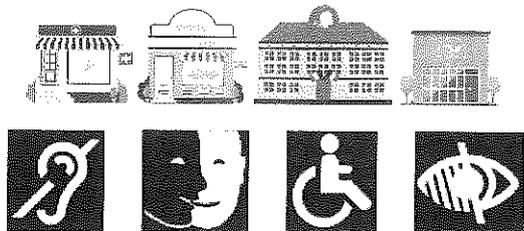




**REGISTRE
D'ACCESSIBILITE**

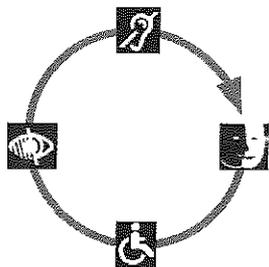
**ECOLE
MATERNELLE**



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue **ECOLE MATERNELLE**



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

oui

non



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

oui

non

 Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.

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

→ Le personnel est formé.

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

→ Le personnel sera formé.

 Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé

oui non

→ Le personnel connaît le matériel

oui non

Contact : **MONSIEUR LE MAIRE 03.81.91.19.55**
mairiesaintesuzanne@gmail.com

 Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil

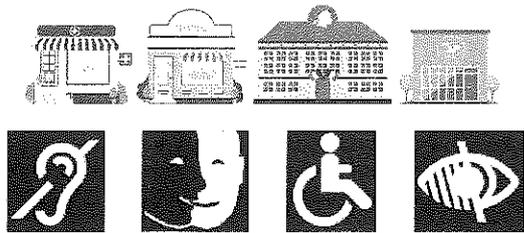


sur le site internet

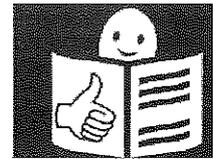
N° SIRET : **21250526700014**

Adresse : **80 RUE DE BESANCON**

25630 SAINTE-SUZANNE



Certaines prestations
ne sont pas
accessibles



1. TOILETTES



Ce service sera accessible le : **1er SEMESTRE 2018**



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



2. ENTREE PRINCIPALE



Ce service sera accessible le : **1er SEMESTRE 2018**



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



3.



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non

Liste des pièces à joindre

- Établissement nouvellement construit : l'attestation d'achèvement des travaux
- Établissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée : le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période : le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée achevé : l'attestation d'achèvement
- Les arrêtés préfectoraux éventuels accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
- Établissement sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public : la notice d'accessibilité
- 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
- ERP de 1^{ère} à 4^{ème} 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

Demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)

Ministère chargé
de la construction

Articles L. 111-7 et D. 111-19-34 du code de la construction et de l'habitation (CCH)

- Cadres 1 et 2 informations nécessaires à l'instruction de la demande d'approbation
- Cadre 3 informations nécessaires à la vérification de la demande d'octroi de périodes supplémentaires
- Cadres 4 et 5 informations nécessaires à l'instruction de la demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)
- Cadre 6 engagement du (des) demandeur(s)

Vous pouvez utiliser ce formulaire si : **Cadre réservé aux services préfectoraux**

Vous souhaitez demander l'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap) pour la mise en accessibilité ;

- d'un seul établissement recevant du public (ERP) sur plusieurs périodes,
- de plusieurs établissements recevant du public (patrimoine comprenant ou non des installations ouvertes au public) sur une ou plusieurs périodes,
- ou d'une (des) installation(s) ouverte(s) au public (IOP) sur une période.

Cette demande vous permet d'accomplir les formalités nécessaires.

Dans le cas d'un Ad'ap pour un établissement recevant du public sur une, deux ou trois années, veuillez vous reporter au Cerfa 13824

N° de l'Ad'ap : _____

Date de réception en préfecture : _____

1. Identité du demandeur et des co-signataires le cas échéant

Le demandeur indiqué dans le cadre ci-dessous sera le chef de file du suivi du dossier dans le cas d'un co-financement
Si la demande est présentée par plusieurs personnes, indiquez leurs identités sur papier libre

Vous êtes un particulier Madame Monsieur

Nom, prénom _____ Date de naissance _____

Vous êtes une personne morale

Raison sociale et Dénomination COMMUNE DE SAINTE SUZANNE

N° SIRET 212 505 267 000 14

Représentant de la personne morale Madame Monsieur

Nom, prénom TCHUBANIAN Frédéric

Date de naissance à défaut de N° SIRET 14 12 1971

2. Coordonnées du demandeur et des co-signataires le cas échéant

Si la demande est présentée par plusieurs personnes, indiquez leurs coordonnées sur papier libre

