elle doit être lisible, visible et compréhensible conformément à la réglementation de l'accessibilité*.

Accessibilité

Article R. 111-19-2 du Code de la construction et de l'habitation

Est considéré comme accessible, tout bâtiment ou aménagement qui permet, 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 conçue. 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.

Il s'agit d'une obligation réglementaire en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2007.

Quelle que soit la taille des locaux d'accueil des usagers, son accessibilité doit être assurée selon les dispositions de la loi du 11 février 2005 et de ses règles d'application, notamment relatives à l'accès au bâtiment et aux places de station-

nement, aux passages, aux circulations intérieures, à la hauteur des banquettes d'accueil, à la signalétique, à l'éclairage, aux modes de communication...

Ces dispositions doivent être complétées avec l'organisation d'un accueil adapté et de qualité par des personnels formés et avec des équipements et services accessibles.

* Voir partie « Textes de références », 5.

À noter !

Les annonces sonores doivent être doublées par des annonces visuelles et vice-versa (loi du 11 février 2005). Lorsqu'un ticket est distribué à l'entrée pour l'accueil des usagers, le numéro du ticket doit être annoncé visuellement et oralement. Toutefois, l'utilisation d'un ticket peut s'avérer très difficile, voire impossible, dans certaines situations de handicap. Une personne non voyante ne peut lire elle-même le numéro de son ticket. Une personne ayant un handicap mental risque de ne pas savoir se servir de la machine ou de suivre l'évolution de son ticket. Il est donc essentiel qu'un agent soit disponible pour aider et orienter ces personnes.

Exemple de bonnes pratiques

Département du Nord

Le conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) du Nord offre à travers ses 24 points d'accès, des consultations juridiques gratuites, avec un objectif d'accessibilité, mais aussi de proximité. Afin de faciliter les démarches de consultation pour les personnes en situation de handicap, en particulier les personnes sourdes dans ces lieux d'information gratuite, il est fait appel à des interprètes en langue des signes française (LSF).

Une convention a été signée entre le CDAD et une association regroupant des interprètes en LSF, qui interviennent sur tout le département. Ces interventions sont financées par le CDAD.

► Accès aux documents et formulaires papiers

Lorsqu'il est fait recours aux documents et formulaires papiers, favorisez des formulaires simplifiés et veillez à la clarté des informations. Le recours systématique à une explication simplifiée des formulaires et des documents facilite les démarches administratives de chacun.

Les formulaires doivent être accessibles aux personnes avec déficiences visuelles. Dans certains cas, l'usage des caractères agrandis et/ou du Braille sont indispensables. Lorsqu'il s'agit des documents longs, un enregistrement sonore facilitera leur usage.

Prévoyez une explication écrite simplifiée. Pour des personnes handicapées mentales, veillez au respect des règles européennes relatives aux informations qui portent sur l'usage de la technique « faciles à lire et à comprendre ». Cette technique permet de rendre les formulaires accessibles au plus grand nombre, notamment aux personnes avec un handicap mental.

Exemple de bonnes pratiques

Musée du quai Branly, Paris

Mise à disposition des fiches rédigées selon la technique « faciles à lire et à comprendre » pour rendre les contenus des expositions (textes d'introduction et de sections) accessibles à tous.

Les résultats obtenus : pour les usagers, les agents et l'organisme public

- ➔ Meilleur accompagnement du public en situation de handicap mental.
- ➔ Intégration des enjeux de l'accessibilité dans la création des expositions.

Favorisez d'une manière générale la mise à disposition des documents et formulaires en format numérisé accessible, essentiellement basés sur du texte et non sur des images.

► Accès aux documents et informations numérisés et accessibilité des sites Internet

L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Ces mesures sont celles de la réglementation relative à la communication en ligne instaurées par l'article 47 de la loi du 11 février 2005 et son décret d'application du 14 mai 2009*. Ainsi, les sites de la communication publique en ligne doivent respecter les normes RGAA**.

Pour faciliter l'accès des usagers, il est recommandé de privilégier la mise en ligne des documents et formulaires administratifs. Le format des documents mis en ligne doit respecter les règles d'accessibilité, notamment lorsqu'ils sont en format .pdf. Pour un meilleur usage, il faut veiller à la simplification des documents mis en ligne et au respect des règles faciles à lire et à comprendre (exemple : Centre des monuments nationaux).

À l'attention des personnes sourdes, une explication en LSF des formulaires mis en ligne est nécessaire. Pour les personnes qui ont des déficiences auditives, il faut veiller au respect du sous-titrage sur tous les supports type vidéo ou bande sonore.

Exemple de bonnes pratiques

Caisse nationale d'allocation familiale

La politique d'accessibilité est un enjeu de la relation de service à l'allocataire qui est traitée de manière globale et non stigmatisante. L'accessibilité est prise en compte dans tous les canaux de la relation de service : accueil, site Internet, téléphone, écrits, partenariats...

Par exemple, le site caf.fr rendu accessible, permet :

- d'agrandir les caractères ;
- d'utiliser des couleurs adaptées ;
- de vocaliser les contenus à partir des outils dédiés que propose le commerce.

Le site vise l'obtention du label AA (échelle 2 sur 3) en termes d'accessibilité.

► Accès aux campagnes d'informations publiques

Lorsque des informations publiques sont mises en ligne, elles doivent respecter les normes RGAA des sites Internet. Pour les informations écrites, l'usage des caractères agrandis et/ou du Braille est nécessaire afin de faciliter l'accès des personnes avec déficiences visuelles. Pour les informations télévisées, l'usage de l'audiodescription leur permet d'accéder aux informations et communications.

Pour les personnes qui ont des déficiences auditives, la traduction en LSF et le sous-titrage direct des informations sont indispensables.

* Voir partie « Textes de références, 6.

** Voir partie « Textes de références, 7.

Il faut prendre également en compte la technique « faciles à lire et à comprendre » pour les personnes qui ont un handicap mental.

Exemple de bonnes pratiques

Caisse nationale d'assurance vieillesse

La mise à disposition des services en ligne rendus accessibles pour tous permet d'offrir des parcours fluides et complets selon l'intention de l'assuré.

La réussite de cette démarche est assurée par la connaissance de l'ensemble des étapes à réaliser dans le cadre d'une demande-type du parcours des assurés, de la création d'une ergonomie simple et intuitive et de la mise à disposition des outils d'aide à la navigation (FAQ, moteur de recherche, didacticiels...).

éléments de réponses sollicitées par les usagers. **Cette formation est désormais obligatoire.**

Pour les personnes sourdes, renvoyez systématiquement les appels vers un système visuel comme un centre relais téléphonique par visio-interprétation ou chat par écrit en direct. La mise en place d'un système de chat universel (utilisable par tous) est une solution qui peut répondre à de multiples situations de handicap.

Pour les personnes malentendantes, les réponses données par des automates est à éviter. À la place il est conseillé de leur permettre d'avoir directement accès à un interlocuteur dédié, formé au dialogue avec les personnes malentendantes, et de prévoir des systèmes d'échange par messages écrits. D'une manière générale, les serveurs vocaux et les répondants par des automates sont à éviter pour les personnes en situation de handicap et pour beaucoup d'usagers de services publics.

► Accès aux services publics à distance : accessibilité des services téléphoniques

Le téléphone est un moyen important de communication avec les services publics et **il est indispensable que les agents chargés de l'accueil téléphonique soient sensibilisés aux différentes situations de handicap.**

Pour faciliter l'échange et la communication à distance, prévoyez la formation du personnel afin de pouvoir gérer au mieux les différentes situations et apporter les

[Vous êtes professionnel en contact avec les usagers]

Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ?

Comment communiquez-vous avec elles ?

Comment peuvent-elles communiquer avec vous sur place ou à distance ?

Recommandations

Le personnel d'accueil doit être formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou de handicap invisible. Renseignez-vous auprès de votre supérieur

hiérarchique pour bénéficier d'une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette formation est désormais intégrée dans la formation des professionnels.

Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

► Accueil d'un usager malentendant ou sourd

- Parlez lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.
- Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
- Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.
- Assurez-vous que la personne a bien compris.
- Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
- Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre jour, et sans hausser le ton.

► Accueil d'un usager mal ou non voyant

- En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
- Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière à ce qu'elle sente tous vos mouvements.
- Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.
- Décrivez toujours ce que vous allez faire.
- Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

► Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif

- Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).
- Utilisez le vouvoiement.
- Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
- Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n'infantilisez pas la personne.
- Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
- Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

► Accueil d'un usager handicapé psychique

- Soyez rassurant avec votre interlocuteur.
- Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.
- Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise.

► Accueil d'un usager handicapé « moteur »

- Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.
- Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.
- Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.
- Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.

[Exemples de bonnes pratiques]

► Cnav – Assurance retraite

Les objectifs

La mise à disposition de services en ligne pour les assurés (handicapés ou non) permet d'accroître l'accessibilité à nos services en levant certaines barrières bloquantes (déplacement...).

Les résultats obtenus

Il y a un intérêt convergent pour l'organisme et l'assuré : l'e-administration vient en réponse au plébiscite des assurés qui souhaitent de plus en plus réaliser leurs démarches sur Internet. De plus, cela permet à l'organisme de bénéficier de la coproduction de ses derniers dans les démarches.

Les modalités de mise en œuvre

Il s'agit d'offrir des parcours fluides et complets en ligne selon l'intention de l'assuré afin d'éviter le changement de canal (une intention = un contenu d'information adapté, de l'actualité, des formulaires associés, des services en ligne...).

Les facteurs de réussite

Connaître l'ensemble des étapes à réaliser dans le cadre d'une demande (ce que l'on nomme le « parcours clients » ou « parcours assurés ») ; proposer une ergonomie simple et intuitive ; mettre à disposition des outils d'aide à la navigation (FAQ, moteur de recherche, didacticiels...).

Handicaps concernés

Mobilité réduite, Auditif.

Canal de contact

Internet.

Gains pour les usagers

Plus besoin de se déplacer ou d'appeler, et réalisation des démarches 24/24 h et 7/7 j.

Complexité de mise en œuvre

Investissements à prévoir côté système d'information mais ROI positif.

