

# Adaptation de l'environnement pour une accessibilité au plus grand nombre



## REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

Registre public d'accessibilité pour tous pour le site et adresse de  
MFR-CFA de Vertus 19 Av. Saint-Vincent, 51130 Blancs-Coteaux

LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Registre public d'accessibilité pour tous, y compris les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite (PHMR)

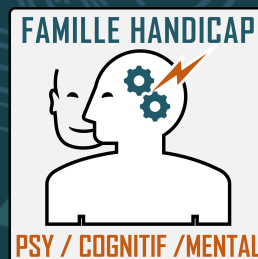
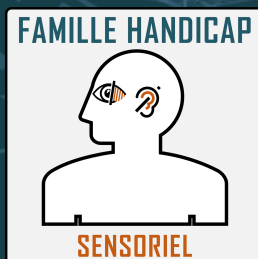
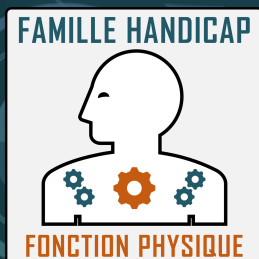
Références majeures :

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

Code de la construction et de l'habitation

Titre VI : ACCESSIBILITÉ ET QUALITÉ D'USAGE (Articles R161-1 à R165-21)

Article L164-1, Article R164-6



Tous droits réservés à



Tous droits réservés à l'auteur concepteur de ce modèle de registre

## LM Chênais

Facilitateur en management de prévention des risques et sécurité

- Préventeur expert en protection des entreprises
- Système de management QHSE et intelligence économique
- Sécurité des personnes et des biens
- Management des risques par les risques
- Maintenance et travaux Tous Corps d'État, AMoe-S
- Formations, instructions, chargé de cours
- Conférencier

07 87 87 89 51



Figure 1 Logo européen facile à lire :  
Inclusion Europe. Pour de plus amples  
informations, consulter le site :

[www.inclusion-europe.eu/easy-to-read](http://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read)

Le présent registre est de qualité FALC.

FALC est un acronyme qui indique que ce document applique les recommandations européennes dites :

## FAcile à Lire et à Comprendre

De même, selon divers référentiels, la conception de ce document a fait l'objet de soins particulier de sorte à être accessible pour tous :

- En version physique imprimer sur un format A4, dans un classeur avec onglets
- En version numérique au format PDF

Pour de plus ample détail, consulter les annexes. Dans ces annexes, vous trouverez notamment :

- Les référentiels de conception,
- Les divers tests d'évaluation de l'accessibilité de ce document mis en œuvre
- Des échantillons de ces tests d'évaluation.

### Comment utiliser le logo européen facile à lire

Inclusion Europe a développé le logo européen facile à lire et détient ses droits d'auteur. Nous autorisons toutefois la libre utilisation du logo, si les conditions de base suivantes sont remplies :

1. Les personnes utilisant le logo doivent suivre les « Lignes directrices pour des publications faciles à lire ».

2. L'utilisation de ce logo doit se faire en suivant ces indications :

a. Couleur : Bleu : PANTONE – 072 ;

CMJN – Cyan 100 %, Magenta 87 %, Noir 6 % ; RVB : 26-63-147 ; WEB : #333399

B. Taille minimale : 15 mm

3. Une ou plusieurs personnes ayant une déficience intellectuelle dont la langue maternelle est celle que vous utilisez dans votre publication doivent relire votre publication. Le nom des relecteurs doit apparaître dans la brochure. 4. Vous devez mentionner la phrase suivante dans vos publications : « © Logo européen facile à lire : Inclusion Europe. Plus d'informations sur <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/> ». 5. S'il existe une version électronique disponible en téléchargement, vous devez nous fournir l'URL correspondante à [comms@inclusion-europe.org](mailto:comms@inclusion-europe.org).

Inclusion Europe se réserve le droit de retirer l'autorisation d'utiliser le logo européen facile à lire si les publications soumises soulèvent des doutes sérieux quant au respect des règles de lecture facile lors de leur préparation.

Version édition :

2024-09-13 15:20

vendredi 13 septembre

2024

Tous droits réservés

par Louis-Marie Chénais / 07 87 87 89 51

Page 3 sur 56

## Registre public d'accessibilité pour tous pour le site de la MFR de Vertus

### Formation

Nom/Prénom	Fonction	Date	Signature
BREX Christelle	Directrice	10/09/2024	
FERAT Céline	Référente inclusion/AVS	10/09/2024	
HARO Maurine	Chargée de communication	10/09/2024	
SASSI Christelle	Formatrice	10/09/2024	

## Sommaire :

<b>Sommaire :</b> .....	<b>5</b>
<b>Préambule</b> .....	<b>7</b>
<b>1. Bilan des prestations d'accessibilité fournies dans l'établissement</b> .....	<b>11</b>
<b>2. Liste des prestations inaccessibles ou partiellement accessibles</b> .....	<b>13</b>
<b>3. Présentation de notre établissement et ses principales prestations</b> .....	<b>14</b>
<b>4. Accessibilité par téléphone et moyens numériques internet</b> .....	<b>20</b>
<b>5. Accessibilité de chez vous jusqu'à notre établissement</b> .....	<b>22</b>
<b>6. Accessibilité du stationnement de notre établissement</b> .....	<b>24</b>
<b>7. Accessibilité des cheminements extérieurs de notre établissement</b> .....	<b>25</b>
<b>8. Accessibilité du bâtiment et de l'accueil de notre établissement</b> .....	<b>26</b>
<b>9. Accessibilité des circulations intérieures, couloirs, escaliers, autres</b> .....	<b>27</b>
<b>10. Accessibilité des locaux dont locaux ouverts au public</b> .....	<b>28</b>
<b>11. Les grandes familles d'atteintes qui occasionnent des handicaps</b> .....	<b>29</b>
<b>12. Bien accueillir les personnes handicapées, principes généraux</b> .....	<b>34</b>
<b>13. Bien accueillir les personnes handicapées, principes particuliers</b> .....	<b>40</b>
<b>14. Pièces réglementaires afférentes à l'accessibilité pour tous</b> .....	<b>41</b>
<b>15. L'auteur de ce modèle, votre interlocuteur</b> .....	<b>42</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>44</b>
<b>Référentiels</b> .....	<b>50</b>



## Préambule.

### Qu'est-ce que le Handicap et l'ÉGALITÉ des chances ?

Définition selon l'ONU du handicap :

Convention relative aux droits des personnes handicapées

Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables 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

Suivant cette convention et l'ensemble des travaux,

C'est la conjonction de trois facteurs

- Une déficience physique, sensorielle, ou intellectuelle d'une personne
- Mêlée à une non-acceptabilité de nos sociétés  
(Manque d'ouverture sur la diversité, biais de conformisme ou normalité)
- Mêlée à des difficultés d'accessibilité (conséquence du précédent)

Cette conjonction créer le handicap,

Elle n'est pas le fait de la personne, mais de celle de la société.

Mots clefs connexes :

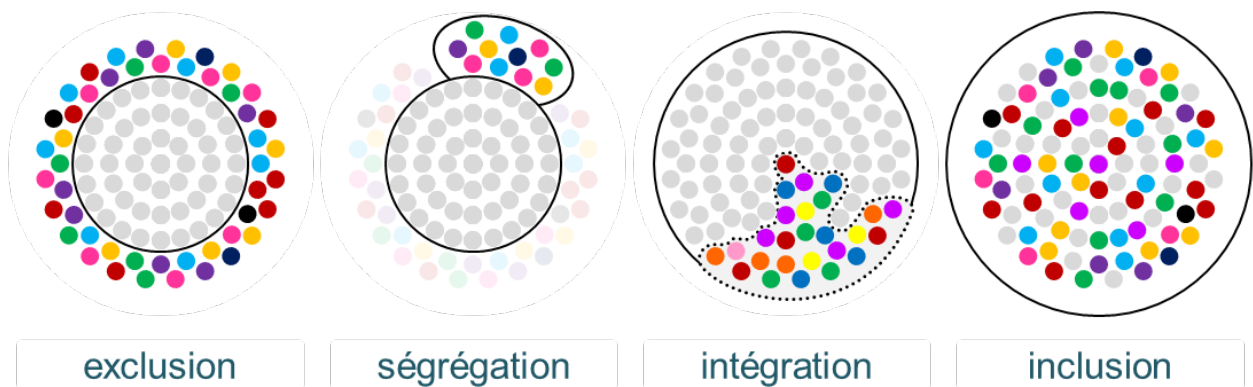
Validisme / misérabilisme / infantilisation / la négation de la dignité / médicalisation du handicap, etc.

## Principe d'égalité des chances pour tous,

Conséquence de la convention de l'ONU, traduit en droit français par la Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

**Ce principe, c'est d'abord une question d'ouverture d'esprit sur le plus grand nombre.**

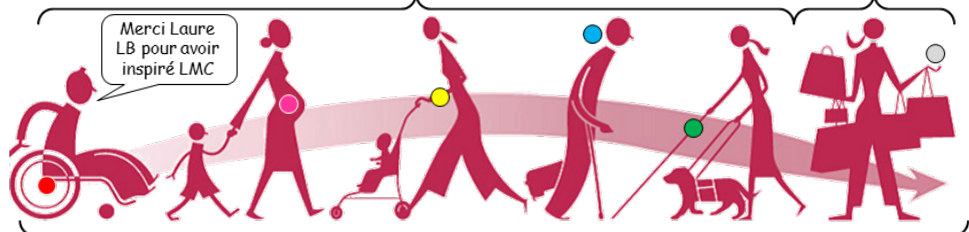
Schémas exprimant la maturité et l'ouverture des sociétés humaines



**Concept suranné et discriminant**

**personne en situation de handicap ou à mobilité réduite**

**personne « normale »**



**Concept à adopter**

**égalité des chances l'accessibilité pour tous, l'inclusion (80% des handicaps sont invisibles)**



Méthode et composition du schéma par © Copyright 2019 01 17 Cindynique service par Louis-marie Chénais (diffusion et utilisation libre et gratuite, ne peut être vendu) version 4 2021 12 13 /version précédente 2020 05 23

Selon l'INSEE, 12 millions de Français environ (sur 66 millions) sont touchés par un handicap, Soit au moins 20%, hors ceux non déclarés et ceux à venir...