Adresse

Numéro 62 Voie rue de Beaumont

Lieu-dit _____ Boîte postale _____

Code postal 25630 Localité SAINTE SUZANNE

Si le demandeur habite à l'étranger Pays _____ Division territoriale _____

Téléphone fixe 03 81 91 19 55 Portable _____

Indicatif si pays étranger _____

Adresse électronique mairie-de-sainte-suzanne @ wanadoo.fr

3. Votre dossier concerne

Un seul ERP et votre demande concerne

deux périodes de 3 ans soit 6 ans maximum (sous conditions) ¹

Nombre d'années demandées :

trois périodes de 3 ans soit 9 ans maximum (sous conditions) ¹

Nombre d'années demandées :

Précisez les conditions remplies pour obtenir l'approbation d'un étalement dans le temps de la programmation de mise en accessibilité *d'un seul ERP* lié à des difficultés techniques ou financières (demande de périodes supplémentaires sous conditions : voir notice) :

Cadre 4

Situation budgétaire et financière délicate définie par l'arrêté visé au VI de l'article D. 111-19-34 du CCH : fournissez les éléments relatifs à votre situation financière, attestée, le cas échéant, par le commissaire aux comptes ou l'expert comptable ²

Autre : à préciser :

Plusieurs ERP et IOP et votre demande concerne

une période soit 3 ans maximum

Nombre d'années demandées :

deux périodes de 3 ans soit 6 ans maximum (sous conditions) ¹

Nombre d'années demandées :

trois périodes de 3 ans soit 9 ans maximum (sous conditions) ¹

Nombre d'années demandées :

Précisez les conditions remplies pour obtenir l'approbation d'un étalement dans le temps de la programmation de mise en accessibilité *d'un ensemble d'ERP* (demande de périodes supplémentaires sous conditions : voir notice) :

Cadre 5

Situation budgétaire et financière délicate définie par l'arrêté visé au VI de l'article D. 111-19-34 du CCH : fournissez les éléments relatifs à votre situation financière, attestée, le cas échéant, par le commissaire aux comptes ou l'expert comptable ²

Autre : à préciser :

Pour les patrimoines dont la mise en accessibilité est particulièrement complexe ¹ :

Nombre de communes d'implantation :

Nombre de bâtiments concernés :

Une seule IOP et votre demande concerne

une période soit 3 ans maximum

Nombre d'années demandées :

Cadre 4

Plusieurs IOP et votre demande concerne

une période soit 3 ans maximum

Nombre d'années demandées :

Cadre 5

¹ Selon les cas, vous devrez démontrer la situation technique ou financière de votre établissement ou que la mise en accessibilité de votre établissement est particulièrement complexe. Les conditions sont définies par l'arrêté pris en application du IV de l'article D. 111-19-34 du Code de la construction et de l'habitation

² Pour les personnes de droit privé ou les établissements publics dont les opérations comptables sont exécutées suivant les usages du commerce l'attestation de la situation financière délicate est établie par le commissaire aux comptes ou l'expert comptable

4. Demande d'agenda d'accessibilité programmée pour un seul établissement recevant du public sur 2 ou 3 périodes ou pour une installation ouverte au public sur 1 période

4.1 - Adresse du terrain

Nom de l'établissement
ou de l'installation

Numéro

Voie

Lieu-dit

Boîte postale

Code postal

Localité

4.2 - Classement sécurité incendie de l'ERP : (Catégorie et type d'exploitation en application de l'article R. 123-19 du code de la construction et de l'habitation)

4.3 - Analyse de la situation de votre établissement ou installation à la date de la demande au regard des obligations d'accessibilité en vigueur

Veillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

4.4 - Chiffrage et calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement ou de l'installation

Les tableaux à renseigner dans la présente section diffèrent selon la durée de l'Ad'ap, la justification de cette durée et la distinction ERP/IOP (cocher la case correspondante) :

Ad'ap portant sur un ERP du 1er groupe (1ère, 2ème, 3ème ou 4ème catégorie) et une durée de 4, 5 ou 6 ans justifiée par l'ampleur des travaux nécessaires (renseigner uniquement la sous-section 4.4.1)

Ad'ap portant sur un ERP et une durée de 4, 5 ou 6 ans justifiée par des contraintes techniques ou financières (renseigner uniquement la sous-section 4.4.2)

Ad'ap portant sur un ERP et une durée de 7, 8 ou 9 ans justifiée par des contraintes techniques ou financières (renseigner uniquement la sous-section 4.4.2)

Ad'ap portant sur une IOP et une durée de 1, 2 ou 3 ans (renseigner uniquement la sous-section 4.4.3)

4.4.1 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur un ERP du 1er groupe et sur une durée de deux périodes de 3 ans maximum justifiée par l'ampleur des travaux envisagés (Art. L. 111-7-7 II du CCH) :

Les actions concourant à la mise en accessibilité de l'établissement peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

	Actions de mise en accessibilité envisagée (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de début (mois, semestre...)	Date prévisionnelle de fin (mois, semestre...)
Année 1			
Année 2			
Année 3			
Année 4			
Année 5			
Année 6			