Traduction en langue des signes française par visio

Les objectifs

Recevoir dans de bonnes conditions les publics sourds et malentendants qui maîtrisent la LSF en leur proposant une traduction par visio des échanges.

Certaines Caf ont parmi leurs équipes des agents qui signent mais ils sont peu nombreux. Ce dispositif mutualisé visait à proposer une offre homogène sur tout le territoire.

Handicaps concernés

Handicaps auditifs.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Les propos de l'agent sont traduits simultanément via la visio. Par exemple, la Caf de Haute-Garonne propose 3 demi-journées dédiées à cette réception. Ce service a bénéficié à 477 allocataires/visiteurs en 2012. Les allocataires peuvent avoir connaissance de ce service mis à disposition en consultant la page locale de Haute-Garonne sur le site www.caf.fr.

Le visio-guichet apporte une plus-value qui dépasse le simple aspect technique puisqu'il permet également une meilleure connaissance réciproque des administrations et des publics sourds et malentendants.

Canal de contact

Accueil physique en Caf ou chez les partenaires.

Les modalités de mise en œuvre

Suite à une expérimentation locale réussie, la branche Famille a généralisé au niveau national un service mutualisé d'accueil en langue des signes française par visio (prestataire websourd) auquel les Caf peuvent souscrire.

Gains pour les usagers

Cela permet une plus grande autonomie des personnes qui ne sont plus obligées de venir accompagnées d'un interprète.

Les facteurs de réussite

- ➔ Associer les usagers au projet afin de s'assurer de la bonne adaptation aux besoins.
- ➔ Sensibiliser les agents.

Complexité de mise en œuvre

Les créneaux de traduction doivent être réservés en amont ce qui ne permet pas un accueil spontané sans RDV.

Guides des prestations familiales pour les malvoyants

Les objectifs

Favoriser l'accès aux droits en permettant aux personnes malvoyantes de consulter la guide annuel qui présente l'ensemble des prestations Caf et leurs conditions d'attribution.

Rendre également ce contenu accessible à des personnes maîtrisant peu l'écrit.

Handicaps concernés

Handicaps visuels.

Personnes maîtrisant peu l'écrit (CD).

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Cette bonne pratique limite le sentiment d'exclusion puisque les usagers malvoyants ou peu à l'aise avec l'écrit (CD) peuvent eux aussi accéder à cette publication essentielle de la Caf.

Chaque année, des versions en Braille et en gros caractères du guide des prestations familiales sont éditées. Ce guide est mis à la disposition des allocataires dans les points d'accueil.

Par exemple, la Caf de l'Ain diffuse chaque année 104 guides en Braille, 104 guides en gros caractères et 57 CD audio.

Canal de contact

Accueil physique en Caf ou chez les partenaires.

Les modalités de mise en œuvre

- Traduction du guide des prestations en Braille.
- Mise en page d'une version du guide en gros caractères.
- Enregistrement d'une version audio du guide.
- Diffusion du guide dans les points d'accueil Caf.

Gains pour les usagers

Accès aux droits.

Complexité de mise en œuvre

Mise à jour annuelle indispensable.

Formation du personnel

Les objectifs

Sensibiliser les salariés aux différentes formes de handicap et à leur prise en charge pour améliorer l'accessibilité des services Caf pour ces publics.

Handicaps concernés

Tous handicaps.

Canal de contact

Accueil physique en Caf.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Diminution des situations d'incompréhension et meilleure adaptation des réponses.

Les modalités de mise en œuvre
La formation initiale des gestionnaires conseil des Caf comporte deux modules de formation complémentaires dédiés pour l'un à la connaissance des handicaps, pour l'autre à l'apprentissage des prestations et services dédiés. Des temps de tutorat, en situation d'accueil physique et téléphonique visent à sensibiliser aux aspects les plus opérationnels de la prise en compte du handicap.
Par ailleurs, de nombreuses Caf proposent à leurs agents des temps de sensibilisation et de perfectionnement en lien avec le

monde associatif. Par exemple, la Caf du Morbihan a fait appel à une association pour sensibiliser au handicap ses travailleurs sociaux en charge d'accompagner les familles ayant un enfant handicapé.

Gains pour les usagers

Service attentionné sans être pour autant stigmatisant

Les facteurs de réussite

Sensibiliser l'ensemble des agents en contact avec le public.

Accessibilité du site www.caf.fr et de l'appli mobile

Les objectifs

Rendre les informations et services de caf.fr accessibles à tous et notamment aux malvoyants. Cela évite aux usagers de se déplacer s'ils sont équipés d'outils numériques à domicile. La branche Famille vise l'obtention du label AA (échelon 2 sur 3) en termes d'accessibilité.

Handicaps concernés

Handicaps visuels.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Dès à présent, le site permet :

- d'agrandir les caractères ;
- d'utiliser des couleurs adaptées ;
- de vocaliser les contenus à partir des outils dédiés que propose le commerce.

L'appli « mon compte » est conçue en cohérence avec le site caf.fr et se situe au même niveau d'accessibilité mais utilise aussi les fonctionnalités offertes par les smartphones en termes de vocalisation des contenus.

Ces évolutions permettent d'ouvrir les services de www.caf.fr à un plus large public.

Le site www.caf.fr contribue à limiter les flux et l'attente dans les accueils.

Canal de contact

Web.

Gains pour les usagers

Possibilité d'accéder aux informations et services de www.caf.fr depuis leur domicile ou dans les points d'accueil Caf.

Les facteurs de réussite

Associer les usagers au projet afin de s'assurer de la bonne adaptation aux besoins.

Complexité de mise en œuvre

Contraintes techniques.

Le serveur vocal interactif (SVI)

Les objectifs

Proposer une offre de services Caf par téléphone. Les services par téléphone peuvent s'adresser à des personnes ayant des difficultés à se déplacer du fait de l'éloignement ou du handicap mais également à des personnes qui ne seraient pas à l'aise avec Internet et avec l'écrit.

Handicaps concernés

Handicaps visuels, moteurs.
Personnes maîtrisant peu l'écrit.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Un serveur vocal interactif permet aux usagers et allocataires d'accéder à un certain nombre de services et d'échanger avec un agent Caf sans se déplacer.

L'utilisateur peut également demander des informations complémentaires sur un courrier de la Caf, prendre un RDV (physique ou téléphonique) avec sa Caf. Comme le site www.caf.fr cela contribue à limiter les flux et l'attente dans les accueils.

Canal de contact

Téléphone.

Gains pour les usagers

Possibilité d'accéder aux informations et services Caf et d'échanger avec un agent sans se déplacer.

Les facteurs de réussite

Associer les usagers au projet afin de s'assurer de la bonne adaptation aux besoins.

Complexité de mise en œuvre

Contraintes techniques.

Les bornes interactives

Les objectifs

Proposer des bornes accessibles au plus grand nombre.

Handicaps concernés

Handicaps visuels, auditifs, moteurs.
Personnes isolées en milieu rural.
Personnes maîtrisant peu l'écrit (fonction visio).

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Il existe plusieurs types de borne Caf (en Interne, en externe, au travers des murs, dans des points partenariaux, avec ou sans visio) qui proposent le plus couramment des services de consultation, d'édition, de numérisation.

Toutes les nouvelles bornes Caf sont conformes aux normes d'accessibilité en termes de mobilier.

Les caractéristiques sont :

- la hauteur du clavier : possibilité d'utiliser le clavier en position assise sur un fauteuil ;
- la hauteur de l'écran : possibilité de toucher le bas et le haut de l'écran en position assise sur un fauteuil, mais aussi de lire l'ensemble de l'écran ;
- la sortie des impressions est accessible en position assise sur un fauteuil.

Par ailleurs, les claviers sont dotés de points Braille.

Les bornes sont équipées de haut-parleurs ou de combinés, mais ne sont pas dotées de prise pour des écouteurs ou un casque. Les bornes visio permettent de

réaliser des RDV à distance pour des personnes ayant des difficultés à se déplacer, maîtrisant peu l'écrit ou de faire de la traduction LSF par visio pour les sourds.

Le contenu éditorial provenant pour l'essentiel de caf.fr hérite du même niveau d'accessibilité.

Canal de contact

Accueil physique en Caf ou chez les partenaires.

Les modalités de mise en œuvre

L'accessibilité des bornes a été validée par l'APF (association des paralysés de France).

Gains pour les usagers

Le clavier Braille ou la fonction visio font des bornes un matériel plus accessible que des simples PC.

Les facteurs de réussite

Associer les usagers au projet afin de s'assurer de la bonne adaptation aux besoins.

Complexité de mise en œuvre

Contraintes techniques : mise à jour des bornes plus lourde et complexe que sur PC.

► Département du Nord

Le réseau des points d'accès au droit du Conseil départemental de l'accès au droit du Nord

Les objectifs

Le Conseil départemental de l'Accès au droit (CDAD) du Nord a ouvert 24 points d'accès au droit (PAD) offrant des consultations juridiques gratuites, avec un objectif d'accessibilité, mais aussi de proximité, ce qui a conduit à installer deux PAD dans les établissements publics de santé mentale. Ce réseau est complété par les maisons de justice et du droit (six dans le Nord) créées par le ministère de la Justice. Le recours à une consultation classique ne permet pas toujours d'apporter une réponse pleinement satisfaisante pour les personnes en situation de handicap, en particulier les personnes sourdes ou malentendantes. Ces dernières rencontrent souvent des difficultés de compréhension écrite (illettrisme notamment). Pour permettre l'effectivité de l'accès au droit et à la justice des personnes en situation de handicap, l'accompagnement par un interprète en langue des signes française s'avère être un atout pour ces lieux d'information gratuite que sont les PAD.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les points d'accès au droit permettent d'apporter une réponse de premier niveau sur toute question juridique avec, au besoin, une orientation ou un accompagnement.

L'ensemble des PAD du Nord a reçu environ 27 000 personnes en 2013. De nouvelles ouvertures sont prévues dans des secteurs non couverts.

Les modalités de mise en œuvre

Les PAD sont mis en place essentiellement dans des structures municipales. Il en existe dans certains établissements publics de santé mentale (EPSM) mais aussi dans tous les établissements pénitentiaires. Ces PAD rassemblent des avocats, des notaires, des huissiers, des conciliateurs, des associations...