24% de la population active est considérée comme handicapée,  
Seulement 57 % des entreprises respectent le quota de 6% !!!  
Et vous, où en êtes-vous ?

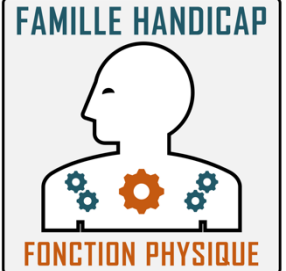
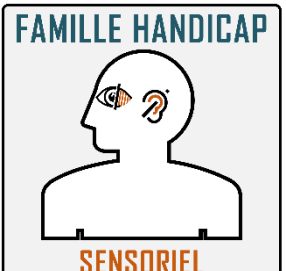


## Les grandes familles d'atteintes qui occasionnent des handicaps.

Source : [Les grandes familles ou typologies de handicap | Situations de handicap \(agriculture.gouv.fr\)](#)

Détail et développement, voir le chapitre :

11. Les grandes familles d'atteintes qui occasionnent des handicaps. 29

 <p>FAMILLE HANDICAP</p> <p>FONCTION PHYSIQUE</p> <p>Picto grande famille des atteintes aux fonctions physiques et motrice</p>	<h3>Grande famille des atteintes aux fonctions physiques et motrices</h3> <p>Il s'agit de l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer une position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes).</p>
 <p>FAMILLE HANDICAP</p> <p>SENSORIEL</p> <p>Picto grande famille des atteintes aux fonctions sensorielles</p>	<h3>Grande famille des atteintes aux fonctions sensorielles</h3> <p>Les déficiences sensorielles concernent la vue et l'audition.</p> <h4>Le handicap visuel / la déficience visuelle</h4> <p>Le handicap visuel concerne les personnes aveugles, mais aussi, dans la majorité des cas, les personnes malvoyantes.</p> <h4>Le handicap auditif / la déficience auditive</h4> <p>Les handicaps auditifs vont de la malentendance à la surdité, la perte auditive totale étant plutôt rare.</p>



Grandes familles des atteintes aux fonctions psychologiques, intellectuelles, cognitives ou mentales

## Grande famille des atteintes aux fonctions psy / cognitif / mentale

### Le handicap psychique / les troubles psychiques

Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie psychique (phobie, anxiété généralisée, phobie sociale, peur panique, agora-phobie, trouble obsessionnel compulsif (TOC), schizophrénie...).

### Le handicap cognitif / les troubles cognitifs / les troubles du neurodéveloppement

Le handicap cognitif est la conséquence d'une déficience des grandes fonctions cérébrales supérieures que sont l'attention, la mémoire, les fonctions exécutives et perceptives, le raisonnement, le jugement, le langage.

### Le handicap mental ou déficience intellectuelle

La déficience mentale est une réduction des facultés intellectuelles qui prend des formes très variables. Elle se caractérise par une difficulté à comprendre, un faible contrôle de l'affectivité, un développement psychologique plus ou moins perturbé associé à des difficultés d'ordre spatio-temporel.



Grandes familles des atteintes par des maladies invalidantes

## Grandes familles des atteintes par des maladies invalidantes

Les maladies chroniques ou invalidantes / les troubles de santé invalidante  
Toutes les maladies respiratoires, digestives, parasitaires, infectieuses (diabète, hémophilie, sida, cancer, hyperthyroïdie, etc.) peuvent entraîner une restriction d'activité (motrice, quantité de travail à accomplir, durée de l'intensité pour le réaliser) ou des contraintes plus ou moins importantes.

## 1. Bilan des prestations d'accessibilité fournies dans l'établissement.

À présent, nous allons vous informer sur l'accessibilité globale de notre établissement.

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement.

Bienvenue sur le site de la

**MFR de vertus**

**19 Av. Saint-Vincent,**

**51130 Blancs-Coteaux**



Picto 18-13-personnes-handicapees

### Accessibilité globale du bâtiment et des services.



Picto 19-13-picto-global-handicap

Nous vous informons que :

- Le bâtiment est accessible à tous
- Tous les services proposés sont accessibles à tous.

Accessibilité : totalement conforme

Échelle du niveau d'accessibilité pour tous :

Accessibilité : non conforme si aucun audit n'a été effectué ou si le résultat est inférieur à 50% ;

Accessibilité : partiellement conforme si le résultat de l'audit est supérieur à 50% ;

Accessibilité : totalement conforme » si le taux est égal à 100%.

## Informations et contacts.



Picto 5-12-information

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

Pour plus de détail sur le personnel et sa formation, allez voir le chapitre qui se nomme :

Moyens humains : Personnels et référents chargés de l'accueil aux handicaps

### **Vous avez besoin d'aide ou de renseignements,**

Contactez-nous sans hésitation, nous vous répondrons :



Picto 5-12-information-telephone

Notre numéro de téléphone      03 26 52 22 20



Picto 5-2-communication-electronique

Par courriel      [mfr.vertus@mfr.asso.fr](mailto:mfr.vertus@mfr.asso.fr)

Formulaire de contact  
Sur notre site internet      <https://mfrvertus.com/contact/>



Picto 5-6-courrier

Notre adresse :      19 avenue Saint-Vincent  
51130 BLANCS-COTEAUX

Notre numéro de SIRET :      302 876 404 000 21

## 2. Liste des prestations inaccessibles ou partiellement accessibles.

Cela désigne les prestations qui ne sont pas encore accessibles ou qui font l'objet d'une dérogation.

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement.

**Aucune : toutes nos prestations sont accessibles.**

Exemple de cartouche modulable en cas de prestation inaccessible.

### Prestation de de l'internat au premier étage



Picto visage orange mécontent

Description sommaire :

Accès du premier étage non accessible à certaine forme de handicap, notamment moteur.

L'internat au rez-de chaussée est pleinement accessible



Picto visage vert content

Ce service sera accessible à ce jour



Picto visage vert triste

Si Ce service demeure inaccessible. Voir l'autorisation en annexe.



Picto 19-3-aide-handicap

Est-ce qu'une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

Oui tout à fait, c'est même souhaitable.

### 3. Présentation de notre établissement et ses principales prestations

Voici les principales activités de notre établissement et nos moyens :

- Techniques,
- Humains,
- Organisationnels.

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement.

#### Notre activité principale.

##### Notre activité principale est une école de formation professionnelle.



4-5-ecole

Notre établissement est une école privée associative.

C'est essentiellement un centre de formation pour des apprentis, mais la MFR de Vertus dispose de quelques classes en filière générale.

Ce bâtiment accueille des services nécessaires au bon fonctionnement de l'école.

Ce bâtiment se compose principalement de :

- Des salles de cours
- De lieux de vie divers pour un séjour agréable au rythme de la journée.

Une grande partie de ce bâtiment est ouvert plus ou moins librement au public.

Le public principal sont les élèves.

Une petite partie du bâtiment est restreint aux personnes autorisées.

Le prochain pavé d'information précise ces autres prestations.



Picto 2-2-boisson

Le bâtiment dispose de plusieurs lieux de pause du personnel avec :

- Des locaux spécifiques, notamment de pause.
- Un environnement convivial



Picto 8-4-argent

En dehors de l'usage scolaire principal, les salles de cours peuvent être louer par des personnes physiques (des particuliers), ou des personnes morales (entreprises et autres organismes) par exemple pour un séminaire, des réunions, des formations.

## Nos activités secondaires ou complémentaires.

### Notre école dispose d'un internat :



Hotel-internat-dormir

- Cet internat se compose de 2 étages.
  - Au rez-de-chaussée, il y a 8 chambres
  - Au premier étage, il y a 12 chambres.



Picto 11-20-douche

- Vous trouverez le nécessaire de vie :
  - Des douches
  - Des toilettes.



Picto 8-4-argent

En dehors de l'usage scolaire principal, l'internat peut être louer par des personnes physiques (des particuliers), ou des personnes morales (entreprises et autres organismes) par exemple pour un séminaire.

### Notre école dispose d'un restaurant.

#### Le réfectoire ou restaurant des élèves :



Picto 2-6\_repas

L'école dispose d'un réfectoire ou restaurant avec une équipe qui se charge des repas. Cette équipe se compose :

- D'un cuisinier
- D'un technicien en diététique. La diététique est une pratique qui s'intéresse à l'alimentation équilibrée.

L'ensemble est sous la responsabilité de la commission de vie résidentielle



Picto

8-4-argent

En dehors de l'usage scolaire principal, le restaurant peut être louer par des personnes physiques (des particuliers), ou des personnes morales (entreprises et autres organismes) par exemple pour un séminaire, une réception.

## Moyens humains : Personnels et référents chargés de l'accueil aux handicaps.

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 3 La description des actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.

### Formation du personnel aux différentes situations de handicap :



Picto 19-3-  
aide-handicap

#### Le référent handicap

Notre entreprise a désigné un référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap selon le cadre d'exigences réglementaires :

- Selon les conditions du Code du Travail, Article L5213-6-1
- Le code de l'éducation national et les AESH



Picto 5-12-  
information\_guichet

#### Le personnel d'accueil est formé.

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

~~Le personnel sera formé.~~



Picto 11-2-aider

#### Le personnel du site est sensibilisé.

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

Les attestations de formations sont en annexe de ce registre.



## Moyens techniques : les matériels adaptés

### Entretien du matériel et de sa mise en œuvre :



Picto 11-29-  
outils maintenance

Le matériel est entretenu et réparé.

Le personnel connaît le matériel.

Matériel spécifique :

- Ce registre public d'accessibilité pour tous
- Une boucle à induction magnétique à l'accueil est à venir
- Balise sonore et visuelle

Les notices d'utilisation de certains appareils seront jointes à la suite de ce registre.