Veillez joindre une note annexe si le projet nécessite un plus grand nombre d'actions de mise en accessibilité

Estimation financière de la mise en accessibilité

Année 1

Année 2

Année 3

Période 2 (années 4, 5 et 6)

Total

4.4.2 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur un ERP et deux ou trois périodes de 3 ans maximum justifiées par des contraintes techniques et financières (Art. L. 111-7-7 III du CCH)

Les actions concourant à la mise en accessibilité de l'établissement peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

Actions de mise en accessibilité envisagées (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de début (mois, semestre...)	Date prévisionnelle de fin (mois, semestre...)
Année 1		
Année 2		
Année 3		
Période 2 (années 4, 5 et 6)		
Période 3 (années 7, 8 et 9)		

Veillez joindre une note annexe si le projet nécessite un plus grand nombre d'actions de mise en accessibilité

Estimation financière de la mise en accessibilité

Année 1

Année 2

Année 3

Période 2

Période 3

Total

4.4.3 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur une IOP et une période

Les actions concourant à la mise en accessibilité de l'installation peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

Actions de mise en accessibilité envisagées (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de début (mois, semestre...)	Date prévisionnelle de fin (mois, semestre...)
Année 1		
Année 2		
Année 3		

Veillez joindre une note annexe si le projet nécessite un plus grand nombre d'actions de mise en accessibilité

Estimation financière de la mise en accessibilité

Année 1

Année 2

Année 3

Total

4.5 - Dérogations

Des demandes de dérogation seront-elles susceptibles d'être sollicitées dans le cadre de la mise en œuvre de cet agenda ?

Oui Dans ce cas, en joindre la liste indicative Non

5. Demande d'Agenda d'accessibilité programmée pour plusieurs établissements recevant du public sur 1, 2 ou 3 périodes ou pour plusieurs installations ouvertes au public sur 1 période

5.1 - Liste des établissements ou des installations

Etablissement N° 1

Nom de l'établissement ou de l'installation

local des sociétés

Département d'implantation

25

Commune d'implantation

SAINTE-SUZANNE (25630)

Adresse de l'ERP/IOP

80 rue de Beaumont

Classement sécurité incendie de l'ERP (catégorie et type)

5ème catégorie

Etablissement N° 2

Nom de l'établissement ou de l'installation

école maternelle

Département d'implantation

25

Commune d'implantation

SAINTE-SUZANNE (25630)

Adresse de l'ERP/IOP

80 rue de Beaumont

Classement sécurité incendie de l'ERP (catégorie et type)

5ème catégorie

Etablissement N° 3

Nom de l'établissement ou de l'installation

Salle polyvalente

Département d'implantation

25

Commune d'implantation

SAINTE-SUZANNE (25630)

Adresse de l'ERP/IOP

80 rue de Beaumont

Classement sécurité incendie de l'ERP (catégorie et type)

3ème catégorie

Veillez joindre une note annexe si la taille de votre patrimoine le nécessite.

5.2 - Analyse synthétique de la situation de vos établissements et/ou installations à la date de la demande au regard des obligations d'accessibilité en vigueur définies par l'arrêté prévu à l'article R. 111-19-7 du code de la construction et de l'habitation

Régulièrement aux normes sauf pour l'accès de certains bâtiments et les toilettes pour les personnes à mobilité réduite.

Veillez répondre sur papier libre si nécessaire

5.3 - Chiffrage et calendrier de mise en accessibilité

Les tableaux à renseigner dans la présente section diffèrent selon la durée de l'Ad'ap, la justification de cette durée et la distinction ERP/IOP (cochez la case correspondante) :

Ad'ap portant sur plusieurs ERP dont au moins un ERP du 1er groupe (1ère, 2ème, 3ème ou 4ème catégorie) et une durée de 4, 5 ou 6 ans justifiée par l'ampleur des travaux nécessaires (renseignez uniquement la sous-section 5.3.1)

Ad'ap portant sur plusieurs ERP et une durée de 4, 5 ou 6 ans justifiée par des difficultés techniques ou financières (renseignez uniquement la sous-section 5.3.2)

Ad'ap portant sur plusieurs ERP et une durée de 7, 8 ou 9 ans justifiée par des difficultés techniques ou financières (renseignez uniquement la sous-section 5.3.2)

Ad'ap portant sur plusieurs ERP et une durée de 7, 8 ou 9 ans justifiée par un patrimoine dont la mise en accessibilité est particulièrement complexe (renseignez uniquement la sous-section 5.3.2)

Ad'ap portant sur plusieurs ERP ou IOP et une durée de 1, 2 ou 3 ans (renseignez uniquement la sous-section 5.3.3)

