

Personnes handicapées



Registre

accessibilité

Date d'ouverture du registre

Date de clôture du registre

GUILLARD

Réf : R-ACCESS

Accessibilité aux personnes handicapées

Registre

d'application du code de la construction et de l'habitation (art R. 111-19-7 à R. 111-19-11) et du décret n° 2006-555 concernant l'accessibilité aux personnes handicapées (PH) des établissements recevant du public (ERP) situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

Le présent registre contient 28 pages numérotées de 01 à 28.

Sommaire

Renseignements généraux - page 2

Situation à l'ouverture du présent registre - pages 3 à 11

Actions menées et événements survenus - pages 12 à 28

Encart

Extrait de l'arrêté du 4 décembre 2014 - pages I à VIII

Copyright by GUILLARD 2015
ISBN 2-910833-70-4

La loi du 11 mars 1957 n'autorisant, aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41 d'une part, que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé d'un copiste et non destinées à une utilisation collective et d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants causa est illicite (alinéa 1er de l'article 40).

Achevé d'imprimer le 20 juillet 2015 sur les presses de l'imprimerie Roudoungrafik - 22200 GUINGAMP

I - Renseignements généraux

Raison sociale de l'ERP
ou de l'installation
ouverte au public (IOP)

Centre Culturel "LE RUX"

Adresse

Avenue Charles Florentin

Ville

64180 Tournay

Téléphone

Fax

Nom du représentant
de la personne morale

Téléphone

Fax

Email

N° SIRET

Type et catégorie
de l'ERP ou de l'IOP

Effectif de l'ERP ou IOP :

Personnel

Public

Total

L'ERP ou IOP possède plusieurs niveaux en étage et/ou sous-sol

oui

non

Un document tenant lieu d'agenda d'accessibilité programmée a été établi

oui

non

Si oui date du dépôt du document

Autres renseignements généraux

II - Situation à l'ouverture du présent registre

Cheminement extérieur

Il existe un cheminement extérieur pour accéder à une des entrées principales des bâtiments ou pour accéder à une entrée dissociée

oui non

Si oui:	oui / non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues	
	oui	non		oui	non
Une signalisation adaptée est mise en place	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les éléments de signalisation sont conformes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le revêtement du cheminement permet sa détection à la canne ou au pied	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les bandes de guidage sont conformes à la norme NF P 98-352-2004	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cheminement est horizontal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si non, la pente est inférieure à 6% ou aménagée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il existe un palier de repos en haut et en bas de chaque plan incliné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il existe un palier de repos tous les 10m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le chemin est sans ressaut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si non les ressauts sont inférieurs à 2cm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le distance minimale entre 2 ressauts est de 2.50m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un palier de repos existe entre deux ressauts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La largeur minimale du cheminement est de 1.2m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le dévers du cheminement est inférieur à 3%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un espace de manœuvre pour demi-tour est prévu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le sol ou le revêtement est non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cheminement est libre de tout obstacle ou les obstacles sont repérés conformément aux exigences	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les parois vitrées situées sur les cheminements sont repérables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Au droit de croisement, le cheminement comporte d'un élément d'éveil de la vigilance des piétons	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cheminement est éclairé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II - Situation à l'ouverture du présent registre (suite)

Stationnement automobile

Il existe un stationnement extérieur dans l'établissement

oui non

Si oui, Nombre de places total

Nombre de places pour PH

Il existe un stationnement intérieur dans l'établissement

oui non

Si oui, Nombre de places total

Nombre de places pour PH

S'il existe un stationnement:

Les places de stationnement pour PH sont situées près d'une entrée, de la sortie accessible aux PH, du hall d'accueil ou de l'ascenseur

	oui / non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues		
	oui	non		oui	non	
Les places de stationnement pour PH sont situées près d'une entrée, de la sortie accessible aux PH, du hall d'accueil ou de l'ascenseur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Ces places sont reliées par un cheminement accessible aux PH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Ces places sont signalées par un marquage au sol	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Le stationnement comporte un système d'accès ou de sortie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Si oui, le système est sonore et visuel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Le personnel de l'établissement peut visualiser le conducteur	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Il existe une boucle d'induction magnétique conforme à la norme NF-EN 60118	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Il existe un retour visuel des informations	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

Accès à l'établissement ou à l'installation

L'accès est horizontal et sans ressaut

	oui / non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues		
	oui	non		oui	non	
L'accès est horizontal et sans ressaut	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Si non, l'accès s'effectue par: une rampe permanente à l'intérieur de l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Une rampe permanente ou posée sur le domaine public	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Une rampe amovible automatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Une rampe amovible manuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Si la rampe est amovible il existe un dispositif d'appel adapté aux PH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
Les employés sont formés à la mise en place de la rampe amovible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
La rampe est exempte de vides latéraux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

II - Situation à l'ouverture du présent registre

Accès à l'établissement ou à l'installation (suite)

	oui / non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues	
	oui	non		oui	non
Les entrées principales sont facilement repérables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les systèmes de communication entre le public et le personnel sont à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le système d'ouverture des portes est utilisable en position « debout » et « assis »	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le contrôle d'accès permet aux personnes sourdes ou muettes de signaler leur présence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les appareils d'interphonie sont conformes à la norme NF EN 60118-4:2007, avec retour visuel des informations fournies oralement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Accueil du public

	oui / non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues	
	oui	non		oui	non
Les banques d'accueil sont accessibles en position « debout » et en position « assis » sans éblouissement ni contre-jour	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un équipement permet de lire, écrire ou utiliser un clavier avec un fauteuil roulant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil est sonorisé	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si oui, un système de transmission acoustique par induction magnétique existe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le système de transmission acoustique est signalé par un pictogramme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Circulations intérieures

	oui / non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues	
	oui	non		oui	non
Le cheminement est horizontal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si non la pente est inférieure à 6% ou aménagée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il existe un palier de repos en haut et en bas de chaque plan incliné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il existe un palier de repos tous les 10m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le chemin est sans ressaut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II - Situation à l'ouverture du présent registre (suite)

Circulations Intérieures (suite)

	oui		non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues		
	oui	non	oui	non		oui	non	non
La distance minimale entre 2 ressauts est de 2.50m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Un palier de repos existe entre deux ressauts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
La largeur minimale du cheminement est de 1,2m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Le devis du cheminement est inférieur à 3%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Le sol ou le revêtement est non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Le cheminement est libre de tout obstacle ou les obstacles sont repérés conformément aux exigences	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les parois vitrées situées sur les cheminements sont repérables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Au droit de croisement, le cheminement comporte d'un élément d'éveil de la vigilance des piétons	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Le cheminement est éclairé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Circulations verticales

	oui		non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues		
	oui	non	oui	non		oui	non	non
Des locaux ouverts au public sont situés en étage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Si oui, il existe des escaliers utilisables en sécurité par les PH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
La largeur minimale entre mains courantes est égale ou supérieure à 1m	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
En haut de l'escalier et sur chaque palier intermédiaire un revêtement de sol permet l'éveil à la vigilance	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
La première et la dernière marche sont pourvues de contremarche visuellement contrastée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les nez de marche sont visuellement contrastés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les escaliers sont éclairés conformément aux normes en vigueur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les escaliers ont une main courante de chaque côté	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Un ascenseur est obligatoire (au titre de l'article 7 de l'arrêté)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Si oui, l'ascenseur est conforme à la norme NF-EN 81	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
L'ascenseur est utilisable par les PH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
L'ascenseur est d'accès libre (sauf ERP type R)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Il existe un appareil élévateur vertical (AEV)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Informations réglementaires : voir encart en partie centrale