## Moyens organisationnels : où consulter le registre public d'accessibilité ?



**Vous trouverez le registre public d'accessibilité en deux endroits :**



Picto 5-12-  
information\_guichet

### **À l'accueil de notre établissement**

Auprès de notre personnel d'accueil sur simple demande



Picto 14-3-  
site-internet

### **Sur notre site internet.**

Cliquez sur ce lien : <https://mfrvertus.com/>

## Moyens organisationnels : comment m'orienter ?

**Vous pourrez consulter les plans du site de la manière suivante :**



Picto 5-12-  
information\_guichet

### **À l'accueil de notre établissement**

Auprès de notre personnel d'accueil sur simple demande.

Nous vous informerons et nous aiderons pour vous orienter.



12-4-emplacement

## 4. Accessibilité par téléphone et moyens numériques internet

### Accès omnicanal, à notre organisme par téléphone et des moyens comme internet

Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;

Le mot omnicanal désigne le fait de pouvoir communiquer avec notre entreprise par les différents moyens que nous plaçons à votre disposition. C'est par exemple par un pli postal, par téléphone, par internet, par courriel :

- Vous pouvez utiliser un ou plusieurs canaux de communication.
- Vous pouvez utiliser ces canaux en même temps ou distinctement selon les besoins.

Par exemple, à l'accueil avec notre employé, l'employé vous guide pour consulter notre site internet.

### Accessibilité téléphonique :



Picto 5-12-  
information-telephone

#### **Le personnel d'accueil est formé.**

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

**Pour nous contacter par téléphone : 03 26 52 22 20**

## Accessibilité numérique de notre site internet :



Picto 14-3-  
site-internet

Notre site internet répond aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité ou RGAA.

**Pour nous contacter par internet :** <https://mfrvertus.com/contact/>

Accessibilité :

Échelle du niveau d'accessibilité pour tous :

Accessibilité : non conforme si aucun audit n'a été effectué ou si le résultat est inférieur à 50% ;

Accessibilité : partiellement conforme si le résultat de l'audit est supérieur à 50% ;

Accessibilité : totalement conforme » si le taux est égal à 100%. Bravo.

## 5. Accessibilité de chez vous jusqu'à notre établissement.

Accès physique multimodal à notre organisme, piéton, en vélo, en véhicule, en transport en commun.

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement.

Le mot multimodal désigne ce qui concerne l'utilisation combinée de plusieurs modes de transport au cours d'un même trajet. Par exemple de votre domicile jusqu'à l'arrêt de bus à pied, prendre le bus, puis terminer en vélo.

Quels sont les moyens pour venir jusqu'à notre établissement ?

### Moyen d'accès piéton :



#### Piéton

Le site est accessible facilement à pied grâce à une voirie accessible à tous.

Picto déplacement  
handicap

### Moyen par les transports en commun :



Picto 19-2-  
accessibilite-transport

#### Transport en commun :

Le site est desservi par des lignes de bus numéro SP 02 fluo

Concernant l'accessibilité de ces lignes, veuillez prendre contact avec Fluo.

- Ligne numéro SP 02 fluo dont l'arrêt est à 900 mètres

<https://www.fluo.grandest.fr/aide-et-contact>

Tél. 09 70 80 90 10

## Moyen d'accès en vélo :



Picto 24-7-  
piste-cyclable

### Vélo

Le site est desservi par des rues ouvertes à tout type de véhicule

L'accès au site pour les vélos se réalise par l'utilisation des voies routières

## Moyen d'accès en covoiturage :



Picto 19-18-  
solidarite

### Solidarité covoiturage

Le covoiturage se réalise de gré à gré.

Emplacement de covoiturage au plus proche de l'école

## 6. Accessibilité du stationnement de notre établissement.

### Accès physique en véhicule particulier.

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement.

#### Place de stationnement à votre disposition :



Picto 24-13-  
voiture



Picto 19-13-  
picto-global-handicap



Picto 18-4-  
enceinte



10-23-  
voiture-electrique

L'établissement dispose de :

- Aux abords il y a 21 places
- En interne il y a 20 places
  
- Il y a 2 places pour personne en situation de handicap aux abords
- Et la possibilité d'accès au parc de stationnement interne selon les besoins.
  
- Il y a aucune place pour les familles, femme enceinte ou en bas âge
  
- L'établissement dispose d'aucun emplacement de rechargement pour les véhicules électriques.
- Aucune place pour personne en situation de handicap disposant d'une borne de rechargement.



## 7. Accessibilité des cheminements extérieurs de notre établissement.

### Accès physique de l'entrée de notre établissement jusqu'à l'entrée du bâtiment.

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement.

#### Comment accéder de l'entrée de l'établissement à l'entrée du bâtiment ?

##### Accès du public

L'accès du public se réalise exclusivement par le cheminement piéton qui conduit de l'entrée de l'établissement vers la porte d'entrée principale.

Ce cheminement est :

- En pente légère de 3% sur 14 mètres sur sol dur.
- Le reste du parcours est plane avec un sol dur.



Picto déplacement handicap  
cheminement

##### Accès du personnel et personnel similaire

L'accès du personnel se réalise par l'entrée principale.

Ce cheminement identique.



Picto 5-12-information

##### Aménagement et signalétique

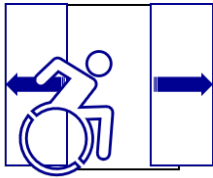
Le cheminement dispose d'une signalétique et des moyens de guidage

## 8. Accessibilité du bâtiment et de l'accueil de notre établissement

### Accès physique de l'entrée principale à notre établissement

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;

#### L'entrée du bâtiment



Picto déplacement handicap  
franchir une porte

#### Accès du public

La porte d'entrée principale est une porte à simple vantail mue à la main.

#### Accès du personnel et personnel similaire

L'entrée du personnel est une porte à simple vantail mue à la main.

Un interphone est à votre disposition

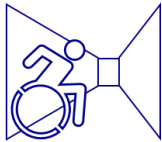
## 9. Accessibilité des circulations intérieures, couloirs, escaliers, autres.

Les circulations horizontales désignent les couloirs, les allées, les rayons au sein de notre établissement

Les circulations verticales désignent les accès aux étages par les escaliers, ascenseurs, et cætera.

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;

### Nous vous informons sur nos couloirs, nos escaliers, nos ascenseurs

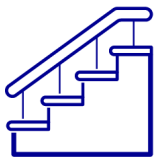


Picto déplacement handicap  
couloir

#### Circulations intérieures horizontales

L'établissement dispose de couloirs.

Tous ces équipements facilitent l'accès et la circulation pour tous



Picto déplacement handicap  
escalier

#### Circulations intérieures verticales

L'établissement dispose d'un escalier ouvert aux publics et un escalier de secours

Il y a aucun ascenseur

Tous ces équipements facilitent l'accès et la circulation pour tous



Picto 5-12-information

#### Aménagement et signalétique

Le cheminement dispose d'une signalétique et des moyens de guidage.

La conception est conforme aux exigences d'accessibilité

## 10. Accessibilité des locaux dont locaux ouverts au public

Accès aux toilettes, douches s'il y a, distinction des locaux selon le public ou le personnel

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 1 Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;

### Accessibilité des locaux :



Picto toilette

#### Toilette ou lieu d'aisance

L'établissement dispose de 17 toilettes ou lieu d'aisance

Il y a 3 toilettes pour personne en situation de handicap au titre du public

Il y a 0 local à langer pour les familles, femme enceinte ou en bas âge



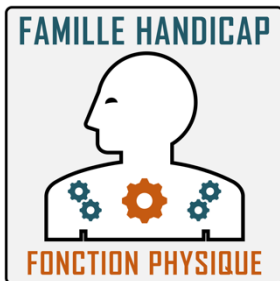
Picto banc public

#### Banc public et assise

Sur le cheminement et dans nos espaces verts, vous trouverez des bancs

## 11. Les grandes familles d'atteintes qui occasionnent des handicaps.

Source : [Les grandes familles ou typologies de handicap | Situations de handicap \(agriculture.gouv.fr\)](#)



Picto grande famille des atteintes aux fonctions physiques et motrice

### Grande famille des atteintes aux fonctions physiques et motrices

Il s'agit de l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer une position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes).

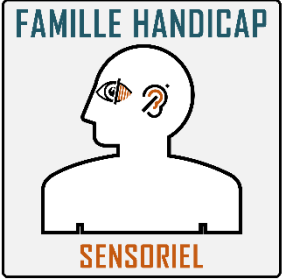


Certaines déficiences motrices d'origine cérébrale peuvent également provoquer des difficultés pour s'exprimer, sans altération des capacités intellectuelles.




En France, plus de 8 millions de personnes sont touchées par une déficience motrice, de la plus légère (rhumatisme, arthrose) à la plus lourde (hémiplégié, paraplégie, tétraplégie). Environ 600 000 personnes sont para-tétra, ou hémipplégiques.



Lombalgie, TMS (Troubles musculosquelettiques), rhumatisme, malformation, paralysie, AVC (Accident vasculaire cérébral), amputation, ...

Le saviez-vous ?

Moins de 5% des personnes touchées par une déficience motrice se déplacent en fauteuil roulant.