5.3.1 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur plusieurs ERP/IOP dont un ERP du 1er groupe et sur une durée de deux périodes de 3 ans maximum justifiée par l'ampleur des travaux envisagés (Art. L. 111-7-7 II du CCH) :

Les actions concourant à la mise en accessibilité des établissements ou installations peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

Liste des ERP	Département d'implantation	Date prévisionnelle de début de la 1ère action de mise en accessibilité de l'ERP (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de fin de la dernière action de mise en accessibilité de l'ERP
ERP 1			
ERP 2			
ERP 3			

Veillez joindre une note annexe si plus de 3 ERP

ERP concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée (notion d'« actions » définie plus haut) pour l'ERP en question
Année 1	
Année 2	
Année 3	
Année 4	
Année 5	
Année 6	

Estimation financière de la mise en accessibilité

Année 1	
Année 2	
Année 3	
Période 2 (année 4, 5 et 6)	
Total	

5.3.2 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur :

- plusieurs ERP et sur une durée de deux ou trois périodes de 3 ans maximum justifiée par des contraintes techniques et financières (Art. L. 111-7-7 III du CCH)
- ou un patrimoine dont la mise en accessibilité est complexe selon les critères définis par l'article L. 111-7-7 IV du CCH et sur une durée de trois périodes de trois ans maximum

Les actions concourant à la mise en accessibilité des établissements peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

Liste des ERP	Département d'implantation	Date prévisionnelle de début de la 1ère action de mise en accessibilité de l'ERP (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de fin de la dernière action de mise en accessibilité de l'ERP
ERP 1			
ERP 2			
ERP 3			

Veillez joindre une note annexe si plus de 3 ERP

ERP concernés par les actions de mise en accessibilité

Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée (notion d'« actions » définie plus haut) pour l'ERP en question

Année 1

Année 2

Année 3

Période 2 (années 4, 5 et 6)

Période 3 (années 7, 8 et 9)

Estimation financière de la mise en accessibilité

Année 1

Année 2

Année 3

Période 2 (année 4, 5 et 6)

Période 3 (année 7, 8 et 9)

Total

5.3.3 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur plusieurs ERP ou IOP et une période

Les actions concourant à la mise en accessibilité des installations peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

Liste des IOP	Département d'implantation	Date prévisionnelle de début de la 1ère action de mise en accessibilité de l'ERP ou IOP (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de fin de la dernière action de mise en accessibilité de l'ERP ou IOP
ERP/ IOP 1	25	juillet 2016.	décembre 2016.
ERP/ IOP 2	25	avril 2018.	décembre 2018.
ERP/ IOP 3	25	juillet 2017.	décembre 2017.

Veuillez joindre une note annexe si plus de 3 IOP

ERP/ IOP concernées par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée (notion d'« actions » définie plus haut) pour l'ERP ou l'IOP en question
Année 1 local des acciées	Remplacemnt porte avec mise à niveau du seuil Tablette PNR
Année 2 Salle polyvalente	Remplacemnt portes (plus large) Tablette PNR.
Année 3 école maternelle	Plan incliné pour accès porte d'entrée Tablette PNR.

Estimation financière de la mise en accessibilité

Année 1

8000,00 € HT

Année 2

20000,00 € HT

Année 3

12000,00 € HT

Total

40000,00 € HT

5.4 - Éléments de synthèse pour le calendrier prévisionnel de mise en accessibilité de vos établissements et installations

		Nombre d'établissements ou installations pour lesquels la mise en accessibilité est achevée dans l'année ou la période					
		1e cat	2e cat	3e cat	4e cat	5e cat	IOP
Période 1	Année 1					1	
	Année 2			1			
	Année 3					1	
Période 2							
Période 3							
TOTAL :				1		2	

5.5 - Dérogations

Des demandes de dérogation seront-elles susceptibles d'être sollicitées dans le cadre de la mise en œuvre de cet agenda ?

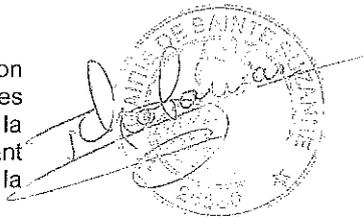
Oui dans ce cas, en joindre la liste indicative Non

6. Engagement du demandeur et des co-signataires le cas échéant.

J'atteste avoir qualité pour demander l'approbation du présent Agenda d'accessibilité programmée :

Je (nous) soussigné(s), auteur(s) de la demande, certifie (ions) exacts les renseignements qui y sont contenus.

J'ai pris connaissance des règles générales de construction prévues par le chapitre premier du titre premier et par les chapitres II et III du titre II du livre premier du code de la construction et de l'habitation et notamment celles concernant l'accessibilité et m'engage à respecter les règles du code de la construction et de l'habitation.



Signature du demandeur et des co-signataires le cas échéant

A Sainte-Suzanne.

Le 25 septembre 2015.

Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre

Si vous êtes un particulier : La loi n° 78 -17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses contenues dans ce formulaire pour les personnes physiques. Elle garantit un droit d'accès aux données nominatives les concernant lorsqu'ils ne portent pas atteinte à la recherche d'infractions fiscales et la possibilité de rectification sous réserve des procédures prévues au code général des impôts et au Livre des procédures fiscales. Ces droits peuvent être exercés à la préfecture. Les données recueillies seront transmises aux services compétents pour l'instruction de votre demande

Bordereau de dépôt des pièces jointes à une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)

Ministère chargé
de la construction

Veuillez cocher les cases correspondant aux pièces jointes à votre demande
et reporter le numéro correspondant sur la pièce jointe.

L'attention du demandeur est attirée sur le fait que la commission d'accessibilité pourra lui demander
des pièces complémentaires si la compréhension du projet le nécessite.

Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
Imprimé de demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée	<input type="checkbox"/> 1	2
Dossier destiné à la vérification de la demande d'approbation de l'Agenda d'accessibilité programmée		
Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
Si votre demande concerne plusieurs établissements et installations, ou uniquement des installations ouvertes au public – un projet stratégique de mise-en accessibilité de l'ensemble des établissements et installations qui décrit : <ul style="list-style-type: none"> • les orientations et les priorités, notamment géographiques, techniques ou de stratégie d'évolution du patrimoine, retenues pour la mise en accessibilité de l'ensemble de ces établissements et installations, ainsi que les raisons de ces choix • les éventuelles mesures de mutualisation ou de substitution proposées pendant la durée de l'agenda • le coût de la mise en accessibilité de l'ensemble des établissements et installations – un tableau reprenant : un calendrier présentant le début et la fin prévisionnels des actions de mise en accessibilité de chaque établissement ou installation de l'agenda sur chacune des périodes et sur chacune des années de la première période, en y précisant le département d'implantation	2	2
- Si votre dossier comporte une demande d'étalement dans le temps de la programmation de mise en accessibilité (cf. demande d'octroi de périodes supplémentaires) en raison d'une situation financière délicate, les éléments permettant d'apprécier sa situation budgétaire et financière prévus au IV de l'article D. 111-19-34 du code de la construction et de l'habitation	<input type="checkbox"/> 3	2
- Si vous êtes une personne de droit privé ou un établissement public dont les opérations comptables sont exécutées suivant les usages du commerce, l'attestation du commissaire aux comptes ou de l'expert comptable quand elle est exigée par l'arrêté prévu au VI de l'article D. 111-19-34 du code de la construction et de l'habitation.	<input type="checkbox"/> 3	2
Si le propriétaire ou l'exploitant de cet (ces) établissement(s) ou installation(s) est une collectivité territoriale ou un établissement public, la délibération de, respectivement, son organe délibérant ou son conseil d'administration, l'autorisant à présenter la demande de validation de l'agenda	<input checked="" type="checkbox"/> 4	2
Si le propriétaire ou l'exploitant de cet (ces) établissement(s) ou installation(s) est une commune ou un établissement public de coopération intercommunale, les modalités de la politique d'accessibilité menée sur le territoire et tout particulièrement les concertations menées avec les représentants des commerçants sur les questions de voirie et d'accès de leurs établissements recevant du public	<input type="checkbox"/> 5	2
Si des concertations ont été menées pendant l'élaboration de l'Agenda avec les partenaires du projet, dont notamment les associations de personnes handicapées, les comptes-rendus des dites concertations	<input type="checkbox"/> 6	2
En cas de co-signataires, les engagements financiers de chacun d'eux	<input type="checkbox"/> 7	2

Sainte-Suzanne

EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du : 19 juin 2015

Date de la convocation : 05 juin 2015

L'an deux mille quinze

et le 19 juin

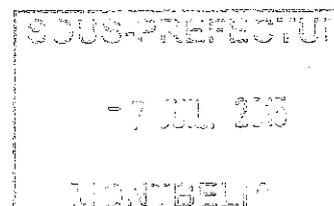
à dix-neuf heures trente minutes, le Conseil Municipal de la commune de Sainte-Suzanne, régulièrement convoqué, s'est réuni dans le lieu habituel de ses séances sous la présidence de Monsieur Frédéric TCHOBANIAN.

Etaient présents : - Mmes DI MAIO – KIEFFER - M. HERMETET – Mmes ORTLIEB – ROMAN - M. DESMARAIS – Mme LOYER – M. MENEGON – Mmes – BESSON - CILICHINI — Mme MARILA

Etaient excusés : Mrs. VIENNET - MAURY – WERY – STILINOVIC - Mme GHERABI - M. OUDARD

Secrétaire de séance : Madame Danijela MARILA

OBJET : Agenda d'accessibilité programmé (Ad'AP)



Le Maire expose que l'ordonnance présentée le 25 septembre 2014 a modifié les dispositions de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

A compter de cette date, et avant le 27 septembre 2015, les gestionnaires des Etablissements Recevant du Public (ERP) et les Installations Ouvertes au Public (IOP) ont désormais la possibilité, pour mettre leurs établissements en conformité avec les obligations d'accessibilité, de s'engager par la signature d'un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP).