Une convention a été signée entre le CDAD et une association regroupant des interprètes en langue des signes, qui interviennent sur tout le département. Ces interventions sont financées par le CDAD.

Les facteurs de réussite

- L'implication des chefs de juridiction et de l'ensemble des professionnels juridiques (avocats, huissiers, notaires).
- La mobilisation des partenaires (collectivités locales, établissements sanitaires et médico-sociaux).

Handicap concerné

Personnes en situation de handicap auditif et de handicap mental.

Canal de contact

Accueil sur place de l'usager.

Gains pour les usagers

Accès au droit et à la justice, information juridique et conseils dans les démarches.

Complexité de mise en œuvre

Mobilisation des partenaires.

Le transport des élèves en situation de handicap dans le département du Nord

Les objectifs

Le Code de l'éducation prévoit la prise en charge par les départements des frais de transport scolaire des élèves et étudiants, scolarisés en milieu ordinaire, qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap.

Le département du Nord va au-delà puisqu'il organise le transport des élèves concernés afin d'éviter l'avance de frais souvent élevés pour les familles.

Il a cependant été constaté que les conducteurs étaient généralement insuffisamment qualifiés et sensibilisés au champ du handicap. Le département du Nord a donc souhaité améliorer la qualité de ce service en prévoyant lors du renouvellement des marchés, une évolution des exigences en matière de formation des conducteurs.

Les résultats attendus

Pour les usagers, un service de transport de meilleure qualité et plus sécuritaire (exemple : sensibilisation aux différents types de handicap dont les handicaps cognitifs, formation à la manipulation du matériel...).

Les modalités de mise en œuvre

- Renforcement de la dimension formation au handicap des conducteurs dans les nouveaux appels d'offres.
- Création d'une plate-forme téléphonique dédiée aux établissements et aux familles.

Les facteurs de réussite

- Réelle implication des conducteurs.
- Qualité des formations dispensées.
- Évaluation du taux de satisfaction des usagers.

Handicap concerné

Élèves en situation de handicap cognitif, mental, psychique et physique.

Canal de contact

Accueil physique dans les différents moyens de transports organisés.

Accueil téléphonique via la plate-forme téléphonique.

Gains pour les usagers

Amélioration de la qualité du service rendu.
Sécurisation des déplacements.

Complexité de mise en œuvre

Difficultés à évaluer l'impact réel des formations.

► Ville de Conflans-Sainte-Honorine

Handicap concerné

Les personnes handicapées mentales.

Canal de contact

Commission communale pour l'accessibilité.

Gains pour les usagers

Voir résultats obtenus.

Complexité de mise en œuvre

Simple à mettre en œuvre (actions inscrites au plan de formation).

Les objectifs

Rendre la ville accessible à tous : une réelle prise en compte de tous les types de handicap.

Les résultats obtenus

- **Pour les usagers :** un accueil de qualité, une meilleure autonomie.
- **Pour les agents :** une meilleure connaissance du handicap mental, un changement de regard, des clés pour mieux accueillir et accompagner les personnes handicapées mentales dans leurs démarches administratives.
- **Pour l'organisme public :** une reconnaissance du travail accompli (coup de cœur du jury du prix des collectivités territoriales en 2012).

Les modalités de mise en œuvre

- Sensibilisation des élus (1/2 journée).
- Formation des agents (1 journée).
- Formation des commerçants (1/2 journée).

- Programmation d'une formation des agents de transports publics (Veolia). Chacune des actions de sensibilisation et de formation se sont déroulées dans l'un des établissements de l'association AVENIR-APEI. Cela a permis de favoriser la rencontre entre les élus, les agents ou les commerçants et les résidents.

Les facteurs de réussite

- Présence de représentants des personnes handicapées mentales dans la CCA.
- Une volonté politique forte.
- Action facile à mettre en place et pouvant s'inscrire dans le plan de formation.
- Action engagée sur la base du volontariat.
- La rencontre avec les personnes handicapées mentales, les parents et les professionnels.

Contact utile

Françoise Le Borgne (AVENIR-APEI).

► Carnets de visite en « facile à lire et à comprendre » pour les sites mégalithiques de Bretagne gérés par le Centre des monuments nationaux (CMN) : Carnac, Locmariaquer et Barnenez

Handicap concerné

Personnes handicapées mentales.

Gains pour les usagers

Pouvoir suivre des visites adaptées de sites touristiques et culturels, en individuels ou en groupes préconstitués.

Complexité de mise en œuvre

Réussir à rendre accessibles des notions complexes pour ce public telles que le Néolithique, le Mégalithique, etc.

Les objectifs

Proposer des outils d'aide à la visite dédiés aux visiteurs déficients intellectuels des sites.

Pourquoi ?

Mesures compensatoires indispensables pour la qualité de prestation attendue.

Les résultats obtenus

- ➔ **Pour les usagers :** permettre aux visiteurs désirant suivre une visite de groupe encadrée ou une visite libre, en individuel, de profiter des informations indispensables à la compréhension des sites et de leur histoire (carnets de visite petit format).
- ➔ **Pour les agents :** permettre aux médiateurs accueillant des groupes préconstitués de visiteurs DI de s'appuyer sur des contenus adaptés (carnets de visite grand format).

- ➔ **Pour l'organisme public :** mise en valeur de la démarche par l'attribution du label Tourisme & Handicap (handicap mental) consécutive à ces réalisations.

Les modalités de mise en œuvre

Les contenus des cahiers ont été travaillés en collaboration rapprochée (visites sur sites, rencontres avec les médiateurs, séances tests, etc.) avec l'association Nous Aussi d'Auray et Vannes, en lien avec l'Adapei du Morbihan.

Les facteurs de réussite ?

- ➔ Projet porté par la référente accessibilité des sites, formée à l'accueil des visiteurs déficients intellectuels.
- ➔ Soutien des sièges nationaux (CMN/ Unapei).
- ➔ Collaboration inscrite dans la durée (conception, réalisation, validation) avec les futurs utilisateurs des carnets.
- ➔ Diffusion d'informations sur les carnets relayée par le réseau associatif de proximité et la presse locale.

Contact utile

Virginie Lepage, chargée d'actions culturelles, référent publics spécifiques handicapés des Sites des mégalithes de Barnenez, Carnac et Locmariaquer.

Maison Ernest Renan à Tréguier (CMN)

BP 152 – 56343 Carnac cedex

Tél. : 02 97 52 77 32

virginie.lepage@monuments-nationaux.fr

En savoir plus

http://handicap.monuments-nationaux.fr/fr/Menu_generique/actualites/deux-nouveaux-carnets-de-visite-pour-les-visiteurs-handicapes-mentaux-des-sites-de-bretagne/

► Musée du quai Branly

Fiches de salles « Facile à lire et à comprendre » dans les grandes expositions

Handicap concerné

Les personnes handicapées mentales.

Gains pour les usagers

Meilleure compréhension des contenus d'exposition.

Complexité de mise en œuvre

Simple, dispositif mis en œuvre à chaque exposition temporaire de la Galerie Jardin.

Les objectifs

Rendre les contenus des expositions (textes d'introduction et de sections) accessibles à tous.

Les résultats obtenus : pour les usagers, les agents et l'organisme public

Meilleure accompagnement du public en situation de handicap mental.

Intégration des enjeux de l'accessibilité dans la création des expositions.

Les modalités de mise en œuvre

Prise en compte du dispositif par les scénographes afin d'intégrer les bacs à fiches dans les mobiliers d'exposition.

Sollicitation de l'équipe de médiation pour la rédaction des fiches.

Les facteurs de réussite ?

Implication des équipes.

Respect des délais (rédaction/impression).

Contact utile

Fadi Boustani

fadi.boustani@quaibrantly.fr

Partenariat de long terme avec les CLIS (classes d'intégration scolaire)

Handicap concerné

Élèves en situation de handicap mental.

Gains pour les usagers

Cycle long de découverte du musée.

Complexité de mise en œuvre

Nécessite un travail important de mise en place.

Les objectifs

Accompagner des enfants en situation de handicap mental dans la découverte d'un musée.

Les modalités de mise en œuvre

Travail en partenariat avec l'association PEP75.

Définition d'un programme long par les équipes de médiation.

Mise en place d'outils pour préparer la visite.

Mise en place d'outils pour l'après visite.

Les facteurs de réussite ?

Implication des équipes de conférenciers.

Facilitation des accès au musée.

Contact utile

Fadi Boustani

fadi.boustani@quaibrantly.fr

► « Handicap visuel, auditif, moteur... action ! », ville de Schiltigheim

Matinée d'animation sur le handicap organisée par le conseil municipal des enfants de Schiltigheim, mercredi 27 novembre 2013

Handicap concerné

Handicap auditif, visuel et moteur.

Canal de contact/Partenariat

Bureau du handicap de la ville de Schiltigheim.

Association des paralysés de France, antenne Alsace.

IME les Iris de Strasbourg.

Association Adèle de Glaubitz, centre Jacoutôt de Strasbourg.

Gains pour les usagers

- Sensibilisation.
- Prise de conscience de la situation des porteurs de handicap.
- Empathie.

Complexité de mise en œuvre

Difficulté à trouver des temps de rencontre entre les enfants du Conseil des Enfants et les enfants handicapés associés au projet (de 9 à 11 ans). Difficulté vite dépassée par la motivation des différents acteurs du projet.

Les objectifs

Les objectifs que se sont fixés les conseillers enfants sont :

- sensibiliser les participants à cette manifestation et s'amuser ;
- avoir un regard plus positif et meilleur sur la vie des personnes handicapées.

Les résultats obtenus : pour les usagers, les agents et l'organisme public

- Partenariat interservices (enfance-jeunesse et bureau du handicap) : mutualisation des réflexions, des savoir-faire et des contacts.
- Émergence au sein de la collectivité d'une volonté d'agir en direction d'un public d'enfants ouvert à la problématique du handicap et notamment celle d'agir pour créer une approche positive des personnes en situation de handicap.
- Prise de conscience des publics mobilisés.