II - Situation à l'ouverture du présent registre (suite)

Portes, portiques et sas

	oui		non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées		
	oui	non	oui	non		oui	si oui: dates de réalisation prévues	non
Toutes les portes situées sur les cheminements permettent le passage des PH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Toutes les portes peuvent être manœuvrées par des personnes à capacités physiques réduites	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les portes vitrées sont repérables par les malvoyants	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les portes battantes et/ou automatiques sont utilisables sans danger par les PH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les sas permettent le passage et la manœuvre des portes par les PH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
L'espace de manœuvre des portes en poussée est de 1,70m (min.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
L'espace de manœuvre des portes en tirant est de 2,20m (min.)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les poignées des portes sont facilement préhensibles et manœuvrables « debout/assis »	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Locaux ouverts au public, aux équipements et dispositifs de commande

	oui		non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées		
	oui	non	oui	non		oui	si oui: dates de réalisation prévues	non
Les équipements et mobiliers sont repérables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les dispositifs de commande sont repérables par contraste visuel et tactile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Au moins un équipement ou mobilier (par groupe) est utilisable « debout/assis »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

Sanitaires

	oui		non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées		
	oui	non	oui	non		oui	si oui: dates de réalisation prévues	non
Des sanitaires sont prévus pour le public	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Si oui, des cabinets d'aisance sont accessibles aux PH en fauteuil roulant	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Des lavabos (avec miroirs, distributeur de savon, sèche-mains, papères) sont accessibles aux PH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Les dimensions des sanitaires sont conformes aux normes en vigueur.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

II - Situation à l'ouverture du présent registre

	oui		non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées		
	oui	non	oui	non		oui	si oui: dates de réalisation prévues	non
Si oui, l'AEV satisfait aux règles de sécurité en vigueur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
L'AEV est d'accès libre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Si non, un dispositif permet de signaler la présence d'une PH et d'être informé de la prise en compte de l'appel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques

	oui		non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées		
	oui	non	oui	non		oui	si oui: dates de réalisation prévues	non
Il existe des tapis roulants, escaliers ou plans inclinés mécaniques	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Si oui, une signalisation adaptée signale leur présence	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Des mains courantes sont situées de part et d'autre de l'équipement	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
L'équipement est éclairé selon les normes	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Le départ et l'arrivée des parties en mouvement sont mis en évidence par un contraste de couleur et de lumière	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Revêtements de sols, murs et plafonds (RSMP)

	oui		non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées		
	oui	non	oui	non		oui	si oui: dates de réalisation prévues	non
Les RSMP permettent une circulation aisée des PH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Les tapis fixes (s'il existe) permettent la progression normale d'un fauteuil roulant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Les exigences acoustiques en vigueur sont respectées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

II - Situation à l'ouverture du présent registre

Sorties

	oui non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues		
	oui	non		oui		non
Les sorties pour PH sont repérées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
La signalisation d'évacuation est conforme à la norme NF X08003	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Eclairage

	oui non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues		
	oui	non		oui		non
Les valeurs d'éclairage moyen sont au moins égales à: cheminement extérieur accessible: 20 lux	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
parc de stationnement et circulation piétonne extérieure/intérieure: 20 lux	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
poste d'accueil: 200 lux	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
circulation intérieure horizontale: 100 lux	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Escalier et équipement mobile: 150 lux	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Il existe un système d'éclairage temporisé	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Si oui, l'extinction est progressive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Il existe un détecteur de présence	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Si oui, la détection couvre l'ensemble de l'espace concerné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
S'il y a plusieurs zones de détection, deux zones successives se chevauchent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
La mise en œuvre des points lumineux évite tout effet d'éblouissement direct en position « debout/assis » et de reflet sur la signalétique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

L'établissement reçoit du public assis

oui non

	oui non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues		
	oui	non		oui		non
Si oui, il existe au moins 2 emplacements pour PH	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
À chaque emplacement pour PH correspond un espace d'usage	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Informations réglementaires : voir encadré en partie centrale

II - Situation à l'ouverture du présent registre (suite)

L'établissement possède des locaux d'hébergement

oui non

	oui / non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues	
	oui	non		oui	non
Si oui, toutes les chambres pour PH ont : une prise de courant en tête de lit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
un numéro ou dénomination en relief sur la porte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le téléviseur est situé hors cheminement ou à une hauteur supérieure à 2.20m	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'établissement héberge des personnes âgées dépendantes ou des personnes présentant un handicap moteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si oui Toutes les chambres sont adaptées aux PH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'établissement est un hébergement hôtelier, internat ou autre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si oui, il existe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- 1 chambre PH pour 20 chambres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- 2 chambres PH pour 50 chambres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- 1 chambre PH par fraction de 50 ch suppl.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cabinet de toilette intégré ou la salle d'eau à usage collectif est adapté PH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le cabinet d'aisances intégré ou à usage collectif est adapté PH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'établissement possède des cabines et espaces à usage individuel

oui non

	oui / non		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues	
	oui	non		oui	non
Si oui, il existe:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 cabine PH ou espace PH s'il y en a 20 max	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 cabines PH ou espaces PH s'il y en a 50 max	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 cabine PH ou espace PH supplémentaire par tranche de 50	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informations réglementaires - voir encart en partie centrale

II - Situation à l'ouverture du présent registre (suite)

L'établissement possède des caisses de paiements, équipements en batterie ou en série

oui non

	Si oui		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues	
	oui	non		oui	non
Les caisses, dispositifs ou équipements pour PH sont répartis de manière uniforme	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Les caisses, dispositifs ou équipements pour PH sont au nombre de 1 par tranche de 20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
La largeur minimale du cheminement d'accès est de 0,90 m	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Le prix à payer est directement lisible par l'utilisateur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

L'établissement possède des dispositifs de sous-titrage et audio description

oui non

	Si oui		Sans objet	Si non, des actions sont programmées si oui: dates de réalisation prévues	
	oui	non		oui	non
Dans les lieux publics collectifs, le sous-titrage est activé sur les téléviseurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
Dans les lieux privés (chambres d'hôtel) des notices simplifiées indiquent comment activer le sous-titrage et l'audio description	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

Autres renseignements

III - Actions menées et événements survenus

depuis l'ouverture du présent registre

Pour tirer parti au mieux du registre, faciliter la recherche d'actions menées et par là même obtenir le plus rapidement possible le renseignement recherché, procéder comme suit.