L'Agenda d'Accessibilité Programmée correspond à un engagement de réaliser des travaux dans un délai déterminé (jusqu'à 3 ans), de les financer et de respecter les règles d'accessibilité.

Il doit être déposé à la Préfecture avant le 27 septembre 2015.

Depuis plusieurs années, la commune de Sainte-Suzanne s'est engagée à rendre accessible l'ensemble des bâtiments et les Installations Ouvertes au Public (IOP) communaux.

Cette opération importante n'a pu être terminée pour le 31 décembre 2014 comme le prévoit la loi du 11 février 2005.

La commune va donc élaborer un Agenda d'Accessibilité pour finir de se mettre en conformité et d'ouvrir l'ensemble des locaux à tous.

Cet agenda comportera un descriptif du bâtiment, les autorisations de travaux, les éventuelles demandes de dérogation, le phasage annuel des travaux et leurs financements. Il va permettre d'échelonner les travaux sur 3 ou 6 ans selon les cas.

Cet agenda sera déposé en Préfecture avant le 27 septembre 2015.

Le Conseil municipal, l'exposé du Maire entendu et après en avoir délibéré :

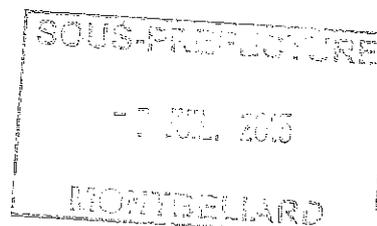
- décide l'élaboration d'un Agenda d'Accessibilité pour finir de mettre en conformité ses locaux.
- autorise le Maire à prendre toute décision, à signer tout acte ou tout document tendant à rendre effective cette décision.

Ainsi fait et délibéré les jour mois et an que dessus.

Le Maire,



Frédéric TCHOBANIAN





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU DOUBS

Besançon, le 15 février 2016

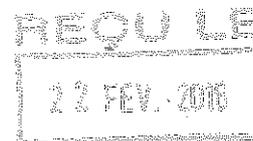
Direction Départementale des Territoires
Service Habitat Construction Ville
Unité Bâtiment Énergie Accessibilité

Le responsable de l'unité bâtiment
énergie accessibilité,

à

Affaire suivie par : Mélanie THUEILLON
tél. : 03 81 65 69 37 fax : 03 81 65 62 01
courriel : melanie.thueillon@doubs.gouv.fr

Monsieur le Maire
MAIRIE
62 rue de Besançon
25630 SAINTE SUZANNE



Objet : Agenda d'accessibilité programmée

Monsieur le Maire,

Vous avez déposé en préfecture le 28/09/2015 un agenda d'accessibilité programmée enregistré sous le numéro ADAP 025 526 15 D0110.

Compte tenu de l'afflux de dossiers sans doute dû à l'échéance du 27 septembre 2015 comme date butoir de dépôt des dossiers de mise en conformité, je vous informe que la sous-commission départementale d'accessibilité n'a pas été en mesure de rendre un avis sur ce dossier. Il y a donc lieu de considérer ce silence comme un avis tacite favorable à la demande d'agenda d'accessibilité programmée.

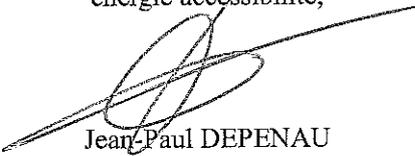
Je vous précise également que cet avis favorable tacite ne vous dédouane aucunement des responsabilités en cas de mauvaise application des exigences réglementaires.

Les travaux de chaque établissement ne pourront être réalisés qu'après avoir fait l'objet d'une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (cerfa 13824*03) ou un permis de construire le cas échéant.

Conformément à l'article D. 111-19-46 du code de la construction et de l'habitation, une attestation d'achèvement des travaux et autres actions de mise en accessibilité qui ont été nécessaires à la mise en accessibilité établie par un contrôleur technique ou un architecte devra être adressée en préfecture par pli recommandé avec demande d'avis de réception, ainsi qu'à la commission pour l'accessibilité prévue par l'article L. 2143-3 du code général des collectivités territoriales. Lorsque l'agenda ne concerne que des établissements de 5ème catégorie, l'attestation peut être établie par le propriétaire ou l'exploitant. Elle est alors accompagnée de toutes pièces justifiant la réalisation des travaux et actions prévus par l'agenda. Cette attestation est transmise dans les deux mois qui suivent l'achèvement des travaux et actions de mise en accessibilité.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes sentiments distingués.