 <p>Picto grande famille des atteintes aux fonctions sensorielles</p>	<p><b>Grande famille des atteintes aux fonctions sensorielles</b></p> <p>Les déficiences sensorielles concernent la vue et l'audition.</p>
 <p>Picto 19-12-handicap-visuel</p>	<p><b>Le handicap visuel / la déficience visuelle</b></p> <p>Le handicap visuel concerne les personnes aveugles, mais aussi, dans la majorité des cas, les personnes malvoyantes. Dans certains métiers, une personne daltonienne peut être reconnue comme en situation de handicap.</p> <p>Myopie, presbytie, strabisme, rétinite, daltonisme...</p> <p>Le saviez-vous ?</p> <p>En France parmi le 1,5 million de personnes déficientes visuelles, 14% sont aveugles et une minorité utilisent le braille.</p>
 <p>Picto 19-8-handicap-auditif</p>	<p><b>Le handicap auditif / la déficience auditive</b></p> <p>Les handicaps auditifs vont de la malentendance à la surdité, la perte auditive totale étant plutôt rare. Comme pour le handicap visuel, la plupart des déficients auditifs possèdent des "restes auditifs" pour lesquels les prothèses auditives apportent une réelle amplification. Selon les cas, ce handicap s'accompagne ou non, d'une difficulté à oraliser. Un certain nombre de personnes sourdes utilisent la langue des signes et d'autres, la lecture sur les lèvres (lecture labiale) pour communiquer.</p> <p>Acouphène ou surdité légère à profonde.</p> <p>Le saviez-vous ?</p> <p>Le plus souvent, les personnes sourdes ne sont pas muettes, même si dans certains cas le handicap peut s'accompagner d'une difficulté à oraliser.</p> <p>Sur 6 millions de personnes sourdes et malentendantes, seulement 100 000 utilisent le langage gestuel.</p>

 <p>Grandes familles des atteintes aux fonctions psychologiques, intellectuelles, cognitives ou mentales</p>	<p><b>Grande famille des atteintes aux fonctions psy / cognitif / mentale</b></p>
 <p>Picto 19-10-handicap-psychique</p>	<p><b>Le handicap psychique / les troubles psychiques</b></p> <p>La loi n°2005-102 du 11 février 2005 reconnaît, pour la première fois, la notion de handicap psychique.</p> <p>Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie psychique (phobie, anxiété généralisée, phobie sociale, peur panique, agoraphobie, trouble obsessionnel compulsif (TOC), schizophrénie...). Il peut être durable ou épisodique et peut apparaître à tout âge.</p> <p>Il existe différentes classifications des troubles psychiques. On distingue classiquement trois grandes entités : névroses, psychoses et autres troubles (par exemple : séquelles de maladies liées à certaines conduites addictives, troubles psychosomatiques, etc.).</p> <p>Névrose, dépression sévère, TOC (Troubles obsessionnels compulsifs), schizophrénie, troubles bipolaires, phobies, trouble anxieux généralisé, addictions...</p> <p>Le saviez-vous ?</p> <p>À la différence du handicap mental, le handicap psychique n'affecte pas la capacité intellectuelle de la personne.</p>
 <p>Picto 19-9-handicap-intellectuel</p>	<p><b>Le handicap cognitif / les troubles cognitifs / les troubles du neurodéveloppement</b></p>

	<p>Le handicap cognitif est la conséquence d'une déficience des grandes fonctions cérébrales supérieures que sont l'attention, la mémoire, les fonctions exécutives et perceptives, le raisonnement, le jugement, le langage.</p> <p>Les altérations cognitives se manifestent par différentes difficultés qui peuvent porter sur des fonctions cognitives très précises comme le langage (écrit, oral), la mémorisation, la motricité fine (en cas d'apraxie) comme sur des fonctions plus larges telles que les interactions sociales ou l'attention (dans certains cas d'autisme).</p> <p>Les limitations d'activité portent principalement sur le domaine des apprentissages, des recherches d'informations, de l'application des connaissances et de la communication.</p> <p>Troubles du déficit de l'attention/hyperactivité (TDAH), troubles spécifiques du langage et de l'apprentissage (troubles DYS), Troubles du spectre de l'autisme (TSA), traumatismes crâniens...</p>
 <p>Picto 19-9-handicap-intellectuel</p>	<p><b>Le handicap mental ou déficience intellectuelle</b></p> <p>La déficience mentale est une réduction des facultés intellectuelles qui prend des formes très variables. Elle se caractérise par une difficulté à comprendre, un faible contrôle de l'affectivité, un développement psychologique plus ou moins perturbé associé à des difficultés d'ordre spatio-temporel. Selon le degré de handicap, léger ou plus lourd, la personne présentera un degré d'autonomie plus ou moins important et aura besoin d'une attention plus ou moins prévenante.</p> <p>Trisomie 21, traumatisme crânien, syndrome de l'X fragile...</p>
 <p>Grandes familles des atteintes par des maladies invalidantes</p>	<p><b>Grandes familles des atteintes par des maladies invalidantes</b></p> <p>Les maladies chroniques ou invalidantes / les troubles de santé invalidante Toutes les maladies respiratoires, digestives, parasitaires, infectieuses (diabète, hémophilie, sida, cancer, hyperthyroïdie, etc.) peuvent entraîner une restriction d'activité (motrice, quantité de travail à accomplir, durée de l'intensité pour le réaliser) ou des contraintes plus ou moins importantes. Elles peuvent être</p>



	<p>momentanées, permanentes ou évolutives. Près de la moitié des maladies invalidantes sont d'origine respiratoire ou cardio-vasculaire.</p> <p>Hypertension artérielle, insuffisance cardiaque, diabète, eczéma, cancer, épilepsie, VIH, asthme sévère, insuffisance rénale chronique, maladie de Crohn, polyarthrite rhumatoïde, allergies sévères, hépatites, fibromyalgie, arthrite, sclérose en plaques, drépanocytose, maladie d'Alzheimer, maladie de Parkinson, ...</p> <p>Le saviez-vous ?</p> <p>On estime à 433 136 le nombre de nouveaux cas de cancers en 2023 en France (Source : Institut national du cancer)</p> <p>À noter :</p> <p>Le plurihandicap est l'association d'atteintes motrices et/ou sensorielles de même degré, ce qui ne permet pas de déceler l'une plutôt que l'autre comme déficience principale.</p> <p>Le polyhandicap est un handicap grave à expressions multiples, dans lequel une déficience mentale sévère et une déficience motrice sont associées à la même cause, entraînant une restriction extrême de l'autonomie.</p>
--	---

## 12. Bien accueillir les personnes handicapées, principes généraux

Source : [https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/publications/plaquette\\_web\\_bien%20accueillir%20PH.pdf](https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/publications/plaquette_web_bien%20accueillir%20PH.pdf)

### Accueillir les personnes handicapées

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

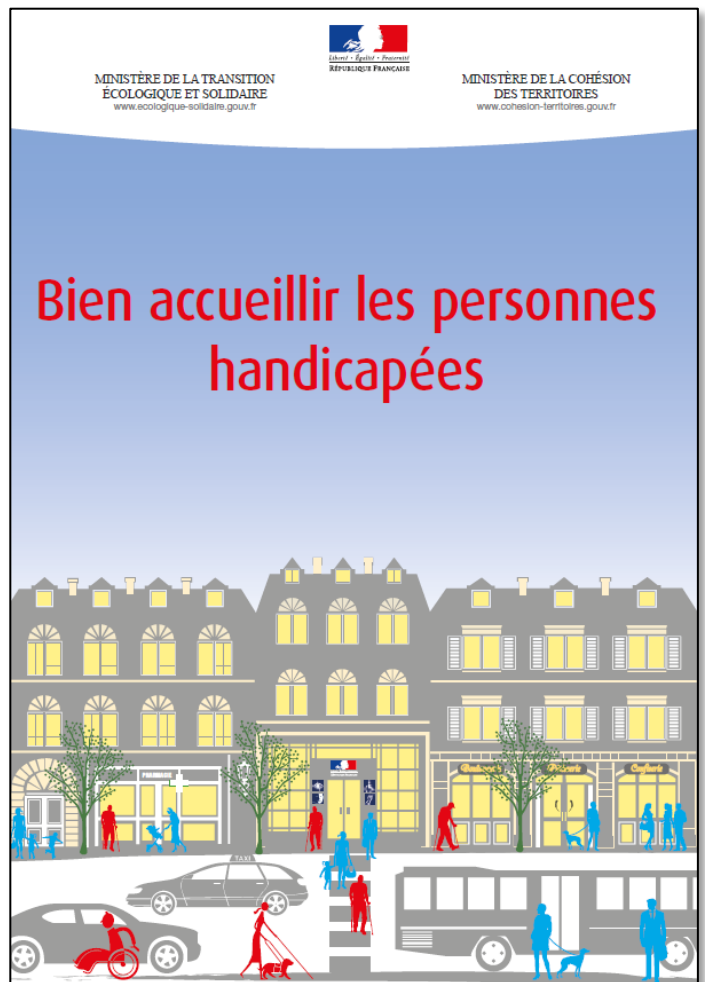
- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : Adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, Ne l'infantilisez pas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

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

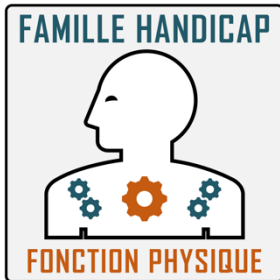
La plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées »

Guide\_numerique\_accueil\_PH\_3

**À verser en annexe de ce registre public d'accessibilité**



## Accueillir des personnes avec une déficience motrice



Picto grande famille des atteintes aux fonctions physiques et motrice

### Grande famille des atteintes aux fonctions physiques et motrices

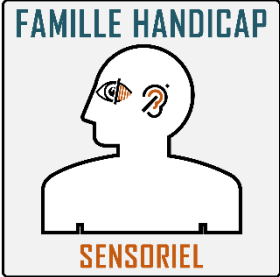

#### Principales difficultés rencontrées par ces personnes :

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

#### Comment les pallier ? :

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas

## Accueillir des personnes avec des atteintes aux fonctions sensorielles

 <p>Picto grande famille des atteintes aux fonctions sensorielles</p>	<p><b>Grande famille des atteintes aux fonctions sensorielles</b></p>
 <p>Picto 19-12-handicap-visuel</p>	<p><b>Le handicap visuel / la déficience visuelle</b></p> <p><b>Principales difficultés rencontrées par ces personnes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le repérage des lieux et des entrées ;</li><li>▪ Les déplacements et l'identification des obstacles ;</li><li>▪ L'usage de l'écriture et de la lecture</li></ul> <p><b>Comment les pallier ? :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.</li><li>▪ ®Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.</li><li>▪ ®S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.</li><li>▪ ®Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...</li><li>▪ ®Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.</li><li>▪ ®Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.</li><li>▪ ®Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.</li><li>▪ ®Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.</li><li>▪ ®N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.</li></ul>



Picto 19-8-handicap-auditif

## **Le handicap auditif / la déficience auditive**



### **Principales difficultés rencontrées par ces personnes :**

- La communication orale ;
- L'accès aux informations sonores ;
- Le manque d'informations écrites.