Les modalités de mise en œuvre

- Partenariat avec le Bureau du handicap pour trouver des contacts.
- Association d'enfants handicapés de deux structures différentes pour participer à la conception de la matinée d'animation.
- Organisation de réunions communes entre les différents acteurs pour définir ensemble la programmation de la matinée et inventer le contenu et les outils des différents ateliers.

Les facteurs de réussite ?

- Bienveillance réciproque.
- Motivation et mobilisation de tous les acteurs, chacun dans son domaine.
- Volonté partagée de faire évoluer les consciences et les mentalités.
- Sens de l'action.
- Mutualisation des moyens (mise à disposition de salles d'animations adaptées, matériel spécifique comme de lunettes de simulation de cécité, prêt de fauteuils roulant, etc.).

Bonnes pratiques

Handicap concerné

Handicap sensoriel, moteur et mental.

Canal de contact

Bureau du handicap de la Ville de Schiltigheim + la CIAPH (Commission intercommunale d'accessibilité aux personnes handicapées).

Communauté urbaine de Strasbourg (CUS) où nous participons activement aux travaux portant sur les questions de :

- l'accessibilité de la chaîne de déplacement ;
- le cadre bâti (la mise aux normes accessibilité des ERP) ;
- la voirie et espaces publics ;
- le logement (recensement de l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées sur la CUS).

Contact utile

➤ Conseil municipal des enfants ville de Schiltigheim

Tél. : 03 88 83 84 80

➤ Joëlle Gerber, coordinatrice du conseil des Enfants

joelle.gerber@ville-schiltigheim.fr

➤ Zoubida Tribak

Responsable du Bureau du handicap de Schiltigheim

Tél. : 03 88 83 84 75

zoubia.tribak@ville-schiltigheim.fr

Complexité de mise en œuvre

- Mise en œuvre de la charte Ville et Handicap.
- Information et implication de tous les services concernés pour chaque action.

Les objectifs

- Rendre la ville accessible à tous.
- Implication des personnes, connaissance et reconnaissance par le grand public des actions menées.
- Accessibilité à tout pour tous

Les résultats obtenus

- Un accueil de qualité : depuis fin 2008, plus de 900 usagers ont été accueillis par le Bureau du handicap pour diverses demandes (aides administratives, insertion et emploi, logement, aide sociale, divers).

- De nombreux projets ont été réalisés ou sont en cours de réalisation (ex : Semaine dédiée au handicap ; Forum Emploi/Handicap ; plusieurs projets menés en partenariat avec le conseil municipal des Enfants et les établissements spécialisés).

Gains pour les agents

- Sensibilisation de plus de 150 agents municipaux à l'accueil et au travail avec des personnes en situation de handicap.
- Meilleure connaissance des handicaps.
- Forte implication dans les projets pour changer la perception du handicap.
- « Mieux se connaître pour vivre ensemble ».

Gains pour l'organisme public

- Signature de la charte Ville et Handicap.
- Un engagement de la Ville tant qualitatif que quantitatif puisqu'elle affiche une forte volonté de réussir l'intégration au sein du milieu professionnel des agents recrutés (7,2 % d'agents reconnus travailleurs handicapés au sein de la mairie de Schiltigheim contre 3,5 % en moyenne nationale).

Les modalités de mise en œuvre

- Création de la Commission extra-municipale/Handicap dès 2009 qui a impliqué les services municipaux, les partenaires institutionnels et associatifs pour l'élaboration de la charte Ville et Handicap et sa mise en œuvre pour la période de 2010 à 2015.

- Les actions de sensibilisation des agents municipaux ont été faites en partenariat avec le centre de gestion 67 suivant un cahier des charges, dans les locaux de l'Hôtel de Ville.

Les facteurs de réussite ?

- Une volonté politique forte dès 2008.
- Le Bureau du handicap avec une personne à temps plein, c'est la « seule municipalité de la CUS à proposer un service spécifique pour le handicap ».
- Véritable interface avec la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).
- Des bilans réguliers des actions réalisées.
- Une forte implication des partenaires institutionnels et associatifs.

Contact utile

Zoubida Tribak

Responsable du Bureau du handicap de Schiltigheim

Tél : 03 88 83 84 75

zoubida.tribak@ville-schiltigheim.fr

[Les textes de références]

1. Art. 2 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005

Constitue un handicap, au sens de la présente loi, 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.

2. Près de 35 % de la population se trouvent en situation de handicap

Les origines les plus répandues des situations de handicap sont liées :

- à 24 % aux maladies ;
- à 13 % aux problèmes sociaux ou familiaux ;
- à 11 % au vieillissement.

Source : Insee, **Enquête handicap-santé**, G. Bouvier, n° F1109, octobre 20011

www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=F1109

3. Enquêtes réalisées par l'Insee

⇒ **Les enquêtes Handicaps-incapacités-dépendance de 1998 e 1999**, C. Goillot et P. Mormiche, octobre 2003

www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=irsoc022

⇒ **Enquête vie quotidienne et santé**, L. Midy, août 2009

www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1254#inter1

⇒ **Enquête handicap-santé**, G. Bouvier, n° F1109, octobre 20011

www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=F1109

4. Article 12 de l'Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014

L'acquisition de connaissances dans les domaines de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées est obligatoire dans la formation des professionnels appelés à être en contact avec les usagers et les clients dans les établissements recevant du public. Les formations qui préparent aux métiers dont les fonctions relèvent de l'accueil et de l'accompagnement des usagers ou clients dans les établissements recevant du public comportent un enseignement permettant l'acquisition de connaissances sur les différentes situations de handicap.

5. Arrêté du 1^{er} août 2006 relatif aux règles d'accessibilité dans les établissements recevant du public

Visibilité

Les informations doivent être regroupées et les supports d'information doivent répondre aux exigences suivantes :

- être contrastés par rapport à leur environnement immédiat ;
- permettre une vision et une lecture en position debout comme en position assise ;
- être choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel ;
- s'ils sont situés à une hauteur inférieure à 2,20 m, permettre à une personne mal voyante de s'approcher à moins de 1 m.

Lisibilité

Les informations données sur ces supports doivent répondre aux exigences suivantes :

- être fortement contrastées par rapport au fond du support ;
- la hauteur des caractères d'écriture doit être proportionnée aux circonstances : elle dépend notamment de l'importance de l'information délivrée, des dimensions du local et de la distance de lecture de référence fixée par le maître d'ouvrage en fonction de ces éléments.

Lorsque les informations ne peuvent être fournies aux usagers sur un autre support, la hauteur des caractères d'écriture ne peut en aucun cas être inférieure à 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation ; 4,5 mm sinon.

Compréhension

La signalisation doit recourir autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes. Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose.

6. Article 47 de la loi du 11 février 2005

Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.

Le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des sites existants et les sanctions imposées en cas de non-respect de cette mise en accessibilité. Le décret énonce en outre les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne.

7. Arrêté du 21 octobre 2009 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations

www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021208630

Référentiel général d'accessibilité pour les administrations : RGAA. Guide d'accompagnement : http://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/RGAA-v2.2_GuideAccompagnement.pdf

L'information pour tous : règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre. Unapei, document téléchargeable :

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

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 :

<http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029503268&categorieLien=id>

8. Article 78 de la loi du 11 février 2005 relatif à l'accessibilité des services publics

« Dans leurs relations avec les services publics, qu'ils soient gérés par l'État, les collectivités territoriales ou un organisme les représentant, ainsi que par des personnes privées chargées d'une mission de service public, les personnes déficientes auditives bénéficient, à leur demande, d'une traduction écrite simultanée ou visuelle de toute information orale ou sonore les concernant selon des modalités et un délai fixés par voie réglementaire.

Le dispositif de communication adapté peut notamment prévoir la transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété.

Un décret prévoit également des modalités d'accès des personnes déficientes auditives aux services téléphoniques d'urgence. »

9. Article 76 de la loi du 11 février 2005 relatif à l'accès à la justice

« Devant les juridictions administratives, civiles et pénales, toute personne sourde bénéficie du dispositif de communication adapté de son choix. Ces frais sont pris en charge par l'État. »

Il y a deux autres paragraphes, l'un pour les déficients visuels, l'autre pour les handicapés de la parole.

10. Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, notamment les articles :

- 1^{er} : Principe ;
- 5 : Égalité et non-discrimination ;
- 9 : Accessibilité ;
- 21 : Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information.

Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

Les personnes handicapées doivent pleinement pouvoir accéder aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés. 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.

L'accès aux services publics est un droit reconnu à tous les citoyens. L'accessibilité des établissements recevant du public fait l'objet d'une réglementation issue de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (voir partie « texte de références », 7.). Elle a pour objectif de créer la situation qui permet aux personnes en situation de handicap, 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 l'établissement a été conçu.

[Contacts]

Associations ayant contribué à ce dossier

Unapei – Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis

www.unapei.org

CFPSAA – Confédération française pour la promotion sociale des aveugles et des amblyopes

www.cfpsaa.fr

UNISDA – Union nationale pour l'insertion sociale des déficients auditifs

www.unisda.org

Bucodes Surdifrance – Union d'associations de malentendants et devenus sourds

www.surdifrance.org

UNAFAM – Union nationale des amis et familles de malades psychiques

www.unafam.org

APF – Association des paralysés de France

<http://accessibilite-universelle.apf.asso.fr>

APAJH – Fédération des associations pour adultes et jeunes handicapés

www.apajh.org/

Rédaction du guide : novembre 2014

Contact : Secrétariat général du Comité interministériel du handicap
14 avenue Duquesne 75350 Paris 07 SP
Tél. : 01 40 56 68 48

Guide téléchargeable dans la rubrique « Accessibilité » du site :
www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/handicap-exclusion,775/



PERMIS DE CONSTRUIRE MODIFICATIF N°2 AU PERMIS DE CONSTRUIRE

N° PC 081 074 13 A 0009 – M01

NOTICE ACCESSIBILITE AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE

MAÎTRE D'OUVRAGE : CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT DU TARN

MAÎTRE D'OUVRAGE DÉLÉGUÉ : THEMELIA

**Modification portant sur le bâtiment 1 et
l'annulation du projet portant sur le bâtiment 4.**

EXTENSION BATIMENT 1 : CRÉATION DE SALLES DE CLASSES

et RÉAMÉNAGEMENTS PONCTUELS INTÉRIEURS AU RDC.