Le responsable de l'unité bâtiment
énergie accessibilité,



Jean-Paul DEPENAU

Récépissé de dépôt d'une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)

Madame, Monsieur,

Le délai d'instruction de votre dossier est de QUATRE MOIS.

Toutefois, dans le mois qui suit le dépôt de votre dossier, l'administration peut vous écrire pour vous indiquer qu'il manque une ou plusieurs pièces à votre dossier.

Dans ce cas, le délai d'instruction de quatre mois ne commencera à courir qu'à partir de la date de réception de la dernière pièce manquante (article R. 111-19-36 du code de la construction et de l'habitation).

Si toutes les pièces manquantes n'ont pas été fournies dans le délai que l'administration vous aura accordé votre demande sera automatiquement rejetée.

Votre dossier est complet et ne comporte pas de demande de périodes supplémentaires :

La décision relative à votre demande sera prise dans le délai de quatre mois. À défaut de décision expresse dans ce délai, la demande d'approbation de votre Agenda d'accessibilité programmée est considérée comme accordée.

Votre dossier est complet et comporte une demande de périodes supplémentaires :

La décision relative à vos demandes sera prise dans le délai de quatre mois.

1) En cas de décision négative sur la demande de périodes supplémentaires, l'Agenda d'accessibilité programmée est considéré comme refusé.

2) En cas de décision positive sur la demande de périodes supplémentaires et à défaut de décision expresse sur l'Agenda d'accessibilité programmé dans ce délai, l'agenda est considéré comme accepté.

En cas de refus de la demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée, la décision précisera le délai qui vous est laissé pour présenter une nouvelle demande.

(À remplir par les services préfectoraux)

N° de l'Ad'ap :

025 526 15 D0110

Identité et adresse du demandeur : Monsieur Lemaire - 62 rue de Besançon
25630 Ste Suzanne

Date de dépôt de la demande :

28 09 2015

Le projet est autorisé à défaut de réponse dans le délai de quatre mois sous réserve des dispositions exposées ci-dessus

Cachet de la préfecture,

date et signature :

07/10/15

Direction Départementale des Territoires
du Doubs
6 rue Roussillon
BP 1169
25003 BESANÇON CEDEX

Délais et voies de recours : Le délai de recours devant le tribunal administratif compétent est de deux mois à compter de la décision approuvant ou non l'Agenda ou, en cas de décision tacite, à compter de la date à laquelle la décision aurait dû être notifiée (dès lors que le dossier avait été complété).

Sainte-Suzanne

Le 20 mars 2017

A rectangular stamp with a dotted border. On the left, there is a small icon of a document with a magnifying glass. To the right of the icon, the word "COPIE" is written in large, bold, capital letters.

DDT
Service Habitat Construction Ville
Unité Bâtiment Energie
Accessibilité
6, rue Roussillon
BP 1169
25003 BESANCON Cedex

Réf : MV
N°96.

Madame, Monsieur,

En 2015, nous avons établi une demande d'approbation d'un agenda d'accessibilité programmée, enregistrée par vos services sous le numéro ADAP 025 526 15 D0110.

Il concerne 3 bâtiments, à savoir le gymnase, la salle polyvalente et l'école maternelle. Le gymnase a été mis aux normes en 2016 conformément à l'Ad'ap.

En revanche, pour des raisons techniques et financières, nous vous informons que nous allons inverser le calendrier de mise aux normes des 2 bâtiments restants. Ainsi, les travaux de l'école maternelle initialement prévus en 2018 seront réalisés en 2017 et ceux de la salle polyvalente prévus en 2017 réalisés en 2018.

Vous remerciant par avance pour votre compréhension, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes cordiales salutations.

Le Maire

A circular official seal of the Mairie de Sainte-Suzanne. The seal features a central emblem with a sun, a cross, and a building. The text "MAIRIE DE SAINTE-SUZANNE" is written around the top inner edge, and "ESTABLIE EN 1836" is at the bottom. The seal is stamped over the name of the mayor.

Frédéric TOCROBANI



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

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

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 2005¹ a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.



« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail² ».

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



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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente⁴. »

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



« Avant le 1^{er} janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions mentionnées au a du II, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu⁵. »

Les ERP de 5^e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP⁶, seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Si l'ensemble du bâtiment est accessible, la situation est idéale, néanmoins, l'obligation légale ne porte que sur une partie. En revanche, cette zone, la plus proche possible de l'entrée principale et traversée par le cheminement habituel, doit proposer l'ensemble des prestations prévues dans l'établissement, afin de respecter le principe d'égalité.