### **Comment les pallier ? :**

- Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ®Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ®Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ®Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ®Proposez de quoi écrire.
- ®Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

## Accueillir des personnes avec des atteintes aux fonctions psy / cognitif / mentale

 <p>Grandes familles des atteintes aux fonctions psychologiques, intellectuelles, cognitives ou mentales</p>	<p><b>Grande famille des atteintes aux fonctions psy / cognitif / mentale</b></p>
 <p>Picto 19-10-handicap-psychique</p>	<p><b>Le handicap psychique / les troubles psychiques</b></p> <p><b>Principales difficultés rencontrées par ces personnes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Un stress important ;</li><li>▪ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés</li><li>▪ La communication.</li></ul> <p><b>Comment les pallier ? :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.</li><li>▪ ®Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.</li><li>▪ ®En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la</li></ul>



Picto 19-9-handicap-intellectuel

## **Le handicap cognitif / les troubles cognitifs / les troubles du neurodéveloppement**

### **Principales difficultés rencontrées par ces personnes :**

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

### **Comment les pallier ? :**

- Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ®Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ®Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ®Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ®Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement
- ®En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la Les limitations d'activité portent principalement sur le domaine des apprentissages, des recherches d'informations, de l'application des connaissances et de la communication.

### 13. Bien accueillir les personnes handicapées, principes particuliers

Bien accueillir les personnes handicapées dans un hôtel ou un lieu d'hébergement

[https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/Bien%20accueillir%20les%20personnes%20handicap%C3%A9es%20hotel\\_VFacc.pdf](https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/Bien%20accueillir%20les%20personnes%20handicap%C3%A9es%20hotel_VFacc.pdf)

[Bien accueillir les personnes handicapées hotel\\_VFacc.pdf \(ecologie.gouv.fr\)](#)





## 14. Pièces réglementaires afférentes à l'accessibilité pour tous

### Liste des pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement

Référence : Article R164-6 du CCH alinéa 2 La liste des pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes handicapées ;

Liste des pièces à joindre, voir en annexe :

1. Établissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité
2. Les arrêtés préfectoraux éventuels accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
3. Établissement sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public : la notice d'accessibilité
4. 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
5. ERP de 1ère à 4e catégorie : 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.

## 15. L'auteur de ce modèle, votre interlocuteur



### Louis-Marie Chênais

Expert en protection des entreprises et intelligence économique, cindynicien  
qualiticien en management des risques, ERP, tertiaire et industrie

conseils et d'études, activités spécialisées scientifiques et techniques.

Praticien noeud-rogue pragmatique facilitant le management de prévention des risques et sécurité des personnes et des biens,

- Auditeur INHESJ-IHEMI 2020-2021
- Qualiticien et auditeur certifié qualité
- Préventeur IPRP N°28/2020,
- Préventionniste SSIAP3,
- Préventeur,

Titulaire des agréments CNAPS

Agrément de dirigeant :

AGD-051-2028-01-04-20230027768

Agrément acteur de sécurité privée :

CAR-051-2027-12-20-2022 0027768

- Personne-ressource de la Gendarmerie Nationale pour la Réserve Citoyenne.

Nota Bene : Ces autorisations d'exercice ne confèrent aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.

Issue de l'artisanat Français, ancien Parachutiste et Gendarme, il est avant tout un praticien pragmatique sanctionné par le titre d'expert en protection des entreprises et d'intelligence économique (Niv7, M2), d'un master qualité, sécurité environnement, qualifié auditeur qualité, disposant notamment du SSIAP3 (chef de service de sécurité incendie), diplômé de l'École National Supérieure de la Police en matière de direction des activités privées de sécurité intérieure, de sûreté contre-malveillance; il est agréé pour toutes ces activités...

Aujourd'hui, il capitalise une expertise reconnue dans le management des risques de la sécurité globale des personnes et des biens, la maintenance et l'assistance à la maîtrise d'ouvrage. Une expertise très favorablement appréciée par toutes les autorités, les commissions de sécurité, Dreal, Dreetts, les CARSAT et CRAMIF notamment.

Une reconnaissance sanctionnée par le Premier Ministre par arrêté du 25 septembre 2020 le désignant comme auditeur de l'IHEMI (Institut des hautes études du ministère de l'Intérieur) au profit de la 24<sup>e</sup> session nationale de protection des entreprises et intelligence économique ; puis de ce titre, devenir personne-ressource de la Réserve Citoyenne de la Gendarmerie Nationale.

Recourir à ses services constitue une véritable valeur ajoutée auprès des autorités et génère un retour sur investissement appréciable...

## Annexes

### Annexe 1 : Formation des personnels chargés de l'accueil aux handicaps

Référence : Article R164-6 du CCH §3° La description des actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.

Voir document en annexe.

## Annexe 2 : tests de ce registre selon les critères faciles à lire et à comprendre

Document référentiel :

L'informations pour tous

Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre ou falc

Nom numérique : FR\_Information\_for\_all



Document outil d'audit de conformité :

Grille d'évaluation des documents FALC

liste\_verification-falc-score\_v2020-01-14-1.xlsx

Auteur : Unapei



Résultats à ce jour :

<b>Pourcentage total</b>	<b>94%</b>
<b>Note globale du document</b>	<b>18,9</b>

	<b>Niveau de priorité des critères</b>	<b>Pourcentage de réponse</b>
+++	Pour les critères de priorité haute	100%
++	Pour les critères de priorité moyenne	100%
+	Pour les critères de priorité basse	94%

## Test audio de lecture par synthèse vocale

### À l'aide des options de lecture d'un document PDF sur Adobe

Menu

Choisir Affichage

Choisir Lecture audio

Puis sélectionnez Activer la lecture audio pour lancer la synthèse vocale de votre fichier PDF

Le test s'avère satisfaisant et concluant.

### À l'aide des options de lecture d'un document PDF sur Edge

Lien vers : [Utiliser Lecteur immersif dans Microsoft Edge - Support Microsoft](#)

Le test s'avère satisfaisant et concluant.







Procédure avec Fire-fox, Chrome

Pas de test avec ces outils

<https://support.mozilla.org/fr/kb/retirer-tout-le-superflu-des-pages-web-grace-au-mode-lecture>

## Tests visuels ou de conformité d'impression







Pour tous les tests, le document demeure parfaitement exploitable et 3U, Utile, Utilisable, donc Utilisé

<p><b>4. Accessibilité par téléphone et moyens numériques internet</b>  <b>Accès omnicanal, à notre organisme par téléphone et des moyens comme internet</b>  <small>Article R154-6 du CCH §1° Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;</small></p> <p>Le mot omnicanal désigne le fait de pouvoir communiquer avec notre entreprise par les différents moyens que nous plaçons à votre disposition. C'est par exemple par plis postal, par téléphone, par internet, par courriel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez utiliser un ou plusieurs canaux de communication.</li> <li>Vous pouvez utiliser ces canaux en même temps ou distinctement selon les besoins.</li> </ul> <p>Par exemple, à l'accueil avec notre employé, l'employé vous guide pour consulter notre site internet.</p> <p><b>Accessibilité téléphonique :</b></p> <p> Le personnel d'accueil est formé.  C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.</p> <p><b>Pour nous contacter par téléphone :</b></p> <p><b>Accessibilité numérique de notre site internet :</b></p> <p> Notre site internet répond aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité ou RGAA.</p> <p><b>Pour nous contacter par téléphone :</b></p> <p>Accessibilité :</p> <p>Accessibilité : non conforme si aucun audit n'a été effectué ou si le résultat est inférieur à 50% ;  Accessibilité : partiellement conforme si le résultat de l'audit est supérieur à 50% ;  Accessibilité : totalement conforme » si le taux est égal à 100%. Bravo.</p>	<p><b>4. Accessibilité par téléphone et moyens numériques internet</b>  <b>Accès omnicanal, à notre organisme par téléphone et des moyens comme internet</b>  <small>Article R154-6 du CCH §1° Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;</small></p> <p>Le mot omnicanal désigne le fait de pouvoir communiquer avec notre entreprise par les différents moyens que nous plaçons à votre disposition. C'est par exemple par plis postal, par téléphone, par internet, par courriel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez utiliser un ou plusieurs canaux de communication.</li> <li>Vous pouvez utiliser ces canaux en même temps ou distinctement selon les besoins.</li> </ul> <p>Par exemple, à l'accueil avec notre employé, l'employé vous guide pour consulter notre site internet.</p> <p><b>Accessibilité téléphonique :</b></p> <p> Le personnel d'accueil est formé.  C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.</p> <p><b>Pour nous contacter par téléphone :</b></p> <p><b>Accessibilité numérique de notre site internet :</b></p> <p> Notre site internet répond aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité ou RGAA.</p> <p><b>Pour nous contacter par téléphone :</b></p> <p>Accessibilité :</p> <p>Accessibilité : non conforme si aucun audit n'a été effectué ou si le résultat est inférieur à 50% ;  Accessibilité : partiellement conforme si le résultat de l'audit est supérieur à 50% ;  Accessibilité : totalement conforme » si le taux est égal à 100%. Bravo.</p>
<p>Échantillon en couleur normale</p>	<p>Test en nuance de gris</p> <p>Simulation de type impression en noir et blanc</p>
<p><b>4. Accessibilité par téléphone et moyens numériques internet</b>  <b>Accès omnicanal, à notre organisme par téléphone et des moyens comme internet</b>  <small>Article R154-6 du CCH §1° Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;</small></p> <p>Le mot omnicanal désigne le fait de pouvoir communiquer avec notre entreprise par les différents moyens que nous plaçons à votre disposition. C'est par exemple par plis postal, par téléphone, par internet, par courriel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez utiliser un ou plusieurs canaux de communication.</li> <li>Vous pouvez utiliser ces canaux en même temps ou distinctement selon les besoins.</li> </ul> <p>Par exemple, à l'accueil avec notre employé, l'employé vous guide pour consulter notre site internet.</p> <p><b>Accessibilité téléphonique :</b></p> <p> Le personnel d'accueil est formé.  C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.</p> <p><b>Pour nous contacter par téléphone :</b></p> <p><b>Accessibilité numérique de notre site internet :</b></p> <p> Notre site internet répond aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité ou RGAA.</p> <p><b>Pour nous contacter par téléphone :</b></p> <p>Accessibilité :</p> <p>Accessibilité : non conforme si aucun audit n'a été effectué ou si le résultat est inférieur à 50% ;  Accessibilité : partiellement conforme si le résultat de l'audit est supérieur à 50% ;  Accessibilité : totalement conforme » si le taux est égal à 100%. Bravo.</p>	
<p>Test en noir et blanc</p> <p>Simulation de type impression en noir et blanc</p>	