EXTENSION BATIMENT 3 : EXTENSION DES RESERVES DES CUISINES – NE RECOIT PAS DE PUBLIC

BATIMENT 4 : ANNULATION DU PROJET DE FERMETURE DE L'AIRE DE LAVAGE.

Puygouzon, le 12 MAI 2016

1- Stationnement : INCHANGÉ PAR RAPPORT AU PC

Emplacement :

- Existant inchangé. Des places PMR existent à proximité de l'entrée principale.
- Le projet ne rajoute pas de place de stationnement.

*** BÂTIMENT 1 :**

*** Le projet :**

Extension du bâtiment 1 pour la création de salles de classes et une salle auditorium-conférences.

L'effectif reçu actuellement dans le bâtiment 1 ne sera pas modifié. Il sera réparti sur l'ensemble des classes y compris sur les salles créées.

Dans le bâtiment 1 partie existante un réaménagement intérieur ponctuel est projeté :

- au RDC l'infirmerie est déplacée et un WC accessible aux personnes à mobilité réduite est créé.
- au R+1 un espace d'attente sécurisé est créé.

2- Cheminements extérieurs :

Le rez de chaussée de l'extension projetée est indépendant du bâtiment existant et de l'étage projeté.

Le rez de chaussée projeté comporte une salle auditorium/conférences et un sas. L'accès se fait de plein pied côté Ouest par l'intermédiaire de rampes projetées et par un escalier extérieur coté Est.

L'accès aux deux salles de classes de l'étage se fait par le bâtiment existant où il existe un escalier et un ascenseur.

- **Ressauts :** Hauteur maximale 2 cm. à bords arrondis
- **Profil en travers :** Pente inférieure à 2%
- **Nature du sol:** sol non meuble, non glissant, sans obstacle à la roue.

- **Largeur de cheminement** : 1,40 m. mini
- **Rampe** : Rampe extérieure projetée : pente inférieure ou égal à 5% sur 10m et pente inférieure ou égal à 8% sur 2m.
- **Escalier extérieur** : giron largeur \geq 28cm ht marche \leq 16cm.

Prolongement des mains courantes d'un giron en partie haute et basse de l'escalier

Bande éveil à la vigilance à 50cm de la dernière à l'arrivée de l'escalier

3- Portes d'entrée du SAS de l'extension projetée :

- **Largeur** : 1,4m avec vantail 90cm mini
- **Ressaut** : Hauteur maximale 2 cm. à bords arrondis

4- Cheminements intérieurs :

- **Dégagements** : Largeur mini 1,40m. Portes : larg. mini : 0,90 m.
- **Sol** : Non meuble, non glissant, sans obstacle à la roue
- **Profil en long et profil en travers** : Sans dénivellation
- **Ressauts** : Pas de ressauts

5- Cabinets d'aisance - Réaménagement intérieur au RDC dans partie existante :

- Un espace libre de 0,80 m x 1,30 m à côté de la cuvette
- Hauteur de la cuvette de WC : entre 0,45 m et 0,50 m
- Une barre d'appui latérale (hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m du sol)
- Lavabo accessibles aux handicapés
- Ressauts : Pas de ressauts
- Flash lumineux.

6- Mobiliers une salle auditorium-conférences:

- Des tables adaptées et conformes à la réglementation Pmr sont prévus.

Le Maître d'Ouvrage :

THEMELIA pour le compte de la Chambre de métiers

et de l'Artisanat du Tarn

M. Le Président - M. QUILLET Philippe

Le Maître d'Oeuvre :

SCP SABATIER

Jean-Pascal SABATIER

5.3.3 L'Agenda porte sur plusieurs ERP ou IOP et une période

(tableau 5.3)

Actions concourant à la mise en accessibilité par année/période

Les actions concourant à la mise en accessibilité de l'établissement sont celles définies dans le diagnostic d'accessibilité réalisé précédemment et explicité dans la notice d'accessibilité (hors mission) ainsi que les autres actions telles que l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offres, et les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public

| | ERP concernés par les actions de mise en accessibilité | Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée pour l'ERP en question |
|---------|--|--|
| Année 1 | ERP 1 - Bâtiment 1 - Salles de cours CFA (escalier classe) | Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute de chaque palier |
| Année 1 | ERP 1 - Bâtiment 1 - Salles de cours CFA | Ajout d'un contraste visuel sur la contremarche de la première et de la dernière marche de chaque volée de l'escalier |
| Année 1 | ERP 1 - Bâtiment 1 - Salles de cours CFA | Déplacement du distributeur de papier dans chaque cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées |
| Année 1 | ERP 2 - Bâtiment 2 - Administration et laboratoires alimentaires CFA (escalier extérieur) | - Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute de chaque volée - Ajout d'un contraste visuel sur la contremarche de la première et de la dernière marche - Ajout d'un contraste visuel sur tous les nez de marches |
| Année 1 | ERP 2 - Bâtiment 2 - Administration et laboratoires alimentaires CFA (escalier au dessus coffre) | Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute des marches |
| Année 1 | ERP 2 - Bâtiment 2 - Administration et laboratoires alimentaires CFA | Baisser au moins un distributeur par type à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m |
| Année 1 | ERP 3 - Bâtiment 3 - Internat et restauration CFA (escalier intérieur) | - Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute de chaque volée - Ajout d'un contraste visuel sur la contremarche de la première et de la dernière marche - Ajout d'un contraste visuel sur tous les nez de marches |
| Année 1 | ERP 3 - Bâtiment 3 - Internat et restauration CFA (extérieur) | Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute de chaque palier |
| Année 1 | ERP 3 - Bâtiment 3 - Internat et restauration CFA | Baisser chaque distributeur à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m |
| Année 1 | ERP 4 - Bâtiment 4 - Ateliers CFA | Baisser chaque distributeur à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m |
| Année 2 | ERP 1 - Bâtiment 1 - Salles de cours CFA | Ajout d'un lave-mains et d'un dispositif type barre d'appui sur la porte dans chaque cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées (4 au total) |
| Année 2 | ERP 2 - Bâtiment 2 - Administration et laboratoires alimentaires CFA | Aménagement d'une place de stationnement adaptée aux personnes handicapées à proximité de la rampe d'accès côté abri motos |
| Année 2 | ERP 2 - Bâtiment 2 - Administration et laboratoires alimentaires CFA | Ajout d'un lave-mains et d'un dispositif type barre d'appui sur la porte dans chaque cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées (2 au total) |
| Année 2 | ERP 3 - Bâtiment 3 - Internat et restauration CFA | Ajout d'un lave-mains et d'un dispositif type barre d'appui sur la porte dans chaque cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées (6 au total) |
| Année 2 | ERP 3 - Bâtiment 3 - Internat et restauration CFA | Ajout d'un siège dans le cabinet de toilette de chaque chambre adaptée |
| Année 2 | ERP 4 - Bâtiment 4 - Ateliers CFA | Création d'un plan incliné en respectant une pente maximale de 33% au niveau de chaque accès |
| Année 2 | ERP 4 - Bâtiment 4 - Ateliers CFA | Ajout d'un lave-mains dans chaque cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées (2 au total) |

| | ERP concernés par les actions de mise en accessibilité | Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée pour l'ERP en question |
|----------------|---|--|
| Année 2 | ERP 4 - Bâtiment 4 - Ateliers CFA | Ajout d'un dispositif type barre d'appui sur la porte de chaque cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées (2 au total) |
| Année 2 | ERP 4 - Bâtiment 4 - Ateliers CFA | Ajout d'un siège dans le cabinet de toilette de chaque chambre |
| Année 2 | ERP 4 - Bâtiment 4 - Ateliers CFA | Ajout d'un siège dans chaque douche |
| Année 3 | ERP 3 - Bâtiment 3 - Internat et restauration CFA | Remplacement du faux-plafond par un faux-plafond acoustique |



Bilan des travaux au 25 février 2019

- 1) Toutes les actions de mise en accessibilité envisagées pour les ERP 1, 2, 3 et 4 et concernant l'année 1, ont été réalisées, à savoir :
 - *Bâtiment 1*
 - Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute de chaque palier
 - Ajout d'un contraste visuel sur la contremarche de la première et dernière marche de chaque volée de l'escalier
 - Déplacement du distributeur de papier dans chaque cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées
 - *Bâtiment 2*
 - Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute de chaque volée
 - Ajout d'un contraste visuel sur la contremarche de la première et dernière marche
 - Ajout d'un contraste visuel sur tous les nez de marche
 - Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute de chaque marche de l'escalier au-dessus de la coiffure
 - Baisser au moins un distributeur par type à hauteur comprise entre 0.90m et 1.30m
 - *Bâtiment 3*
 - Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute de chaque volée
 - Ajout d'un contraste visuel sur la contremarche de la première et dernière marche
 - Ajout d'un contraste visuel sur tous les nez de marche
 - Ajout d'une bande d'éveil de vigilance en partie haute de chaque palier de l'escalier extérieur
 - Baisser chaque distributeur à une hauteur comprise entre 0.90m et 1.30m
 - *Bâtiment 4*
 - Baisser chaque distributeur à une hauteur comprise entre 0.90m et 1.30m
- 2) Toutes les actions de mise en accessibilité envisagées pour les ERP 1, 2, 3 et 4 et concernant les années 2 et 3 ont été budgétisées et transmises dans un dossier investissements Région – nous attendons la réponse pour avril, mai 2019.

Toutefois :

- L'aménagement d'une place de stationnement adaptée aux personnes handicapées à proximité de la rampe d'accès côté abri-motos et la création d'un plan incliné (en respectant une pente maximale de 33% au niveau de chaque accès (pour les ateliers du bâtiment) vont être réalisés par les agents techniques.