Pour les ERP de la 1^{re} à la 4^e catégorie



« Les établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant autres que ceux de cinquième catégorie doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap⁷ », conformément aux points suivants : « Les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments, les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments, les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public, les portes et les sas intérieurs et les sorties. Les revêtements des sols et des parois ainsi que les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers⁸. »

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012⁹, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

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

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle

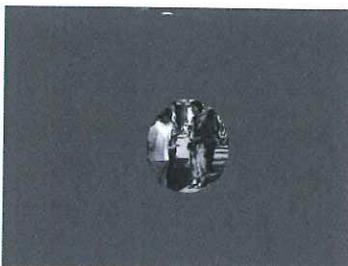
Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes¹⁰. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

● Tout percevoir mais de façon très floue



- ➔ Tout est « aperçu », rien n'est vraiment « distingué » car les contrastes et les couleurs sont atténués.
- ➔ Impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'un obstacle, ou de lire.

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



- ➔ Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.
- ➔ Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

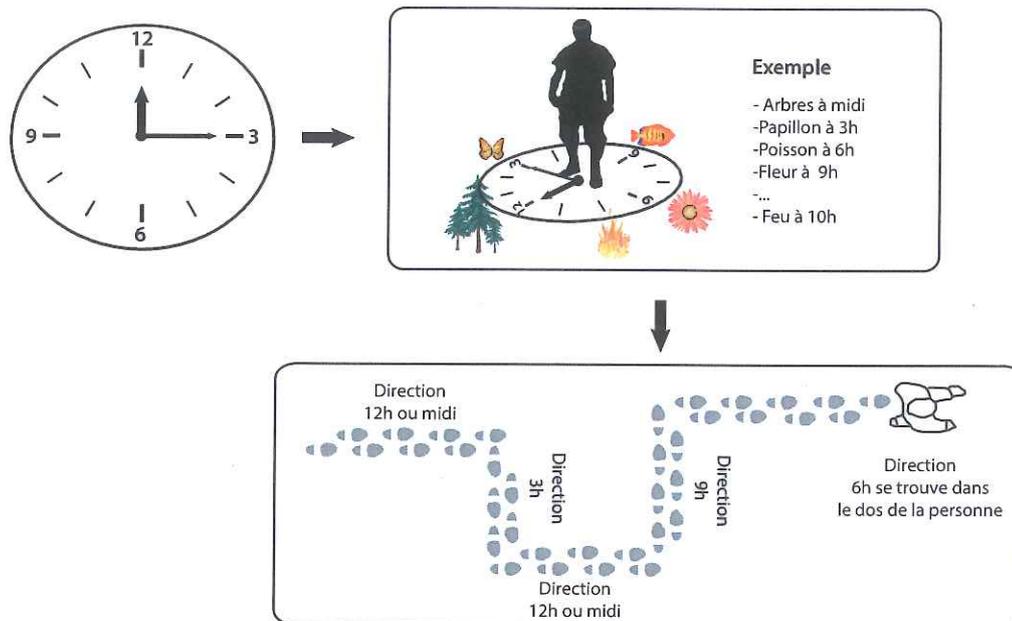
➤ Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des 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 dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

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



« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre¹². »

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



Le chien d'assistance

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

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

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



« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre¹⁴. »

D. Personnes avec une déficience mentale

Déficience intellectuelle et déficience cognitive

On distingue la déficience intellectuelle, comme la trisomie 21, qui ne peut être soignée, mais compensée par un environnement et un accompagnement adapté, et la déficience cognitive qui correspond à une déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, fonctions exécutives, langage...) ou une déficience du traitement de l'information. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies¹⁵, dysorthographies¹⁶, dyscalculies¹⁷,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral¹⁸.

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

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

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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peu prétendre²⁰. »



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014²¹, on estime que 3,3 millions de personnes ont connu une situation de handicap psychique au cours des douze derniers mois. Ce handicap impacte surtout le comportement, la communication et la relation avec autrui. En effet, les personnes atteintes de troubles psychiques rencontrent souvent des problèmes de concentration ainsi qu'une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Ils éprouvent des difficultés à maîtriser leurs émotions et leur comportement. Entrer en communication avec quelqu'un d'inconnu peut être une véritable épreuve. Les événements imprévus génèrent du stress et, potentiellement, des comportements étranges. Comme pour la déficience mentale, c'est l'aide humaine et une attitude adaptée de la part du professionnel qui permettra une qualité d'accueil satisfaisante pour la personne et les autres clients ou usagers. Les personnes atteintes de troubles psychiques ont ainsi principalement besoin d'être rassurées, entendues, prises en charge et de ne pas être bousculées, ni stressées.

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

²¹Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 - 15 avril 2014



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ **outil d'autodiagnostic :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ **NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :**

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



4

Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
Ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Tour Pascal A
92055 La Défense cedex
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22
www.developpement-durable.gouv.fr - www.territoires.gouv.fr

PAO : MEDDE-MLETR/SPSSI/ATL2 Benoît Cudelou - avril 2015