- indiquer la date

- préciser succinctement l'action menée ou l'événement survenu, le nom de l'intervenant et, si possible, faire viser et remplir le registre par l'intervenant

- cocher le domaine de l'action menée

- 1 - Cheminements extérieurs
- 2 - Stationnement automobile
- 3 - Accès à l'établissement ou à l'installation
- 4 - Accueil du public
- 5 - Circulations intérieures
- 6 - Circulations verticales
- 7 - Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques
- 8 - Revêtements de sols, murs et plafonds
- 9 - Portes portiques et sas
- 10 - Locaux ouverts au public, aux équipements et dispositifs de commande
- 11 - Sanitaires
- 12 - Sorties, éclairage

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
	Nom et visa de l'intervenant <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>
	Nom et visa de l'intervenant <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>
	Nom et visa de l'intervenant <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>
	Nom et visa de l'intervenant <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>
	Nom et visa de l'intervenant <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>
	Nom et visa de l'intervenant <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>
	Nom et visa de l'intervenant <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

L'accessibilité aux personnes handicapées des ERP situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public

Extraits

de l'arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-7 à R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555.

Les usages attendus

Cheminevements extérieurs

Un cheminement accessible permet d'accéder à l'entrée principale, ou à une des entrées principales, des bâtiments depuis l'accès au terrain. Dès lors qu'une entrée principale ne peut pas être rendue accessible selon les dispositions prévues à l'article 4, l'accessibilité d'une entrée dissociée peut être envisagée. Cette entrée est signalée et ouverte à tous en permanence pendant les heures d'ouverture.

Le choix et l'aménagement du cheminement accessible sont tels qu'ils facilitent la continuité de la chaîne du déplacement avec l'extérieur du terrain. Le cheminement accessible est le cheminement usuel, ou l'un des cheminements usuels.

Le cheminement accessible permet notamment à une personne ayant une déficience visuelle ou auditive de se localiser, s'orienter et atteindre le bâtiment en sécurité et permet à une personne ayant une déficience motrice d'accéder à tout équipement ou aménagement donné à l'usage. Les caractéristiques d'un cheminement accessible sont définies au II ci-après.

Lorsqu'il existe plusieurs cheminements, le ou les cheminements accessibles sont signalés de manière adaptée. Les principaux éléments structurants du cheminement sont repérables et détectables par les personnes ayant une déficience visuelle.

Lorsque le cheminement courant se fait par un plan incliné, celui-ci offre des caractéristiques minimales définies au II ci-après.

Lorsque les caractéristiques du terrain ne permettent pas la réalisation d'un cheminement accessible depuis l'extérieur du terrain, un espace de stationnement adapté tel que défini à l'article 3 est prévu à proximité d'une entrée accessible du bâtiment et se trouve relié à celle-ci par un cheminement accessible.

Stationnement automobile

Tout parc de stationnement automobile intérieur ou extérieur à l'usage du public et dépendant d'un établissement recevant du public ou d'une installation ouverte au public ainsi qu'aux parcs de stationnement en ouvrage, enterrés ou aériens.

Tout parc de stationnement comporte une ou plusieurs places de stationnement adaptées pour les personnes handicapées et réservées à leur usage.

Une place de stationnement adaptée est aisément repérable par tous à partir de l'entrée du parc de stationnement, est positionnée, dimensionnée et équipée de façon à permettre aux personnes titulaires de la carte de stationnement pour personnes handicapées prévue à l'article L. 241-3-2 du code de l'action sociale et des familles, et en particulier à une personne en fauteuil roulant ou à son accompagnateur, de stationner son véhicule au plus proche d'un cheminement accessible conduisant à une entrée ou d'une sortie accessible de l'établissement.

Les places adaptées, quelle que soit leur configuration, notamment lorsqu'elles sont réalisées dans un volume fermé, sont telles qu'un usager en fauteuil roulant peut quitter l'emplacement une fois le véhicule garé.

Accès à l'établissement ou l'installation

Le niveau d'accès principal à chaque bâtiment où le public est admis est accessible en continuité avec le cheminement extérieur accessible.

Tout dispositif visant à permettre ou restreindre l'accès au bâtiment ou à se signaler au personnel doit pouvoir être repéré, atteint et utilisé par une personne handicapée. L'utilisation du dispositif doit être la plus simple possible.

Accueil du public

Tout aménagement, équipement ou mobilier situé au point d'accueil du public et nécessaire pour accéder aux espaces ouverts au public, pour les utiliser et pour les comprendre, doit pouvoir être repéré, atteint et utilisé par une personne handicapée.

Lorsqu'il y a plusieurs points d'accueil à proximité l'un de l'autre, l'un au moins d'entre eux est rendu accessible dans les mêmes conditions d'accès et d'utilisation que celles offertes aux personnes valides, est prioritairement ouvert et est signalé de manière adaptée dès l'entrée. En particulier, le dispositif d'accueil bénéficie d'une ambiance visuelle et sonore adaptée. Ainsi, toute information strictement sonore nécessaire à l'utilisation normale du point d'accueil fait l'objet d'une transmission par des moyens adaptés ou est doublée par une information visuelle. Les espaces ou équipements destinés à la communication font l'objet d'une qualité d'éclairage renforcée.

Circulations intérieures horizontales

Les circulations intérieures horizontales sont accessibles et sans danger pour les personnes handicapées. Les principaux éléments structurants du cheminement sont repérables par les personnes ayant une déficience visuelle. Les personnes handicapées peuvent accéder à l'ensemble des locaux ouverts au public et en ressortir de manière autonome.

Circulations intérieures verticales

Les circulations intérieures verticales répondent aux dispositions suivantes :

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

Lorsque l'ascenseur, l'escalier ou l'équipement mobile n'est pas visible depuis l'entrée ou le hall du niveau principal d'accès au bâtiment, il y est repéré par une signalisation adaptée répondant aux exigences définies à l'annexe 3. Lorsqu'il existe plusieurs ascenseurs, escaliers ou équipements desservant de façon sélective les différents niveaux, cette signalisation aide l'utilisateur à choisir l'ascenseur, l'escalier ou l'équipement mobile qui lui convient. Pour les ascenseurs, cette information figure également à proximité des commandes d'appel. Le numéro ou la dénomination de chaque étage desservi par un ascenseur est accessible sur chaque palier, à proximité de l'ascenseur, notamment par une signalétique en relief.

Escaliers

Les escaliers peuvent être utilisés en sécurité par les personnes handicapées, y compris lorsqu'une aide appropriée est nécessaire. La sécurité des personnes est assurée par des aménagements ou équipements facilitant notamment le repérage des obstacles et l'équilibre tout au long de l'escalier.

Ascenseurs

Tous les ascenseurs peuvent être utilisés par les personnes handicapées. Les caractéristiques et la disposition des commandes extérieures et intérieures à la cabine permettent, notamment, leur repérage et leur utilisation par ces personnes. Dans les ascenseurs, des dispositifs permettent de prendre appui et de recevoir par des moyens adaptés les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis et au système d'alarme.

Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques

Lorsque le cheminement courant se fait par un tapis roulant, un escalier mécanique ou un plan incliné mécanique, celui-ci peut être repéré et utilisé par des personnes ayant une déficience visuelle ou des difficultés à conserver leur équilibre. Un tapis roulant, un escalier mécanique ou un plan incliné mécanique est doublé par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur.