Test de type daltonisme avec color-blindness

[https://www.color-blindness.com/coblis-color-blindness-simulator/#google\\_vignette](https://www.color-blindness.com/coblis-color-blindness-simulator/#google_vignette)

Pour tous les tests, le document demeure parfaitement exploitable et 3U, Utile, Utilisable, donc Utilisé

<p>Faites glisser et déposez ou collez votre fichier dans la zone ci-dessous ou :  <input type="button" value="Choisir un fichier"/> test.png</p> <p>Vue trichromatique : Trichromatie anormale :    Vue dichromatique :    Vue monochrome :  <input type="radio"/> Normal    <input checked="" type="radio"/> Rouge-Faible/Protanomalie    <input type="radio"/> Aveugle rouge/Protanopie    <input type="radio"/> Monochromatie/Achromatopsie,  <input type="radio"/> Vert-Faible/Deutéranomalie    <input type="radio"/> Vert-aveugle/Deutéranopie    <input type="radio"/> Cône bleu, Monochromatie  <input type="radio"/> Bleu-Faible/Tritanomalie    <input type="radio"/> Bleu-aveugle/Tritanopie</p> <p>Utilisez l'objectif pour comparer avec la vue normale : <input checked="" type="radio"/> Pas d'objectif    <input type="radio"/> Objectif    <input type="radio"/> normal    <input type="radio"/> Objectif inversé  <a href="#">Réinitialiser la vue</a>    <a href="#">Ouvrir l'image simulée dans une nouvelle fenêtre</a></p> <hr/> <p><b>4. Accessibilité par téléphone et moyens numériques internet</b>          Accès omnicanal, à notre organisme par téléphone et des moyens comme internet          Article R164-6 du CH §1° Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;</p> <p>Le mot omnicanal désigne le fait de pouvoir communiquer avec notre entreprise par les différents moyens que nous plaçons à votre disposition. C'est par exemple par plus postal, par téléphone, par internet, par courriel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez utiliser un ou plusieurs canaux de communication.</li> <li>Vous pouvez utiliser ces canaux en même temps ou distinctement selon les besoins.</li> </ul> <p>Par exemple, à l'accueil avec notre employé, l'employé vous guide pour consulter notre site internet.</p> <p><b>Accessibilité téléphonique :</b></p> <p> <b>Le personnel d'accueil est formé.</b>          C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.</p> <p>Pour nous contacter par téléphone :</p> <p><b>Accessibilité numérique de notre site internet :</b></p> <p> Notre site internet répond aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité ou RGAA.</p> <p>Pour nous contacter par téléphone :</p>	<p>Faites glisser et déposez ou collez votre fichier dans la zone ci-dessous ou :  <input type="button" value="Choisir un fichier"/> test.png</p> <p>Vue trichromatique : Trichromatie anormale :    Vue dichromatique :    Vue monochrome :  <input type="radio"/> Normal    <input type="radio"/> Rouge-Faible/Protanomalie    <input checked="" type="radio"/> Aveugle rouge/Protanopie    <input type="radio"/> Monochromatie/Achromatopsie,  <input type="radio"/> Vert-Faible/Deutéranomalie    <input type="radio"/> Vert-aveugle/Deutéranopie    <input type="radio"/> Cône bleu, Monochromatie  <input type="radio"/> Bleu-Faible/Tritanomalie    <input type="radio"/> Bleu-aveugle/Tritanopie</p> <p>Utilisez l'objectif pour comparer avec la vue normale : <input checked="" type="radio"/> Pas d'objectif    <input type="radio"/> Objectif    <input type="radio"/> normal    <input type="radio"/> Objectif inversé  <a href="#">Réinitialiser la vue</a>    <a href="#">Ouvrir l'image simulée dans une nouvelle fenêtre</a></p> <hr/> <p><b>4. Accessibilité par téléphone et moyens numériques internet</b>          Accès omnicanal, à notre organisme par téléphone et des moyens comme internet          Article R164-6 du CH §1° Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;</p> <p>Le mot omnicanal désigne le fait de pouvoir communiquer avec notre entreprise par les différents moyens que nous plaçons à votre disposition. C'est par exemple par plus postal, par téléphone, par internet, par courriel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez utiliser un ou plusieurs canaux de communication.</li> <li>Vous pouvez utiliser ces canaux en même temps ou distinctement selon les besoins.</li> </ul> <p>Par exemple, à l'accueil avec notre employé, l'employé vous guide pour consulter notre site internet.</p> <p><b>Accessibilité téléphonique :</b></p> <p> <b>Le personnel d'accueil est formé.</b>          C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.</p> <p>Pour nous contacter par téléphone :</p> <p><b>Accessibilité numérique de notre site internet :</b></p> <p> Notre site internet répond aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité ou RGAA.</p> <p>Pour nous contacter par téléphone :</p>
<p>Trichromatie anormale,</p>	<p>Vue dichromatique</p>
<p>Faites glisser et déposez ou collez votre fichier dans la zone ci-dessous ou :  <input type="button" value="Choisir un fichier"/> test.png</p> <p>Vue trichromatique : Trichromatie anormale :    Vue dichromatique :    Vue monochrome :  <input type="radio"/> Normal    <input type="radio"/> Rouge-Faible/Protanomalie    <input type="radio"/> Aveugle rouge/Protanopie    <input checked="" type="radio"/> Monochromatie/Achromatopsie,  <input type="radio"/> Vert-Faible/Deutéranomalie    <input type="radio"/> Vert-aveugle/Deutéranopie    <input type="radio"/> Cône bleu, Monochromatie  <input type="radio"/> Bleu-Faible/Tritanomalie    <input type="radio"/> Bleu-aveugle/Tritanopie</p> <p>Utilisez l'objectif pour comparer avec la vue normale : <input checked="" type="radio"/> Pas d'objectif    <input type="radio"/> Objectif    <input type="radio"/> normal    <input type="radio"/> Objectif inversé  <a href="#">Réinitialiser la vue</a>    <a href="#">Ouvrir l'image simulée dans une nouvelle fenêtre</a></p> <hr/> <p><b>4. Accessibilité par téléphone et moyens numériques internet</b>          Accès omnicanal, à notre organisme par téléphone et des moyens comme internet          Article R164-6 du CH §1° Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;</p> <p>Le mot omnicanal désigne le fait de pouvoir communiquer avec notre entreprise par les différents moyens que nous plaçons à votre disposition. C'est par exemple par plus postal, par téléphone, par internet, par courriel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez utiliser un ou plusieurs canaux de communication.</li> <li>Vous pouvez utiliser ces canaux en même temps ou distinctement selon les besoins.</li> </ul> <p>Par exemple, à l'accueil avec notre employé, l'employé vous guide pour consulter notre site internet.</p> <p><b>Accessibilité téléphonique :</b></p> <p> <b>Le personnel d'accueil est formé.</b>          C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.</p> <p>Pour nous contacter par téléphone :</p> <p><b>Accessibilité numérique de notre site internet :</b></p> <p> Notre site internet répond aux exigences du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité ou RGAA.</p> <p>Pour nous contacter par téléphone :</p>	
<p>Vue monochrome</p>	



## Annexe 3 : chapitre 11. Pièces réglementaires afférentes à l'accessibilité pour tous

## Référentiels

Registre public d'accessibilité pour tous, y compris les personnes en situation de handicap et à mobilité réduites (PHMR)

Références majeures :

### **Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.**

Article 9 de cette convention, il est écrit que les personnes handicapées doivent recevoir des informations accessibles.

## Législation française

LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

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

Code de la construction et de l'habitation

Titre VI : ACCESSIBILITÉ ET QUALITÉ D'USAGE (Articles R161-1 à R165-21)

Article L164-1, Article R164-6

[L'accessibilité des établissements recevant du public \(ERP\) | Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires \(ecologie.gouv.fr\)](#)

Référent chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les personnes en situation de handicap.

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000043894133/2023-03-26](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000043894133/2023-03-26)

<https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/glossaire/referent-handicap>

Rendre les sites et services numériques accessibles à toutes et à tous

Le RGAA 4

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/methode/criteres-et-tests/>

autres

<https://acceslibre.beta.gouv.fr/>

## FALC

**FA**cile à Lire et à **C**omprendre

Des informations faciles à lire sont plus faciles à comprendre.

<https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read/>

Information pour tous : normes européennes pour faciliter la lecture et la compréhension de l'information

<https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read-standards-guidelines/>

Normes faciles à lire en version française

[https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2017/06/FR\\_Information\\_for\\_all.pdf](https://www.inclusion-europe.eu/wp-content/uploads/2017/06/FR_Information_for_all.pdf)

FR\_Information\_for\_all(1).pdf

L'information pour tous

Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre

Explications en langue facile à lire

<https://www.inclusion-europe.eu/fr/dictionnaire/>

Banque de pictogrammes Facile à lire et à comprendre (FALC)

<https://kiosque.communication.gouv.fr/documentation/banque-de-pictogrammes-facile-lire-et-comprendre-falc?tca=8uwjAYyR6HE9Fqj3abVSqaLaXJWIRxEyCKeAL5Q7rs0>

### Les usages des pictogrammes accessibles

Ces pictogrammes ont été conçus de sorte qu'ils ne soient pas décoratifs, mais soutiennent le message écrit.

## Registre public d'accessibilité pour tous pour le site de la MFR de Vertus

Ils servent principalement à accompagner les personnes en situation de handicap, mais sont plus largement utiles aux personnes qui ont des difficultés avec la lecture ou encore veulent accéder à l'information rapidement.

Ces pictogrammes ont donc vocation à être largement utilisés, mais en respectant des règles d'usages afin de garantir leur fort niveau d'accessibilité :

- Ne pas modifier les couleurs du pictogramme
- Ne pas modifier l'épaisseur des traits
- Utiliser toujours le même pictogramme pour le même mot
- Conserver le liseré blanc autour des pictogrammes
- Ne pas ajouter de détail, ombres, etc.
- Ne pas modifier les proportions du pictogramme
- Respecter une taille minimale de 2cm sur du print

Facile à lire et à comprendre (FALC) : pour une communication plus accessible

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/mentions-legales/accessibilite/article/facile-a-lire-et-a-comprendre-falc-pour-une-communication-plus-accessible>

Qu'est-ce que le FALC ?