Fait à CUNAC, le 25 février 2019

CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DU TARN



Maintenance Otis

Service Tertiaire

- › Dans le cadre de la réglementation sur la Sécurité des Ascenseurs Existants⁽¹⁾, Otis s'engage sur des objectifs de service mesurables dans 4 domaines :

- › La Maintenance de votre ascenseur,
- › La réparation et le remplacement de Matériel,
- › La rapidité d'Intervention de nos équipes,
- › La Communication avec le propriétaire et les utilisateurs.

Maintenance

Base

- Organisation du plan de maintenance :
 - visites régulières espacées au maximum de 6 semaines,
 - visites semestrielles,
 - visites annuelles comprenant notamment le nettoyage du toit de cabine, du fond de cuvette et du local de machines.
- Etude de sécurité (décret n°95-826).
- Participation à la visite de Contrôle Technique SAE.

Options

Maintenance préventive supplémentaire.

Repère

Page 7

Matériel

Contrat Minimal :

réparation ou remplacement des pièces listées pour le contrat Minimal.

Contrat Etendu :

réparation ou remplacement des pièces listées pour le contrat Etendu.

Page 8

Intervention

- Délai maximum d'arrivée sur place pour libérer un passager bloqué en cabine : 1 heure.
- Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 17h, dans un délai maximum de 6 heures.

1. Intervention pour dépannage 7j/7, de 8h à 19h, dans un délai maximum de 4 heures.
2. Intervention pour dépannage 7j/7, 24h/24, dans un délai maximum de 4 heures la journée et de 8 heures la nuit.

Page 9

Communication

- Un contact commercial personnalisé.
- OTIS LINE : accessible 24h/24 et 7j/7.
- Passage régulier du technicien Otis.
- Carnet d'entretien électronique et rapport annuel d'activité sur www.otis.com.
- L'information par e-mail (ou fax) en cas d'ascenseur arrêté.

1. Information systématique par e-mail (ou fax) avertissant d'un appel traité par OTIS LINE puis donnant le compte-rendu de l'intervention.
2. e*Service : les bilans détaillés du service des ascenseurs pour les 12 derniers mois sur www.otis.com.
3. Exploitation télésurveillance REM.
4. Exploitation téléalarme.

Page 10

(1) Ce contrat est conforme aux dispositions de la loi n°2003-590 Urbanisme et Habitat du 2 juillet 2003, du décret n° 2004-964 du 9 septembre 2004 et de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des ascenseurs. Par commodité, nous utiliserons de façon générale l'abréviation SAE.



SOCOTEC

Agence Construction Toulouse

Bureau du TARN

"Crins"

81990 LE SEQUESTRE

Tél. : 05 63 38 39 98

Fax : 05 63 47 14 81

E-mail : construction.rodez-albi@socotec.com

SEM 81

Maison de l'Economie

1 Avenue du Maréchal Hoche

81012 ALBI ALBI

► **Contrôle Technique**

► **Rapport Final de contrôle technique**

CFA CUNAC - EXTENSION BATIMENTS

- **Date :** 14/06/2018
- **Dossier Socotec n° :** 23240FAA6173
- **Référence du rapport :**

Vous avez fait appel à nos services et nous vous en remercions.

Pour tout complément d'information, votre interlocuteur Socotec est à votre disposition.

580.1

- **Responsable d'affaire :** Emmanuel GAU

- ▶ Ce rapport comporte 5 pages.
- ▶ Nombre d'exemplaire 1

SOMMAIRE

| | |
|---|----------|
| 1. Objet du rapport | 3 |
| 2. Renseignements généraux | 4 |
| 3. Compte rendu de la mission..... | 5 |
| 4. Avis, qui, à la connaissance de SOCOTEC, n'ont pas été suivis d'effets..... | 5 |
| 5. Rédacteur du rapport..... | 5 |

1. Objet du rapport

Le présent document constitue le Rapport Final de Contrôle Technique, prévu dans notre contrat.

Pour la bonne compréhension de ce rapport, qui clôt notre mission de contrôle technique, nous précisons les points suivants :

- Ce rapport rend compte de la mission de Socotec au Maître d'Ouvrage. Il ne s'agit pas d'un rapport de vérifications techniques sur l'ouvrage terminé.
- Les avis de Socotec ont été formulés par référence à notre Contrat, définissant notre mission rappelée au Chapitre 2, et à la norme NF P03-100 (Critères généraux pour la contribution du contrôle technique à la prévention des aléas techniques dans le domaine de la construction).
- Ces avis, sur la conception de l'ouvrage et lors de la réalisation de l'ouvrage, ont fait l'objet de documents adressés au Maître d'Ouvrage, rappelés au chapitre 3.
- Il n'appartient pas au contrôleur technique d'assurer le suivi de ses avis.
- Les entreprises et la maîtrise d'oeuvre peuvent attester de la prise en compte de nos avis.

2. Renseignements généraux

| |
|---|
| MAÎTRE D'OUVRAGE |
| SEM 81 Maison de l'Economie 1 Avenue du Maréchal Hoche 81012 ALBI ALBI |
| MAÎTRE D'OEUVRE |
| SABATIER S.C.P. 3, rue Gustave Eiffel 81990 PUYGOUZON |
| ECONOMISTE |
| OTCE 95 rue des Amidonniers 31069 TOULOUSE Cedex |

| |
|--|
| MISSIONS |
| mission relative à la solidité des ouvrages et éléments d'équipement indissociables. (Mission L) mission relative à la solidité des existants. (Mission LE) mission relative à la sécurité des personnes dans les ERP et IGH. (Mission SEI) mission relative à l'accessibilité des constructions pour les personnes handicapées. (Mission HAND) constat du respect des règles d'accessibilité aux personnes handicapées (Mission HANDCO) |

| |
|---------------------------------|
| DESCRIPTION DE L'OUVRAGE |
| Extension de bâtiment existant |

| |
|---|
| PERMIS DE CONSTRUIRE |
| - Date du dépôt de la demande : 25/05/2016 - Référence : PC8107413A0009 - Date d'obtention : 01/08/2016 - Modificatifs : M02 |

3. Compte rendu de la mission

Au cours de la mission, SOCOTEC a formulé des avis, qui ont été communiqués au Maître d'Ouvrage dans les documents suivants :

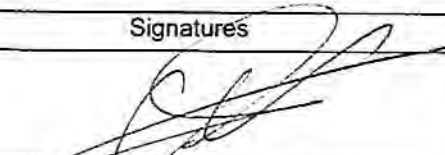
| Désignation - Référence des documents adressés au Maître d'Ouvrage | | Date |
|--|-----------------------------------|------------|
| 23240/16/382 | Fiche d'examen de documents n° F1 | 05/08/2016 |
| 23240/16/516 | Fiche d'examen de documents n° F2 | 31/10/2016 |
| 23240/17/382 | Fiche d'examen de documents n° F3 | 28/07/2017 |
| 23240/17/463 | Fiche d'examen de documents n° F4 | 29/09/2017 |
| 23240/17/555 | Fiche d'examen de documents n° F5 | 28/11/2017 |
| 23240/18/175 | Fiche Correspondance libre n° F6 | 13/04/2018 |

4. Avis, qui, à la connaissance de SOCOTEC, n'ont pas été suivis d'effets

Néant.

5. Rédacteur du rapport

Le présent rapport a été établi par :

| Intervenants | Signatures |
|---------------------------|--|
| Emmanuel GAU Le PILOTE |  |



SOCOTEC

Agence Construction Toulouse

Bureau du TARN

"Crins"

81990 LE SEQUESTRE

Tél. : 05 63 38 39 98

Fax : 05 63 47 14 81

E-mail : construction.rodez-albi@socotec.com

SEM 81

Maison de l'Economie

1 Avenue du Maréchal Hoche

81012 ALBI ALBI

► **Attestation de Vérification de l'Accessibilité aux Personnes Handicapées**

CFA CUNAC - EXTENSION BATIMENTS

- Date : 25/05/2018
- Dossier Socotec n° : 23240FAA6173
- Référence du rapport : 23240/18/230

*Vous avez fait appel à nos services et nous vous en remercions.
Pour tout complément d'information, votre interlocuteur Socotec est à votre disposition.*

5.8.0.1

- Responsable d'affaire : Emmanuel GAU



SOCOTEC

Agence Construction Toulouse

Bureau du TARN

"Crins"

81990 LE SEQUESTRE

Tél. : 05 63 38 39 98

Fax : 05 63 47 14 81

E-mail : construction.rodez-albi@socotec.com

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE
L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

**Construction ou création d'établissement recevant du
public (ERP) soumis à permis de construire**

(Annexe 3 à l'arrêté du 22 mars 2007)

Contrat n° : 23240FAA6173

Rapport n° : 23240/18/230

Date : 25/05/2018

À transmettre par le maître de l'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L. 111-7-4 et R. 111-19-27 à R. 111-19-28 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussigné Emmanuel GAU de la société SOCOTEC, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

atteste que par contrat de vérification technique n°23240FAA6173 en date du / /, la société SEM 81, maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :

CFA CUNAC - EXTENSION BATIMENTS

Réf. du PC : PC8107413A0009

Date du dépôt de demande de PC : 25/05/2016 Date du PC : 01/08/2016

Modificatifs éventuels M02

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

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

Nombre de bâtiments et équipements ou locaux séparés : 1

Ce document comporte 14 pages, y compris la page de garde

• Règles en vigueur considérées :

- Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction ou de l'aménagement des installations ouvertes au public.
- Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

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

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 25/05/2018, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :


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

(*) voir commentaire général CG01 page 3

Date : 25/05/2018

Emmanuel GAU

Le PILOTE



LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

| | |
|------|---|
| CG01 | Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires. |
| CG02 | Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : |

Récapitulatif des commentaires particuliers

| | |
|--|---|
| | |
| | 1. Généralités: |
| | |
| | 2. Cheminements extérieurs: |
| | |
| | 3. Places de stationnement: |
| | |
| | 4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public: |
| | |
| | 5. Circulations intérieures horizontales: |
| | |
| | 6. Circulations intérieures verticales: |
| | |
| | 7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques: |
| | |
| | 8. Revêtements de sols, murs et plafonds: |
| | |
| | 9. Portes, portiques et sas: |
| | |
| | 10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande: |
| | |
| | 11. Sanitaires: |
| | |
| | 12. Sorties: |
| | |
| | 13. Eclairage: |
| | |
| | 14. Information et signalisation: |
| | |
| | 15. Etablissements recevant du public assis: |
| | |
| | 16. Etablissements comportant des locaux à sommeil: |
| | |
| | 17. Etablissements avec douches ou cabines: |
| | |
| | 18. Caisses de paiement: |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | | | Commentaires | n° de commentaire |
|---|---------|--|----|--------------|----------------------|
| 1. Généralités | | | | | |
| Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté | | | | | |
| 2. Cheminements extérieurs: | | | | | |
| Généralités: | | | | | |
| ✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès du terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment: | | | SO | | |
| ✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment: | | | SO | | |
| ✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs: | | | SO | | |
| Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement: | | | SO | | |
| Largeur >= 1,40 m: | R | | | | |
| Rétrécissements ponctuels >= 1,20 m: | R | | | | |
| Dévers <= 2%: | R | | | | |
| Pentes: | R | | | | |
| ✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant: | R | | | | |
| ✓ Pente <= 4%: | R | | | | |
| ✓ Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m: | R | | | | |
| ✓ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi: | | | SO | | |
| ✓ Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi: | | | SO | | |
| ✓ Pente > 10% interdite: | | | SO | | |
| ✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente: | R | | | | |
| Caractéristiques des paliers de repos: | R | | | | |
| ✓ 1,20 x 1,40 m: | R | | | | |
| ✓ Paliers horizontaux au dévers près: | R | | | | |
| Seuils et ressauts: | R | | | | |
| ✓ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%): | R | | | | |
| ✓ Arrondis ou chanfreinés: | R | | | | |
| ✓ Distance entre 2 ressauts >=2,50m: | | | SO | | |
| ✓ Pas de ressauts successifs dans une pente: | | | SO | | |
| Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants: | | | SO | | |
| Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire: | | | SO | | |
| ✓ Emplacements: | | | SO | | |
| ✓ Dimensions : Diamètre 1,50 m: | | | SO | | |
| Espaces de manoeuvre de porte: | | | SO | | |
| ✓ Emplacements: | | | SO | | |
| ✓ Dimensions: | | | SO | | |
| Espaces d'usage: | R | | | | |
| ✓ Devant chaque équipement ou aménagement: | R | | | | |
| ✓ Dimensions 0,80x1,30m: | R | | | | |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | | Commentaires | n° de commentaire |
|--|---------|----|-----------------------|-------------------|
| Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue: | R | | | |
| Trous en sol : Diamètre ou largeur <= 2 cm: | R | | | |
| Cheminement libre de tout obstacle: | R | | | |
| ➤ Hauteur libre >= 2,20 m: | R | | | |
| ➤ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm: | | SO | | |
| Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement: | | SO | | |
| Protection des espaces sous escaliers: | | SO | | |
| Volée d'escalier de 3 marches ou plus: | | SO | | |
| ➤ Largeur entre mains courantes >= 1,20m: | | SO | | |
| ➤ Hauteur des marches <= 16 cm: | | SO | | |
| ➤ Giron des marches >= 28 cm: | | SO | escalier d'évacuation | |
| ➤ Mains courantes: | | SO | | |
| • De chaque côté: | | SO | | |
| • Hauteur entre 0,80 et 1,00 m: | | SO | | |
| • Continue, rigide et facilement préhensible: | | SO | | |
| • Dépassant les premières et dernières marches: | | SO | | |
| • Différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel: | | SO | | |
| ➤ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute: | | SO | | |
| ➤ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche: | | SO | | |
| ➤ Nez de marches: | | SO | | |
| • De couleur contrastée: | | SO | | |
| • Non glissant: | | SO | | |
| • Sans débord excessif: | | SO | | |
| Volée d'escalier de moins de 3 marches: | | SO | | |
| ➤ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute: | | SO | | |
| ➤ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche: | | SO | | |
| ➤ Nez de marches: | | SO | | |
| • De couleur contrastée: | | SO | | |
| • Non glissant: | | SO | | |
| • Sans débord excessif: | | SO | | |
| Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement: | | SO | | |
| 3. Places de stationnement: | | SO | | |
| 2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places: | | SO | | |
| Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment: | | SO | | |
| Caractéristiques dimensionnelles et atteinte: | | SO | | |
| ➤ Largeur >= 3,30 m: | | SO | | |
| ➤ Espace horizontal au dévers de 2% près: | | SO | | |
| ➤ Raccordement au cheminement d'accès: | | SO | | |
| • Ressaut <= 2 cm: | | SO | | |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | | Commentaires | n° de commentaire |
|---|---------|----|--------------|-------------------|
| | | | | |
| • Sur 1,40 m à partir de la place, cheminement horizontal au dévers près: | | SO | | |
| ➤ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes: | | SO | | |
| • Bornes visibles directement du poste de contrôle: | | SO | | |
| • ou | | SO | | |
| • Signaux liés au fonctionnement du dispositifs: sonores et visuels: | | SO | | |
| • ET visiophonie: | | SO | | |
| ➤ Sortie en fauteuil des places boxées: | | SO | | |
| Repérage horizontal et vertical des places: | | SO | | |
| ➤ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public: | | SO | | |
| ➤ Signalisation des croisements véhicules/piétons: | | SO | | |
| • Eveil de vigilance des piétons: | | SO | | |
| • Signalisation vers les conducteurs: | | SO | | |
| 4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public: | | SO | | |
| Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible: | | SO | | |
| Entrée principale facilement repérable: | | SO | | |
| Espace de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour devant l'entrée principale: | | SO | | |
| Dispositifs d'accès au bâtiment: | | SO | | |
| ➤ Facilement repérables: | | SO | | |
| ➤ Signal sonore et visuel: | | SO | | |
| Système de communication et dispositif de commande manuelle: | | SO | | |
| ➤ A plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil: | | SO | | |
| ➤ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m: | | SO | | |
| Contrôle d'accès et de sortie: | | SO | | |
| ➤ Visualisation directe du visiteur par le personnel: | | SO | | |
| ➤ Visiophone: | | SO | | |
| Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public: | R | | | |
| 5. Circulations intérieures horizontales: | R | | | |
| Largeur >= 1,40 m: | R | | | |
| Rétrécissements ponctuels >= 1,20 m: | R | | | |
| Dévers <= 2%: | R | | | |
| Pentes: | R | | | |
| ➤ Pente <= 4%: | R | | | |
| ➤ Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m: | | SO | | |
| ➤ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi: | | SO | | |
| ➤ Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi: | | SO | | |
| ➤ Pente > 10% interdite: | | SO | | |
| ➤ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente: | | SO | | |
| Caractéristiques des paliers de repos: | | SO | | |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | Commentaires | n° de commentaire |
|---|---------|--------------|----------------------|
| ➤ 1,20 x 1,140m: | | SO | |
| ➤ Paliers horizontaux au dévers près: | | SO | |
| Seuils et ressauts: | R | | |
| ➤ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%): | R | | |
| ➤ Arrondis ou chanfreinés: | R | | |
| ➤ Pas d'âne interdits: | R | | |
| Espaces de manoeuvre de porte: | R | | |
| ➤ Emplacements: | R | | |
| ➤ Dimensions: | | SO | |
| Espaces d'usage: | R | | |
| ➤ Devant chaque équipement ou aménagement: | R | | |
| ➤ Dimensions 0,80x1,30m: | R | | |
| Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue: | R | | |
| Trous en sol : Diamètre ou largeur <= 2 cm: | R | | |
| Cheminement libre de tout obstacle: | R | | |
| ➤ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement: | R | | |
| ➤ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm: | R | | |
| Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m: | | SO | |
| Protection des espaces sous escaliers: | | SO | |
| Marches isolées: | | SO | |
| ➤ Si trois marches ou plus: | | SO | |
| • Largeur entre mains courantes >= 1,20m: | | SO | |
| • Hauteur des marches <= 16 cm: | | SO | |
| • Giron des marches >= 28 cm: | | SO | |
| • Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute: | | SO | |
| • Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche: | | SO | |
| • Nez de marches: | | SO | |
| • De couleur contrastée: | | SO | |
| • Non glissant: | | SO | |
| • Sans débord excessif: | | SO | |
| • Mains courantes: | | SO | |
| • De chaque côté: | | SO | |
| • Hauteur entre 0,80 et 1,00 m: | | SO | |
| • Continue, rigide et facilement préhensible: | | SO | |
| • Dépassant les premières et dernières marches: | | SO | |
| • Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel: | | SO | |
| ➤ Si moins de 3 marches: | | SO | |
| • Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute: | | SO | |
| • Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche: | | SO | |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | | Commentaires | n° de commentaire |
|---|---------|----|--------------|----------------------|
| • Nez de marches: | | SO | | |
| • De couleur contrastée: | | SO | | |
| • Non glissant: | | SO | | |
| • Sans débord excessif: | | SO | | |
| 6. Circulations intérieures verticales: | | SO | | |
| Obligation d'ascenseur: | | SO | | |
| Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement: | | SO | | |
| ✓ Largeur entre mains courantes >= 1,20m: | | SO | | |
| ✓ Hauteur des marches <= 16 cm: | | SO | | |
| ✓ Giron des marches >= 28 cm: | | SO | | |
| ✓ Mains courantes: | | SO | | |
| • De chaque côté: | | SO | | |
| • Hauteur entre 0,80 et 1,00 m: | | SO | | |
| • Continue, rigide et facilement préhensible: | | SO | | |
| • Dépassant les premières et dernières marches: | | SO | | |
| • Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel: | | SO | | |
| ✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute: | | SO | | |
| ✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches: | | SO | | |
| ✓ Nez de marches: | | SO | | |
| • De couleur contrastée: | | SO | | |
| • Non glissant: | | SO | | |
| • Sans débord excessif: | | SO | | |
| Ascenseurs: | | SO | | |
| ✓ Tous les ascenseurs doivent être accessibles: | | SO | | |
| ✓ Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis: | | SO | | |
| ✓ Commande à plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil: | | SO | | |
| ✓ Conformés à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap: | | SO | | |
| ✓ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui: | | SO | | |
| ✓ Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme: | | SO | | |
| ✓ Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite: | | SO | | |
| • Dérogation obtenue: | | SO | | |
| • Conformés aux normes les concernant: | | SO | | |
| • D'usage permanent: | | SO | | |
| 7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques: | | SO | | |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | | Commentaires | n° de commentaire |
|--|---------|----|--------------|----------------------|
| Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur: | | SO | | |
| Mains courantes accompagnant le mouvement: | | SO | | |
| Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée: | | SO | | |
| Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible et manoeuvrable en position debout ou assis: | | SO | | |
| Départ et arrivée signalés par contraste de couleur ou de lumière: | | SO | | |
| Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis roulant et plan incliné mécanique: | | SO | | |
| 8. Revêtements de sols, murs et plafonds: | | SO | | |
| Tapis: | | SO | | |
| ➤ Dureté suffisante: | | SO | | |
| ➤ Pas de ressaut >= 2 cm: | | SO | | |
| Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration: | | SO | | |
| ➤ Conforme à la réglementation en vigueur: | | SO | | |
| ➤ Aire d'absorption équivalente >= 25% de la surface au sol: | | SO | | |
| 9. Portes, portiques et sas: | R | | | |
| Dimensions des sas: | | SO | | |
| Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier: | R | | | |
| Largeur des portes principales et des portiques: | R | | | |
| ➤ 0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes: | R | | | |
| ➤ 1,40 m pour les locaux ou zones recevant plus de 99 personnes: | R | | | |
| ➤ 1 vantail >= 0,90 m pour les portes à 2 vantaux: | R | | | |
| ➤ 0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés: | | SO | | |
| Poignées des portes: | R | | | |
| ➤ Facilement préhensibles: | R | | | |
| ➤ Extrémité à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptées): | R | | | |
| Effort pour ouvrir une porte <= 50 N: | R | | | |
| Portes vitrées repérables: | R | | | |
| Portes à ouverture automatique: | | SO | | |
| ➤ Durée d'ouverture réglable: | | SO | | |
| ➤ Détection des personnes de toutes tailles: | | SO | | |
| Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique: | | SO | | |
| Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté: | | SO | | |
| 10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande: | | SO | | |
| Si existence d'un point d'accueil: | | SO | | |
| ➤ Au moins un accessible: | | SO | | |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | | Commentaires | n° de commentaire |
|--|---------|----|--------------|-------------------|
| | | | | |
| ➤ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert: | | SO | | |
| ➤ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis: | | SO | | |
| Equipements divers accessibles au public: | | SO | | |
| ➤ Au moins 1 équipement par type aménagé: | | SO | | |
| ➤ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement: | | SO | | |
| ➤ Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler: | | SO | | |
| • 0,90 <= H <= 1,30 m: | | SO | | |
| ➤ Élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier: | | SO | | |
| • Face supérieure <= à 0,80 m: | | SO | | |
| • Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP): | | SO | | |
| ➤ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique: | | SO | | |
| Panneaux d'affichage instantanée relayant les informations sonores: | | SO | | |
| 11. Sanitaires: | | SO | | |
| Cabinets aménagés: | | SO | | |
| ➤ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires: | | SO | | |
| ➤ Aux mêmes emplacements que les autres: | | SO | | |
| ➤ Séparés H/F si autres sanitaires séparés: | | SO | | |
| 1 lavabo accessible par groupe de lavabos: | | SO | | |
| Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour: | | SO | | |
| ➤ Emplacement: dans le cabinet ou devant la porte: | | SO | | |
| ➤ Dimensions : Diamètre 1,50 m: | | SO | | |
| Aménagements intérieurs des cabinets: | | SO | | |
| ➤ Dispositif permettant de refermer la porte: | | SO | | |
| ➤ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m: | | SO | | |
| ➤ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50m: | | SO | | |
| ➤ Lave-mains accessible d'une hauteur <=0,85 m: | | SO | | |
| ➤ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol: | | SO | | |
| ➤ Barre d'appui supportant le poids d'une personne: | | SO | | |
| ➤ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable: | | SO | | |
| Lavabos accessibles: | | SO | | |
| ➤ Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30m (HxLxP): | | SO | | |
| Accessoires divers - porte-savon, sècheirs, etc. à 1,30 m maxi: | | SO | | |
| Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs: | | SO | | |
| 12. Sorties: | | SO | | |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | | Commentaires | n° de commentaire |
|--|---------|----|--------------|----------------------|
| Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours: | | SO | | |
| 13. Eclairage: | | SO | | |
| Valeurs d'éclairage: | | SO | | |
| ➤ 20 lux pour les cheminements extérieurs: | | SO | | |
| ➤ 200 lux aux postes d'accueil: | | SO | | |
| ➤ 100 lux pour les circulations horizontales: | R | | | |
| ➤ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles: | | SO | | |
| ➤ 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement: | | SO | | |
| ➤ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes): | | SO | | |
| ➤ Eblouissement / reflet: | R | | | |
| Durée de fonctionnement des éclairages temporisés: | | SO | | |
| Extinction doit être progressive si éclairage temporisé: | | SO | | |
| Éclairages par détection de présence: | | SO | | |
| 14. Information et signalisation: | | SO | | |
| Cheminements extérieurs: | | SO | | |
| ➤ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements: | | SO | | |
| ➤ Repérage des parois vitrées: | | SO | | |
| ➤ Passage piétons: | | SO | | |
| Accès à l'établissement et accueil: | | SO | | |
| ➤ Repérage des entrées: | | SO | | |
| ➤ Repérage du système de contrôle d'accès: | | SO | | |
| Accueils sonorisés: | | SO | | |
| ➤ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire: | | SO | | |
| ➤ Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique: | | SO | | |
| ➤ Signalisation de la boucle par un pictogramme: | | SO | | |
| Circulations intérieures: | | SO | | |
| ➤ Éléments structurants du cheminements repérables: | | SO | | |
| ➤ Repérage des parois et portes vitrés: | R | | | |
| ➤ Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur: | | SO | | |
| ➤ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible: | | SO | | |
| Équipements divers: | | SO | | |
| ➤ Signalisation du point d'accueil, du guichet: | | SO | | |
| ➤ Equipements et mobilier repérables par contraste visuel ou tactile: | | SO | | |
| ➤ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile.: | | SO | | |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | | | Commentaires | n° de commentaire |
|--|---------|--|----|---------------------|----------------------|
| | | | | | |
| Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3: | | | SO | | |
| ➤ Visibilité (localisation du support, contrastées): | | | SO | | |
| ➤ Lisibilité (hauteur des caractères): | | | SO | | |
| ➤ Compréhension (pictogrammes): | | | SO | | |
| 15. Etablissements recevant du public assis: | R | | | meublier déplaçable | |
| Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr.de 50: | R | | | | |
| Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal: | | | SO | | |
| Dimension de l'emplacement: 0,80 x 1,30m: | R | | | | |
| Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement: | R | | | | |
| Réparties en fonction des différentes catégories de places: | R | | | | |
| 16. Etablissements comportant des locaux à sommeil: | | | SO | | |
| Nombre de chambres adaptées: | | | SO | | |
| ➤ 1 si moins de 21 chambres: | | | SO | | |
| ➤ 1 + 1 par tr. de 50: | | | SO | | |
| ➤ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur: | | | SO | | |
| Caractéristiques des chambres adaptées: | | | SO | | |
| ➤ Espace de rotation Diamètre 1,50 m: | | | SO | | |
| ➤ 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20m au pied du lit ou 1,20m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90m au pied du lit: | | | SO | | |
| ➤ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol 40 à 50cm: | | | SO | | |
| Cabinet de toilette: | | | SO | | |
| ➤ Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée: | | | SO | | |
| ➤ Toutes si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur: | | | SO | | |
| ➤ Espace de rotation Diamètre 1,50 m: | | | SO | | |
| ➤ Douche accessible avec barre d'appui: | | | SO | | |
| Cabinet d'aisance accessible: | | | SO | | |
| ➤ Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée: | | | SO | | |
| ➤ Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur: | | | SO | | |
| ➤ Espace d'usage de 0,80x1,30m: | | | SO | | |
| ➤ Barre d'appui: | | | SO | | |
| Pour toutes les chambres: | | | SO | | |
| ➤ 1 prise de courant à proximité du lit: | | | SO | | |
| ➤ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne: | | | SO | | |
| ➤ N° de la chambre en relief sur la porte: | | | SO | | |
| 17. Etablissements avec douches ou cabines: | | | SO | | |
| Cabines: | | | SO | | |
| ➤ Au moins 1 cabine aménagée: | | | SO | | |
| ➤ Au même emplacement que les autres | | | SO | | |