Revêtements des sols, murs et plafonds

Les revêtements de sol et les équipements situés sur le sol des cheminements sont sûrs et permettent une circulation aisée des personnes handicapées. Sous réserve de la prise en compte de contraintes particulières liées à l'hygiène ou à l'ambiance hygrométrique des locaux, les revêtements des sols, murs et plafonds ne créent pas de gêne visuelle ou sonore pour les personnes ayant une déficience sensorielle.

Portes, portiques et sas

Toutes les portes situées sur les cheminements permettent le passage des personnes handicapées et peuvent être manœuvrées par des personnes ayant des capacités physiques réduites, y compris en cas de système d'ouverture complexe. Les portes comportant une partie vitrée importante peuvent être repérées par les personnes malvoyantes de toutes tailles et ne créent pas de gêne visuelle.

Les portes battantes et les portes automatiques peuvent être utilisées sans danger par les personnes handicapées.

Les sas permettent le passage et la manœuvre des portes pour les personnes handicapées.

Toutefois, lorsqu'un dispositif rendu nécessaire du fait de contraintes liées notamment à la sécurité ou à la sûreté s'avère incompatible avec les contraintes liées à un handicap ou à l'utilisation d'une aide technique, notamment dans le cas de portes à tambour, tourniquets ou sas cylindriques, une porte adaptée est installée à proximité de ce dispositif.

Locaux ouverts au public, aux équipements et dispositifs de commande

Les personnes handicapées peuvent accéder à l'ensemble des locaux ouverts au public et en ressortir de manière autonome.

Les équipements, le mobilier, les dispositifs de commande et de service situés dans les établissements recevant du public ou dans les installations ouvertes au public doivent être repérés, atteints et utilisés par les personnes handicapées.

La disposition des équipements ne crée pas d'obstacle ou de danger pour les personnes ayant une déficience visuelle.

Lorsque plusieurs équipements ou éléments de mobilier ayant la même fonction sont mis à la disposition du public, un au moins par groupe d'équipements ou d'éléments de mobilier doit être repéré, atteint et utilisé par les personnes handicapées. Dans le cas d'équipements soumis à des horaires de fonctionnement, l'équipement adapté fonctionne en priorité.

Sanitaires

Chaque niveau accessible, lorsque des sanitaires y sont prévus pour le public, comporte au moins un cabinet d'aisances adapté pour les personnes handicapées circulant en fauteuil roulant et comportant un lavabo accessible.

Cette disposition ne s'applique pas aux hôtels ne proposant que le service de restauration du petit déjeuner.

Les cabinets d'aisances adaptés sont installés, de préférence, au même emplacement que les autres cabinets d'aisances lorsque ceux-ci sont regroupés. Si cette disposition ne peut être respectée, les cabinets d'aisance adaptés séparés des cabinets d'aisance non accessibles sont signalés.

Lorsqu'il existe des cabinets d'aisances séparés pour chaque sexe, l'aménagement d'un cabinet d'aisances accessible n'est pas exigé pour chaque sexe. Dans ce cas, tout cabinet adapté pour les personnes handicapées pouvant être utilisé par des personnes de chaque sexe est accessible directement depuis les circulations communes et signalé par des pictogrammes rappelant la possibilité de leur utilisation par des personnes des deux sexes, handicapées ou non.

Les lavabos ou un lavabo au moins par groupe de lavabos sont accessibles aux personnes handicapées ainsi que les divers aménagements tels que notamment miroir, distributeur de savon, sèche-mains, patères.

Sorties

Les sorties peuvent être aisément repérées, atteintes et utilisées par les personnes handicapées.

Eclairage

La qualité de l'éclairage, artificiel ou naturel, des circulations intérieures et extérieures est telle que l'ensemble du cheminement est traité sans créer de gêne visuelle. Les parties du cheminement qui peuvent être source de perte d'équilibre pour les personnes handicapées, les dispositifs d'accès et les informations fournies par la signalétique font l'objet d'une qualité d'éclairage renforcée.

Etablissements recevant du public assis

Tout établissement ou installation accueillant du public assis reçoit les personnes handicapées dans les mêmes conditions d'accès et d'utilisation que celles offertes aux personnes valides. A cet effet, des emplacements accessibles par un cheminement praticable sont aménagés. Dans les restaurants ainsi que dans les salles à usage polyvalent ne comportant pas d'aménagements spécifiques, ces emplacements peuvent être dégagés lors de l'arrivée des personnes handicapées. Le nombre, les caractéristiques et la disposition de ces emplacements sont définis en fonction du nombre total de places offertes.

Etablissements comportant des locaux d'hébergement

Tout établissement disposant de locaux d'hébergement pour le public comporte des chambres aménagées et accessibles de manière à pouvoir être occupées par des personnes handicapées, à l'exception des établissements ne comportant pas plus de dix chambres, dont aucune n'est située au rez-de-chaussée ou en étage accessible par ascenseur.

Lorsque ces chambres comportent une salle d'eau, celle-ci est aménagée et accessible. Si ces chambres ne comportent pas de salle d'eau et s'il existe au moins une salle d'eau d'étage, celle-ci est aménagée et accessible depuis ces chambres par un cheminement accessible.

Lorsque ces chambres comportent un cabinet d'aisances, celui-ci est aménagé et accessible. Si ces chambres ne comportent pas de cabinet d'aisances, un cabinet d'aisances indépendant et accessible de ces chambres est aménagé à cet étage. Une chambre non adaptée peut être utilisée par une personne présentant une déficience visuelle, auditive ou mentale.

Cabines et aux espaces à usage individuel

Lorsque des prestations identiques sont offertes dans des cabines ou des espaces à usage individuel, tels que des cabines d'habillage ou de déshabillage, de soins ou de douche, l'établissement comporte des cabines ou des espaces adaptés aux personnes handicapées et accessibles par un cheminement praticable.

Ces cabines ou ces espaces adaptés sont installés au même emplacement que les autres cabines ou espaces lorsque ceux-ci sont regroupés.

Lorsqu'il existe des cabines ou espaces séparés pour chaque sexe, au moins une cabine ou espace adapté et séparé pour chaque sexe est installé.

Caisses de paiement et dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série

Lorsqu'il existe des caisses de paiement ou des dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série, un nombre minimal de caisses ou dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série, défini en fonction du nombre total de caisses ou de dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série, sont adaptés et accessibles par un cheminement praticable et l'un d'entre eux est prioritairement ouvert.

Dans les lieux publics collectifs, le sous-titrage en français est activé sur les téléviseurs si ceux-ci disposent de cette fonctionnalité.

Dans les lieux publics privatifs tels que les chambres d'hôtel, des notices simplifiées indiquent comment activer le sous-titrage et l'audiodescription.

Les informations annexes

GABARIT D'ENCOMBREMENT DU FAUTEUIL ROULANT

Les exigences réglementaires sont établies sur la base d'un fauteuil roulant occupé dont les dimensions d'encombrement sont de 0,75 m x 1,25 m.

BESOINS D'ESPACES LIBRES DE TOUT OBSTACLE

Les personnes concernées par le handicap moteur (personnes en fauteuil roulant ou personnes avec des cannes) ont besoin d'espaces libres de tout obstacle pour trois raisons principales :

- se reposer ;
- effectuer une manœuvre ;
- utiliser un équipement ou un dispositif quelconque.