<https://ecrireaconter.com/quest-ce-que-le-falc/>

1. Les 5 règles du facile à lire et à comprendre

Le FALC se divise en 5 grandes règles de base :

- Utiliser des mots connus par les personnes concernées par l'information
- Se concentrer sur l'information essentielle
- Connaître son audience
- Choisir le bon support pour la bonne information
- Impliquer les personnes en situation de handicap intellectuel

L'information pour tous : Règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre

Site où se trouve l'Excel d'audit mis à jour de la liste d'autovérification (check-list)

<https://www.unapei.org/publication/linformation-pour-tous-regles-europeennes-pour-une-information-facile-a-lire-et-a-comprendre/>

Facile à lire et à comprendre (FALC) : une méthode utile

<https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/developpement-culturel/Culture-et-handicap/Facile-a-lire-et-a-comprendre-FALC-une-methode-utile>

<https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/glossaire/falc>

<https://www.unapei.org/article/de-nouvelles-fiches-en-facile-a-lire-et-a-comprendre-falc-realisees-par-la-cnsa/>

FALC secondaire

<https://www.falc.be/>

<https://www.asei.asso.fr/falc-les-grandes-regles-connaître>

<https://www.unapei.org/article/de-nouvelles-fiches-en-facile-a-lire-et-a-comprendre-falc-realisees-par-la-cnsa/>

<https://www.info-handicap.ch/fiches/communication/communication-orale-et-corporelle/autres-communications-alternatives/2735-langage-simplifie-facile-a-lire-et-a-comprendre-falc.html>

<https://pro.visitparisregion.com/conseil-et-accompagnement/accessibilite/le-handicap-de-a-a-z/la-deficience-mentale/facile-a-lire-et-a-comprendre-falc-a-quoi-ca-sert2>

## La plaquette « Bien accueillir les personnes handicapées »

Guide\_numerique\_accueil\_PH\_3

À verser en annexe de ce registre public d'accessibilité

[https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/kit\\_pedagogique-](https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/kit_pedagogique-orientation_des_politiques_publices_pour_une_societe_plus_inclusive.pdf)

[orientation\\_des\\_politiques\\_publices\\_pour\\_une\\_societe\\_plus\\_inclusive.pdf](https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/kit_pedagogique-orientation_des_politiques_publices_pour_une_societe_plus_inclusive.pdf)

<https://blog.ceciasa.com/2022/07/04/plaquette-dma-bien-accueillir-personnes-handicapees-erp/>

[kit\\_pedagogique-orientation\\_des\\_politiques\\_publices\\_pour\\_une\\_societe\\_plus\\_inclusive.pdf \(handicap.gouv.fr\)](https://handicap.gouv.fr/IMG/pdf/kit_pedagogique-orientation_des_politiques_publices_pour_une_societe_plus_inclusive.pdf)

[Plaquette "Bien accueillir les personnes handicapées" dans son établissement - GHR](#)

[Bien accueillir les personnes handicapées hotel VFacc.pdf \(ecologie.gouv.fr\)](#)

[Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes - Unapei](#)

[Bien accueillir les personnes handicapées - Maison Départementale des Personnes Handicapées - Touraine \(mdph37.fr\)](#)

## Sources autres

Les grandes familles ou typologies de handicap

<https://handicap.agriculture.gouv.fr/les-grandes-familles-ou-typologies-de-handicap-a231.html>

<https://fr.wikipedia.org/wiki/Handicap>

<https://handicap.paris.fr/comprendre-le-handicap/>

<https://www.essentiel-autonomie.com/handicap/differents-types-handicaps>

<https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/glossaire/handicap>

<https://www.diagnostic-accessibilite-handicapes.com/handicaps/les-handicaps/>

<https://www.petitemu.fr/blog/handicap-visible-et-invisible-comment-les-differencier>

Test visuel

[Coblis — Simulateur de daltonisme – Colblindor \(color-blindness.com\)](https://coblis.com/)

[Colortest.it - simuler le daltonisme avec des filtres CSS SVG - LinuxFr.org](https://colortest.it/)





**PRÉFET  
DE LA MARNE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Cabinet  
Bureau de la sécurité intérieure  
Pôle sécurité publique**

**Arrêté préfectoral portant autorisation  
d'un système de vidéoprotection au bénéfice de l'établissement  
« MAISON FAMILIALE RURALE DE VERTUS »  
situé 19 avenue Saint-Vincent à Vertus - BLANCS-COTEAUX**

----

**Le Préfet de la Marne**  
Chevalier de la Légion d'honneur  
Officier de l'ordre national du Mérite

**Vu** le code de la sécurité intérieure, notamment ses articles L 251-1 à L 255-1 ;

**Vu** le décret n° 96-926 du 17 octobre 1996 modifié, relatif à la vidéoprotection, pris pour l'application des titres II (chapitre III) et V du livre II du code de la sécurité intérieure ;

**Vu** l'arrêté ministériel du 3 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéoprotection et ses annexes techniques ;

**Vu** la demande d'autorisation d'un système de vidéoprotection présentée par madame Julie DUMEZ, présidente, représentant l'établissement « MAISON FAMILIALE RURALE DE VERTUS », situé 19 avenue Saint-Vincent à Vertus - Blancs-Coteaux, ayant fait l'objet d'un récépissé de dépôt le 6 juin 2024, et enregistrée sous le n° 20240144 ;

**Vu** l'avis de la commission départementale de vidéoprotection en date du 4 juillet 2024 ;

**Considérant** que cet établissement est exposé à des risques d'agression ou de vol ;

**Considérant** le caractère proportionné du nombre de caméras envisagées au regard des risques susmentionnés ;

**Arrête :**

**Article 1<sup>er</sup>** – Madame Julie DUMEZ, présidente, est autorisée, dans les conditions fixées au présent arrêté et pour une durée de cinq ans renouvelable, à installer 2 caméras intérieures, 5 caméras extérieures et 1 caméra de voie publique au bénéfice de l'établissement « MAISON FAMILIALE RURALE DE VERTUS » situé 19 avenue Saint-Vincent à Vertus - Blancs-Coteaux (51130), conformément au dossier présenté. Ce dispositif poursuit les finalités suivantes : sécurité des personnes, secours à personne/défense contre l'incendie, prévention des atteintes aux biens, prévention d'actes terroristes, prévention du trafic de stupéfiants.

**Article 2** – Le public est informé de la présence de ces caméras, dans l'établissement cité à l'article 1<sup>er</sup>, par une signalétique appropriée à deux niveaux :

**1<sup>er</sup> niveau** : de manière claire, permanente, et significative, à chaque point d'accès du public, de l'existence du système de vidéoprotection, par des affichettes mentionnant les références du CSI (Code de la sécurité intérieure), les articles du RGPD (Règlement général sur la protection des données), le service et/ou fonction auprès desquels s'exerce le droit d'accès aux images ainsi que la mention du 2<sup>ème</sup> niveau d'affichage à l'intérieur de l'établissement.



2<sup>ème</sup> niveau : par un affichage complémentaire à l'intérieur de l'établissement en application de l'article 14 du RGPD, mentionnant :

- la durée de conservation des images ;
- les coordonnées complètes du responsable du traitement des données ;
- le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données ;
- les finalités du système ;
- les catégories de données à caractère personnel concernées : fichiers vidéo ;
- les destinataires des données à caractère personnel : en cas de besoin les images ne peuvent être visionnées que par les personnes habilitées et les forces de l'ordre ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

**Article 3** – Hormis le cas d'une enquête de flagrant délit, d'une enquête préliminaire ou d'une information judiciaire, les enregistrements sont détruits dans un délai maximum de **30 jours**.

**Article 4** – Madame Julie DUMEZ, responsable de la mise en œuvre du système, doit se porter garante des personnes susceptibles d'intervenir dans l'exploitation ou le visionnage des images, ainsi que dans la maintenance du système mis en place. Des consignes très précises sur la confidentialité des images captées ou/et enregistrées et des atteintes à la vie privée qu'elles peuvent éventuellement impliquer seront données à toutes les personnes concernées.

**Article 5** – Dans le cadre d'une enquête judiciaire (préliminaire, flagrante ou information judiciaire) les militaires de la gendarmerie nationale, les fonctionnaires des services de la police nationale et des douanes, peuvent, sous réquisition judiciaire, accéder aux images et enregistrements de ce système de vidéoprotection.

Dans le cadre de la police administrative, l'accès aux images en temps réel est autorisé aux militaires de la gendarmerie nationale ainsi qu'aux fonctionnaires des services de la police nationale et des douanes individuellement désignés et dûment habilités à cette fin par leur chef de service. Cet accès est valable pour la durée de validité de la présente autorisation.

**Article 6** – Toute modification présentant un caractère substantiel devra faire l'objet d'une déclaration auprès des services préfectoraux (notamment changement d'activité dans les lieux protégés – changement dans la configuration des lieux – changement affectant la protection des images – changement de propriétaire).