| Établissements recevant du public Points examinés | Constat | Commentaires | n° de commentaire |
|---|---------|--------------|----------------------|
| cabines: | | | |
| ➤ Cheminement accessible jusqu'à la cabine: | SO | | |
| ➤ Cabines séparées H/F si autres cabines séparées: | SO | | |
| ➤ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour Diamètre 1,50 m: | SO | | |
| ➤ Siège: | SO | | |
| ➤ Dispositif d'appui en position debout: | SO | | |
| Douches: | SO | | |
| ➤ Au moins 1 douche aménagée: | SO | | |
| ➤ Au même emplacement que les autres douches: | SO | | |
| ➤ Cheminement accessible jusqu'à la douche: | SO | | |
| ➤ Douches séparées H/F si autres douches séparées: | SO | | |
| ➤ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche: | SO | | |
| ➤ Siphon de sol: | SO | | |
| ➤ Siège: | SO | | |
| ➤ Dispositif d'appui en position debout: | SO | | |
| ➤ Equipements divers utilisables en position assis: | SO | | |
| 18. Caisses de paiement: | SO | | |
| Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses: | SO | | |
| 1 caisse adaptées par tr. de 20: | SO | | |
| Répartition uniforme des caisses adaptées: | SO | | |
| Caractéristiques des caisses adaptées: | SO | | |
| Cheminement d'accès aux caisses adaptées >= 0,90m: | SO | | |
| Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes: | SO | | |