Ces espaces sont horizontaux au dévers près (3 %).

Caractéristiques dimensionnelles des différents espaces libres

TYPE D'ESPACE	CARACTERISTIQUES DIMENSIONNELLES
1 - Palier de repos	
Le palier de repos permet à une personne debout mais à mobilité réduite ou à une personne en fauteuil roulant de se reprendre, de souffler.	Le palier de repos s'insère en intégralité dans le cheminement. Il correspond à un espace rectangulaire de dimensions minimales 1,20 m x 1,40 m.
2 - Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour	
L'espace de manœuvre permet la manœuvre du fauteuil roulant mais aussi d'une personne avec une ou deux cannes. Il permet de s'orienter différemment ou de faire demi-tour.	L'espace de manœuvre reste lié au cheminement mais avec une exigence de largeur minimale correspondant à un \varnothing 1,50 m. Un chevauchement partiel d'au maximum 25 cm est possible entre l'espace permettant à un utilisateur de fauteuil roulant de faire demi-tour et l'espace de débâtement de la porte, à l'exception de la porte du cabinet d'aisances. Un chevauchement de l'espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour d'une largeur de 15 cm est autorisé sous la vasque du lave-mains ou du lavabo accessibles.
3 - Espace de manœuvre de porte	
Qu'une porte soit située latéralement ou perpendiculairement à l'axe d'une circulation, l'espace de manœuvre nécessaire correspond à un rectangle de même largeur que la circulation mais dont la longueur varie selon qu'il faut pousser ou tirer la porte. Cas particulier des sas d'isolement : ils ont pour fonction d'éviter la propagation des effets d'un incendie provenant de locaux dangereux (parc de stationnement, celliers et caves regroupés, etc.) au reste du bâtiment. Les deux portes s'ouvrent à l'intérieur du sas : lorsqu'un usager handicapé franchit une porte un autre usager peut ouvrir l'autre porte.	Deux cas de figure : - ouverture en poussant : la longueur minimale de l'espace de manœuvre de porte est de 1,70 m ; - ouverture en tirant : la longueur minimale de l'espace de manœuvre de porte est de 2,20 m. Sas d'isolement : - à l'intérieur du sas, devant chaque porte, l'espace de manœuvre correspond à un espace rectangulaire d'au moins 1,20 m x 2,20 m ; - à l'extérieur du sas, devant chaque porte, l'espace de manœuvre correspond à un espace rectangulaire d'au moins 1,20 m x 1,70 m.
4 - Espace d'usage	
L'espace d'usage permet le positionnement du fauteuil roulant ou d'une personne avec une ou deux cannes pour utiliser un équipement ou un dispositif de commande ou de service.	L'espace d'usage est situé à l'aplomb de l'équipement, du dispositif de commande ou de service (sauf pour les équipements situés dans des étages non accessibles aux personnes circulant en fauteuil roulant). Il correspond à un espace rectangulaire de 0,80 m x 1,30 m.

INFORMATION ET SIGNALISATION

Lorsque des informations permanentes sont fournies aux visiteurs par le moyen d'une signalisation visuelle ou sonore, celles-ci peuvent être reçues et interprétées par un visiteur handicapé.

Les éléments d'information et de signalisation sont visibles et lisibles par tous les usagers et constituent une chaîne continue d'information tout le long du cheminement. En outre, les éléments de signalisation sont compréhensibles notamment par les personnes atteintes de déficience mentale.

Seules les informations fournies de façon permanente aux usagers sont concernées.

Visibilité	Lisibilité	Compréhension
<p>Les informations sont regroupées :</p> <p>Les supports d'information répondent aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- être contrastés par rapport à leur environnement immédiat ;- permettre une vision et une lecture en position debout comme en position assis ;- être choisis, positionnés et- orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel ;- s'ils sont situés à une hauteur inférieure à 2,20 m, permettre à une personne malvoyante de s'approcher à moins de 1 m.	<p>Les informations données sur ces supports répondent aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- être fortement contrastées par rapport au fond du support. <p>La hauteur des caractères d'écriture est proportionnée aux circonstances : elle dépend notamment de l'importance de l'information délivrée, des dimensions du local et de la distance de lecture de référence fixée par le maître d'ouvrage en fonction de ces éléments.</p> <p>Lorsque les informations ne peuvent être fournies aux usagers sur un autre support, la hauteur des caractères d'écriture ne peut en aucun cas être inférieure à :</p> <ul style="list-style-type: none">- 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation ;- 4,5 mm sinon.	<p>La signalisation recourt autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes doublés par une information écrite.</p> <p>Les informations écrites recourent autant que possible aux lettres bâton. Ces informations sont concises, faciles à lire et à comprendre.</p> <p>Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose.</p> <p>Lorsque la signalétique repose sur un code, utilisant notamment différentes couleurs, celui-ci est homogène et continu dans tout l'établissement et sur tous les supports de communication.</p>

BANDES DE GUIDAGE TACTILE AU SOL

Une bande de guidage tactile au sol est un repère visuel et tactile continu. Elle a pour objectif de permettre à une personne présentant une déficience visuelle de se déplacer sur un cheminement accessible. Elle peut également être une aide pour les personnes ayant des difficultés de repérage dans l'espace et pour les personnes présentant une déficience mentale ou cognitive. Elles peuvent être installées aux abords et dans les établissements recevant du public et dans les installations ouvertes au public.

Une bande de guidage tactile au sol présente les caractéristiques suivantes :

- elle est constituée de nervures en relief positif détectables à la canne et permettant le guidage ;
- elle présente une largeur permettant sa détectabilité et son repérage ;
- elle est visuellement contrastée par rapport à son environnement immédiat ;
- elle est non glissante ;
- elle est non déformable ;
- elle ne présente pas de gêne pour les personnes à mobilité réduite.

BANDES D'ÉVEIL À LA VIGILANCE

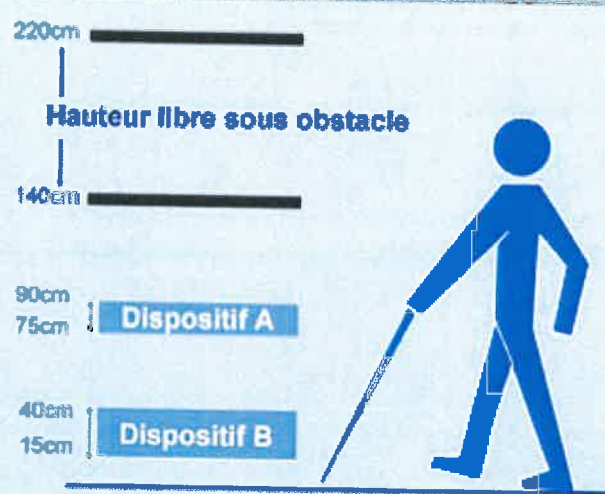

Une bande d'éveil à la vigilance a pour objectif d'éveiller la vigilance des personnes présentant une déficience visuelle par détection tactile et visuelle.

Elles peuvent être installées dans les parties extérieures des établissements recevant du public et dans les installations ouvertes au public.