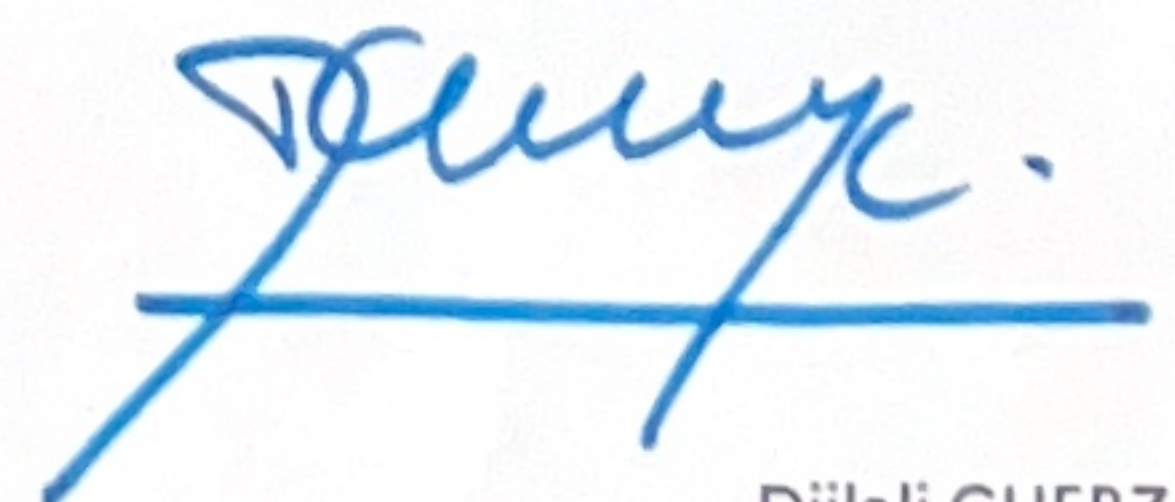
**Article 7** – Sans préjudice des sanctions pénales applicables, la présente autorisation peut, après que l'intéressée a été mise à même de présenter ses observations, être retirée en cas de manquement aux dispositions des articles du code de la sécurité intérieure L 251-2, L 251-3, L 252-1 à L 252-6, L 253-1 à L 253-5 du code de la sécurité intérieure ou à celle résultant de l'article 18 du décret du 17 octobre 1996 susvisé ou encore en cas de modification des conditions au vu desquelles cette autorisation a été délivrée.

**Article 8** – La présente autorisation est publiée au recueil des actes administratifs de la préfecture. Elle peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Châlons-en-Champagne dans un délai de deux mois à compter de la date de sa notification à l'intéressée ou de sa publication.

**Article 9** – Monsieur le directeur de cabinet du préfet de la Marne, monsieur le commandant le groupement de gendarmerie départementale de la Marne et monsieur le maire de Blancs-Coteaux sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera adressé à madame Julie DUMEZ.

Châlons-en-Champagne, le **24 JUIL. 2024**

Pour le préfet,  
le sous-préfet de Vitry-le-François,  
directeur de cabinet par intérim,



Djilali GUERZA

# Bien accueillir les personnes handicapées



# Sommaire

<b>I. Définition du handicap et prescription pour les ERP .....</b>	<b>2</b>
1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ? .....	2
2) Professionnels et usagers, tous concernés .....	2
3) Rappel des obligations .....	3
a) Pour les bâtiments neufs .....	3
b) Pour les bâtiments existants .....	4
<b>II. Rendre accessibles ses prestations à tous les publics .....</b>	<b>5</b>
1) Attitudes et comportements généraux .....	5
2) Attitudes et comportements spécifiques .....	6
a) Personnes avec une déficience auditive .....	6
b) Personnes avec une déficience visuelle .....	7
c) Personnes avec une déficience motrice .....	10
d) Personnes avec une déficience mentale .....	11
e) Personnes avec une déficience psychique .....	13
<b>III. Rendre accessible son établissement .....</b>	<b>14</b>
<b>Documents de référence .....</b>	<b>16</b>

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

<sup>1</sup> Loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

<sup>2</sup> Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

<sup>3</sup> Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

### Pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie



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

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

### Pour les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie



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

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

<sup>5</sup> Article R 111-19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

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

<sup>7</sup> Article R 111.19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

<sup>8</sup> Article R 111.19-7 du Code de la construction et de l'habitation.



## II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportements spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

<sup>9</sup>Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES





- Vérifiez que la personne a bien compris le message en l'invitant à reformuler ou en reformulant vous-même.
- Veillez à afficher de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées et leurs prix.
- Assurez-vous que chacun puisse voir tout le monde, par exemple grâce à une table ronde.
- Pour orienter une personne avec un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.
- Pour les personnes appareillées, on peut installer une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s'assurant régulièrement qu'elle fonctionne.



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

- 🔗 <http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>
- 🔗 <http://www.lsf dico-inj smetz.fr/recherche-par-mot.php>
- 🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicomplet>

## b. Personnes avec une déficience visuelle



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

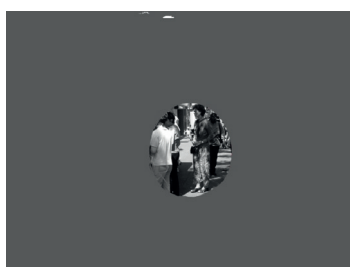
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

### ● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



## ● N'avoir qu'une perception périphérique ou atteinte de la vision centrale



- ➔ La vision centrale est supprimée.
- ➔ La lecture et la vision précise sont difficiles voire impossibles.

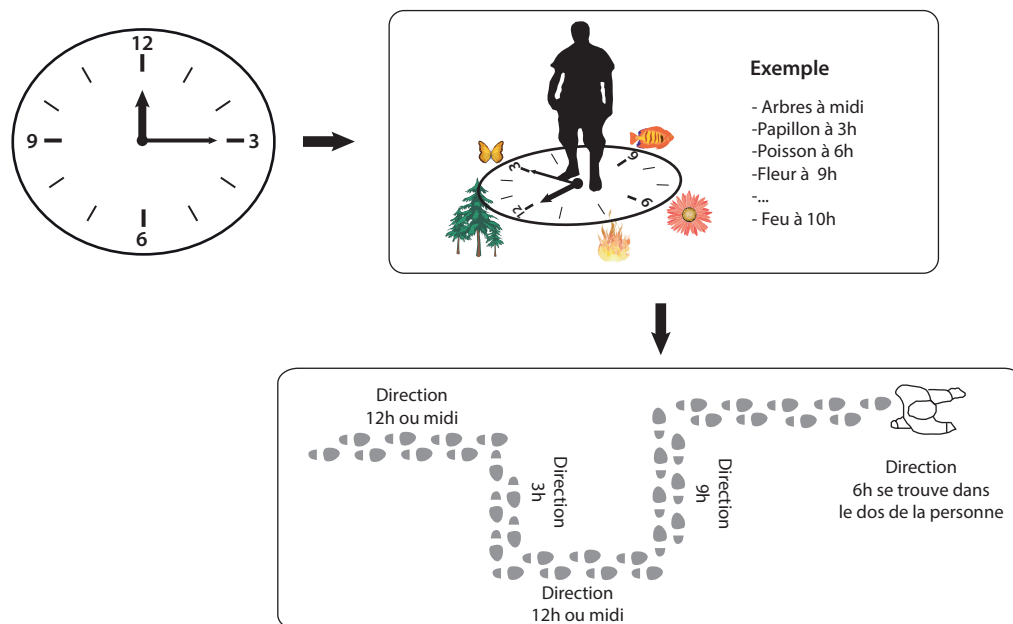
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

- Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Si la personne est accompagnée de son chien guide, ce dernier travaille, ne le caressez pas.
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).
- S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.
- Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.
- Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- Informer la personne déficiente visuelle sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette... (utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : les portes-manteaux se trouvent à midi et la caisse à 3h). Évitez les termes purement visuels comme « par ici », « par là-bas »...N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel comme par exemple « voir ».



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



- Prévenez de tout changement dans l'environnement.
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Présentez et décrivez les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.
- Concevez une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16, minimum 4.5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.



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

## Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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

<sup>11</sup> Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

<sup>12</sup> Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



## Le chien d'assistance

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

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

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



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

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

<sup>13</sup> et <sup>14</sup> Op. cit

<sup>15</sup> Trouble de l'apprentissage de la lecture

<sup>16</sup> Trouble de l'apprentissage de l'écriture

<sup>17</sup> Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

<sup>18</sup> Accident mettant en danger le fonctionnement d'une ou plusieurs zones du cerveau.



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

## Le chien d'assistance

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

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



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

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



**Pour aller plus loin sur la déficience mentale :**

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

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide\\_ReglesFacileAlire.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf)

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

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

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

[http://www.adapei66.org/UserFiles\\_adapei66/files/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

<sup>19</sup>Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

<sup>20</sup>Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

### b) Que faire en cas de crise ?

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

<sup>21</sup>Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

🔗 <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/ladap-agenda-daccessibilite-programmee#e2>

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

🔗 <http://www.prathic-erp.fr/>

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

🔗 <http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20panorama%20des%20aides%20locales%20%C3%A0%20l%27axe%20des%20commerces.pdf>

✦ locaux des professions libérales : réussir l'accessibilité :

🔗 [http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/8\\_guide\\_professions\\_lib%C3%A9rales.pdf](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/8_guide_professions_lib%C3%A9rales.pdf)

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

🔗 [http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/ACCESSIBILITE\\_DES\\_HOTELS-2011.pdf](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/ACCESSIBILITE_DES_HOTELS-2011.pdf)

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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


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


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


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



## Documents de référence

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

 <https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEw-jeoL2H5ePWAhUB6RQKHxuaAGcQFgg3MAI&url=http%3A%2F%2Fsolidarites-sante.gouv.fr%2FIMG%2Fpdf%2F-Guide-pour-mise-en-ligne.pdf&usq=A0vVaw0nGOatTYNeHSP1JwwhpP2Z>

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

 <http://www.cnisam.fr/Bonnes-pratiques-face-aux.html>


 Ministère des Solidarités et de la Santé, *Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires* [en ligne], 2009. Disponible sur :

 [http://www.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_vivreensemble.pdf](http://www.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf)

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

 [http://www.ecologique-solaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide\\_de\\_chien\\_v7-1.pdf](http://www.ecologique-solaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide_de_chien_v7-1.pdf)

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

 <http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/Accessibilite/Ameliorer-votre-accessibilite/Creer-des-outils-de-mediation-et-d-accueil/Accueillir-une-personne-a-besoins-specifiques-Cahier-pratique>

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

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



## ***La Délégation ministérielle à l'accessibilité***

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

**Ministère de la Transition écologique et solidaire**  
**Ministère de la Cohésion des Territoires**

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Grande Arche - Paroi sud  
92055 La Défense cedex  
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

[www.ecologique-solidaire.gouv.fr](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr) - [www.cohesion-territoire.gouv.fr](http://www.cohesion-territoire.gouv.fr)

PAO : MEEM-MLHD/SPSSI/ATLZ Benoît Cudelou - octobre 2017