Une bande d'éveil à la vigilance présente les caractéristiques suivantes :

- elle est constituée de plots régulièrement espacés ;
- sa largeur est suffisante pour être détectée à la canne et pour ne pas être enjambée par le piéton ;
- elle est visuellement contrastée par rapport à son environnement immédiat ;
- elle est non glissante ;
- elle ne présente pas de gêne pour les personnes présentant des difficultés pour se déplacer ;
- elle est placée à une distance de la zone de danger correspondant au pas de freinage.

DÉTECTION DES OBSTACLES EN SAILLIE LATÉRALE OU EN PORTE À FAUX

HAUTEUR LIBRE sous l'obstacle (HL)	NOMBRE ET POSITIONNEMENT du ou des dispositifs d'aide à la détection d'obstacle en saillie latérale ou en porte à faux
HL ≥ 2,20 m	Aucun dispositif nécessaire.
<p>Cas n° 1 :</p> <p>1,40 m < HL < 2,20 m</p>	<p>Au moins deux dispositifs nécessaires, positionnés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'un à une hauteur comprise entre 0,75 m et 0,90 m au dessus du sol (dispositif A); - l'autre à une hauteur comprise entre 0,15 et 0,40 m au dessus du sol (dispositif B). 
<p>Cas n° 2 :</p> <p>0,40 m < HL < 1,40 m</p>	<p>Au moins un dispositif nécessaire, positionné à une hauteur comprise entre 0,15 et 0,40 m au dessus du sol (dispositif C)</p> 

DISPOSITIFS RÉPÉTITEURS DE FEUX DE CIRCULATION À L'USAGE DES PERSONNES AVEUGLES OU MALVOYANTES

Un dispositif répéteur de feux de circulation à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes est un signal piéton qui peut être sonore ou tactile. Dans les deux cas, il présente les caractéristiques suivantes :

- il est implanté de façon à être naturellement accessible par un piéton en attente ;
- il est synchronisé avec les messages transmis visuellement par les feux de circulation piétons.

Les dispositifs répéteurs de feux de circulation à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes peuvent être installés aux abords des établissements recevant du public et dans les installations ouvertes au public.

Un dispositif répéteur de feux de circulation sonore peut être activé soit par un bouton poussoir, soit par une télécommande ou tout autre moyen d'activation à distance.

Un dispositif répéteur de feux de circulation sonore présente les caractéristiques suivantes :

- le niveau de pression acoustique du message sonore est adapté aux conditions du site ;
- lorsqu'il existe, le bouton poussoir est contrasté par rapport à son environnement immédiat et facilement actionnable ;
- lorsqu'il existe, le bouton poussoir est facilement actionnable.

Un dispositif répéteur de feux de circulation tactile est activé en permanence. Il permet à une personne présentant une déficience visuelle d'obtenir les informations de circulation par le toucher ; il présente les caractéristiques suivantes :

- il ne présente pas d'arête vive ;
- il peut être constitué soit d'un boîtier vibrant, soit d'un cône tournant ;
- il est visuellement contrasté par rapport à son environnement immédiat.

DÉTECTION DES MOBILIERS, BORNES ET POTEAUX

Les dimensions des mobiliers, bornes et poteaux sont déterminées conformément au schéma ci-dessous et compte tenu des précisions suivantes :

- hauteur minimale de 50 centimètres ;
- dimensions minimales de volumétrie ;
- la largeur ou le diamètre minimal de la base diminue à mesure que sa
- hauteur augmente

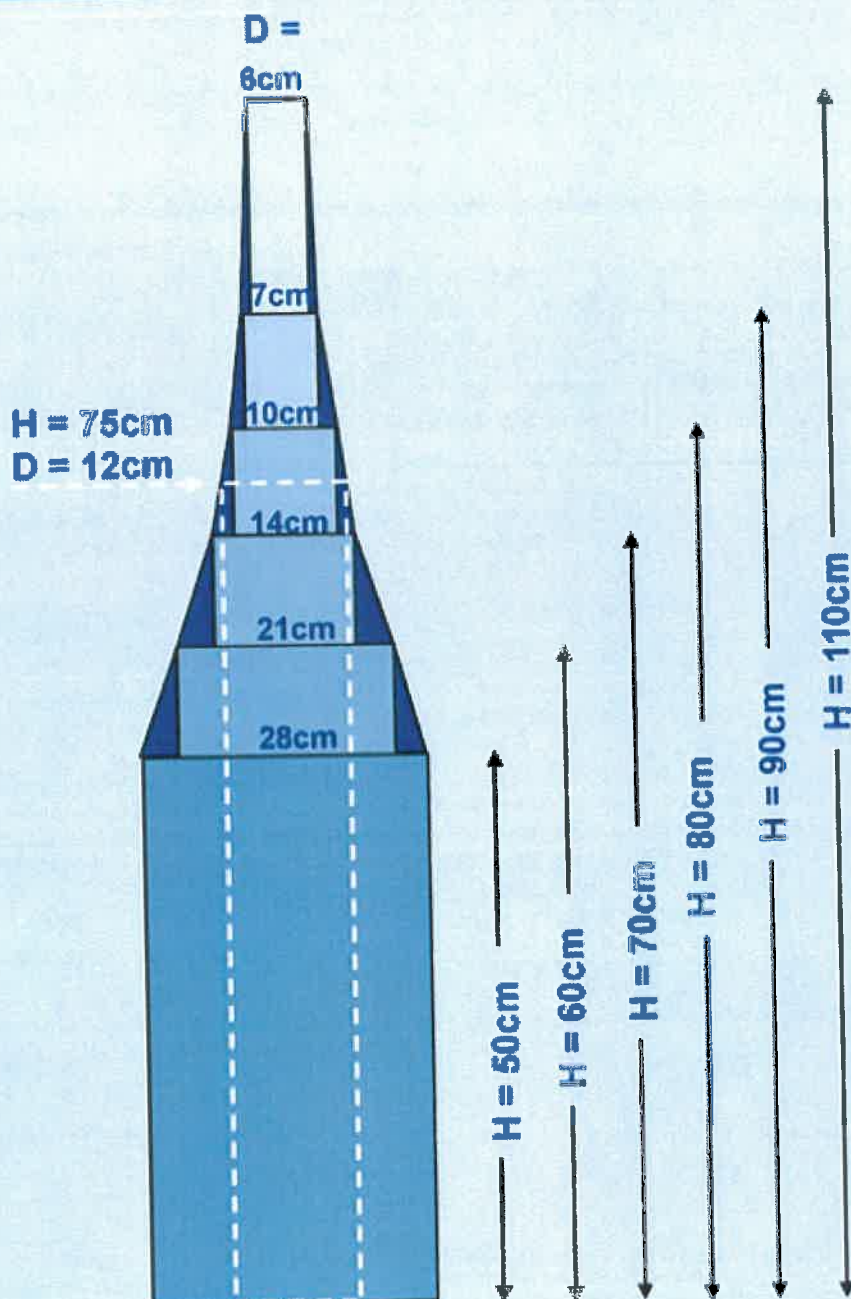
- si la borne ou le poteau a une hauteur de 0,50 m, sa largeur ou son diamètre ne peut être inférieur à 0,28 mètre ;

- la hauteur du poteau est de 1,10 mètre au minimum pour un diamètre ou une largeur de 0,06 mètre.

Si la borne ou le poteau a une hauteur supérieure à 0,50 m, la largeur ou le diamètre minimal de la base diminue à mesure que sa hauteur augmente.

Des resserrlements ou évidements sont acceptés au-dessus de 0,50 m de hauteur.

Pour les bornes et poteaux comportant un resserrlement ou un évidement, un contraste visuel est réalisé sur sa partie sommitale sur une hauteur d'au moins 0,10 m, afin de veiller à la sécurité des déplacements des personnes aveugles ou malvoyantes.



SYSTÈMES DE BOUCLES D'INDUCTION UTILISÉE À DES FINS DE CORRECTION AUDITIVE - INTENSITÉ DU CHAMP MAGNÉTIQUE

Un système de boucle d'induction audio-fréquences produit un champ magnétique destiné à produire un signal d'entrée aux appareils de correction auditive fonctionnant avec une bobine d'induction captrice.

Le site d'installation du système de boucle d'induction audio-fréquences présente les caractéristiques suivantes :

- le niveau de bruit de fond magnétique est tel qu'il n'altère pas la qualité d'écoute du message sonore ;
- les éventuels signaux situés dans le voisinage n'interfèrent pas avec le signal émis par le système.

La procédure de mise en condition du système inclut un essai en situation normale de fonctionnement. Il est souhaitable que des utilisateurs d'appareils de correction auditive soient présents lors de l'installation du système ou lors de modifications importantes. La réponse en fréquence du champ magnétique garantit une bonne qualité de reproduction du signal sonore.

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									
	<table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr><tr><td colspan="12">Nom et visa de l'intervenant</td></tr></table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Nom et visa de l'intervenant											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12														
Nom et visa de l'intervenant																									

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

III - Actions menées et événements survenus

Date - Description de l'action menée ou de l'événement survenu

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12

Nom et visa de l'intervenant



Collection « REGISTRES REGLEMENTAIRES »

Sécurité incendie
Sécurité des aires de jeux
Sécurité du travail
Sécurité des piscines
Sécurité sanitaire
Sécurité des équipements sportifs
Sécurité des personnes
Sécurité des ascenseurs
Sécurité des portes automatiques
Sécurité des immeubles d'habitation
Sécurité de l'environnement
Gestion du personnel
Gestion des stupéfiants en pharmacie
Vidéo-protection

....

À voir et à feuilleter sur

www.guillard-publications.com

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



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

[Sommaire]

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

[Vous assurez un service public...]

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

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

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

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

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

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

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

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

* Voir partie « Textes de références », 1.

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

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

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

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

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

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

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

Chiffres clés

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

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

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

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

D'après d'autres enquêtes :

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

* Voir partie « Textes de références », 2.

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

Diversité des situations de handicap

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

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

► Le handicap auditif

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

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

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

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

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

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

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

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

À noter !

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

► Le handicap visuel

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

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

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

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

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

À noter !

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

► Les handicaps mentaux et cognitifs

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

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

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

► Le handicap psychique

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

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

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

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

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

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

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

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

► Le handicap moteur

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

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

Les personnes atteintes d'un handicap moteur sont fatigables et peuvent se trouver en difficulté lors de déplacements sur de longues distances, en station debout sans appui et en situation d'attente prolongée.

Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec une ou deux cannes ou avec un déambulateur. Elles peuvent avoir des difficultés à marcher, à saisir des objets, à utiliser des automates...

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

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

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

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

► Les autres situations de handicap

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

Les maladies invalidantes

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

Les personnes désavantagées par leur taille

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

[Vous êtes responsable du service]

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

Comment accueillez-vous les usagers en situation de handicap ?

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

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

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

À noter !

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

Exemple de bonnes pratiques

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

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

* Voir partie « Textes de références », 4.

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

► Sur place

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

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

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

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

Accessibilité

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

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

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

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

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

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

* Voir partie « Textes de références », 5.

À noter !

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

Exemple de bonnes pratiques

Département du Nord

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

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

► Accès aux documents et formulaires papiers

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

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

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

Exemple de bonnes pratiques

Musée du quai Branly, Paris

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

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

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

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

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

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

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

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

Exemple de bonnes pratiques

Caisse nationale d'allocation familiale

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

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

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

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

► Accès aux campagnes d'informations publiques

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

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

* Voir partie « Textes de références, 6.

** Voir partie « Textes de références, 7.

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

Exemple de bonnes pratiques

Caisse nationale d'assurance vieillesse

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

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

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

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

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

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

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

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

[Vous êtes professionnel en contact avec les usagers]

Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ?

Comment communiquez-vous avec elles ?

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

Recommandations

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

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

Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

► Accueil d'un usager malentendant ou sourd

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

► Accueil d'un usager mal ou non voyant

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

► Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif

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

► Accueil d'un usager handicapé psychique

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

► Accueil d'un usager handicapé « moteur »

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

[Exemples de bonnes pratiques]

► Cnav – Assurance retraite

Les objectifs

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

Les résultats obtenus

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

Les modalités de mise en œuvre

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

Les facteurs de réussite

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

Handicaps concernés

Mobilité réduite, Auditif.

Canal de contact

Internet.

Gains pour les usagers

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

Complexité de mise en œuvre

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

Traduction en langue des signes française par visio

Les objectifs

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

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

Handicaps concernés

Handicaps auditifs.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

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

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

Canal de contact

Accueil physique en Caf ou chez les partenaires.

Les modalités de mise en œuvre

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

Gains pour les usagers

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

Les facteurs de réussite

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

Complexité de mise en œuvre

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

Guides des prestations familiales pour les malvoyants

Les objectifs

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

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

Handicaps concernés

Handicaps visuels.

Personnes maîtrisant peu l'écrit (CD).

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

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

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

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

Canal de contact

Accueil physique en Caf ou chez les partenaires.

Les modalités de mise en œuvre

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

Gains pour les usagers

Accès aux droits.

Complexité de mise en œuvre

Mise à jour annuelle indispensable.

Formation du personnel

Les objectifs

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

Handicaps concernés

Tous handicaps.

Canal de contact

Accueil physique en Caf.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

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

Les modalités de mise en œuvre

La formation initiale des gestionnaires conseil des Caf comporte deux modules de formation complémentaires dédiés pour l'un à la connaissance des handicaps, pour l'autre à l'apprentissage des prestations et services dédiés. Des temps de tutorat, en situation d'accueil physique et téléphonique visent à sensibiliser aux aspects les plus opérationnels de la prise en compte du handicap.

Par ailleurs, de nombreuses Caf proposent à leurs agents des temps de sensibilisation et de perfectionnement en lien avec le

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

Gains pour les usagers

Service attentionné sans être pour autant stigmatisant

Les facteurs de réussite

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

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

Les objectifs

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

Handicaps concernés

Handicaps visuels.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Dès à présent, le site permet :

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

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

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

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

Canal de contact

Web.

Gains pour les usagers

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

Les facteurs de réussite

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

Complexité de mise en œuvre

Contraintes techniques.

Le serveur vocal interactif (SVI)

Les objectifs

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

Handicaps concernés

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

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

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

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

Canal de contact

Téléphone.

Gains pour les usagers

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

Les facteurs de réussite

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

Complexité de mise en œuvre

Contraintes techniques.

Les bornes interactives

Les objectifs

Proposer des bornes accessibles au plus grand nombre.

Handicaps concernés

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

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

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

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

Les caractéristiques sont :

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

Par ailleurs, les claviers sont dotés de points Braille.

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

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

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

Canal de contact

Accueil physique en Caf ou chez les partenaires.

Les modalités de mise en œuvre

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

Gains pour les usagers

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

Les facteurs de réussite

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

Complexité de mise en œuvre

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

► Département du Nord

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

Les objectifs

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

Les résultats obtenus

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

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

Les modalités de mise en œuvre

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

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

Les facteurs de réussite

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

Handicap concerné

Personnes en situation de handicap auditif et de handicap mental.

Canal de contact

Accueil sur place de l'utilisateur.

Gains pour les usagers

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

Complexité de mise en œuvre

Mobilisation des partenaires.

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

Les objectifs

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

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

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

Les résultats attendus

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

Les modalités de mise en œuvre

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

Les facteurs de réussite

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

Handicap concerné

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

Canal de contact

Accueil physique dans les différents moyens de transports organisés.

Accueil téléphonique via la plate-forme téléphonique.

Gains pour les usagers

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

Complexité de mise en œuvre

Difficultés à évaluer l'impact réel des formations.

► Ville de Conflans-Sainte-Honorine

Handicap concerné

Les personnes handicapées mentales.

Canal de contact

Commission communale pour l'accessibilité.

Gains pour les usagers

Voir résultats obtenus.

Complexité de mise en œuvre

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

Les objectifs

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

Les résultats obtenus

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

Les modalités de mise en œuvre

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

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

Les facteurs de réussite

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

Contact utile

Françoise Le Borgne (AVENIR-APEI).

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

Handicap concerné

Personnes handicapées mentales.

Gains pour les usagers

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

Complexité de mise en œuvre

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

Les objectifs

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

Pourquoi ?

Mesures compensatoires indispensables pour la qualité de prestation attendue.

Les résultats obtenus

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

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

Les modalités de mise en œuvre

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

Les facteurs de réussite ?

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

Contact utile

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

Maison Ernest Renan à Tréguier (CMN)

BP 152 – 56343 Carnac cedex

Tél. : 02 97 52 77 32

virginie.lepage@monuments-nationaux.fr

En savoir plus

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

► Musée du quai Branly

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

Handicap concerné

Les personnes handicapées mentales.

Gains pour les usagers

Meilleure compréhension des contenus d'exposition.

Complexité de mise en œuvre

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

Les objectifs

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

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

Meilleure accompagnement du public en situation de handicap mental.

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

Les modalités de mise en œuvre

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

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

Les facteurs de réussite ?

Implication des équipes.

Respect des délais (rédaction/impression).

Contact utile

Fadi Boustani

fadi.boustani@quaibrantly.fr

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

Handicap concerné

Élèves en situation de handicap mental.

Gains pour les usagers

Cycle long de découverte du musée.

Complexité de mise en œuvre

Nécessite un travail important de mise en place.

Les objectifs

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

Les modalités de mise en œuvre

Travail en partenariat avec l'association PEP75.

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

Mise en place d'outils pour préparer la visite.

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

Les facteurs de réussite ?

Implication des équipes de conférenciers.

Facilitation des accès au musée.

Contact utile

Fadi Boustani

fadi.boustani@quaibrantly.fr

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

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

Handicap concerné

Handicap auditif, visuel et moteur.

Canal de contact/Partenariat

Bureau du handicap de la ville de Schiltigheim.

Association des paralysés de France, antenne Alsace.

IME les Iris de Strasbourg.

Association Adèle de Glaubitz, centre Jacoutôt de Strasbourg.

Gains pour les usagers

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

Complexité de mise en œuvre

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

Les objectifs

Les objectifs que se sont fixés les conseillers enfants sont :

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

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

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

Les modalités de mise en œuvre

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

Les facteurs de réussite ?

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

Bonnes pratiques

Handicap concerné

Handicap sensoriel, moteur et mental.

Canal de contact

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

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

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

Contact utile

➔ Conseil municipal des enfants ville de Schiltigheim

Tél. : 03 88 83 84 80

➔ Joëlle Gerber, coordinatrice du conseil des Enfants

joelle.gerber@ville-schiltigheim.fr

➔ Zoubida Tribak

Responsable du Bureau du handicap de Schiltigheim

Tél. : 03 88 83 84 75

zoubia.tribak@ville-schiltigheim.fr

Complexité de mise en œuvre

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

Les objectifs

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

Les résultats obtenus

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

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

Gains pour les agents

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

Gains pour l'organisme public

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

Les modalités de mise en œuvre

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

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

Les facteurs de réussite ?

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

Contact utile

Zoubida Tribak

Responsable du Bureau du handicap de Schiltigheim

Tél : 03 88 83 84 75

zoubida.tribak@ville-schiltigheim.fr

[Les textes de références]

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

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

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

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

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

Source : Insee, **Enquête handicap-santé**, G. Bouvier, n° F1109, octobre 2011
www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=F1109

3. Enquêtes réalisées par l'Insee

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

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

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

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

- **Enquête handicap-santé**, G. Bouvier, n° F1109, octobre 2011

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

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

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

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

Visibilité

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

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

Lisibilité

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

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

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

Compréhension

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

6. Article 47 de la loi du 11 février 2005

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

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

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

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

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

Référentiel général d'accessibilité pour les administrations : RGAA. Guide d'accompagnement :

http://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/RGAA-v2.2_GuideAccompagnement.pdf

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les personnes handicapées doivent pleinement pouvoir accéder aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés. Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales.

L'accès aux services publics est un droit reconnu à tous les citoyens. L'accessibilité des établissements recevant du public fait l'objet d'une réglementation issue de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (voir partie « texte de références », 7^e). Elle a pour objectif de créer la situation qui permet aux personnes en situation de handicap, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu.

[Contacts]

Associations ayant contribué à ce dossier

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

www.unapei.org

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

www.cfpsaa.fr

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

www.unisda.org

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

www.surdifrance.org

UNAFAM – Union nationale des amis et familles de malades psychiques

www.unafam.org

APF – Association des paralysés de France

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

APAJH – Fédération des associations pour adultes et jeunes handicapés

www.apajh.org/

Rédaction du guide : novembre 2014

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

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

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

www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/handicap-exclusion,775/ – rubrique « Accessibilité »



Communauté
de communes
LACQ ■
ORTHEZ

Rond-point des chênes - B.P. 73
64 150 Mourenx
l-sanchez@cc-lacqorthez.fr

**MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET
SERVICES**

**MAINTENANCE DES INSTALLATIONS TECHNIQUES DES
BATIMENTS COMMUNAUTAIRES, CONTROLES
REGLEMENTAIRES SUR LES ENGINES ET EQUIPEMENTS DU
PARC ROUTIER ET NETTOYAGE DE VITRES**

LOT n° 2 : MAINTENANCE DES ASCENSEURS ET MONTE CHARGE

Cahier des Clauses Techniques Particulières

LOT n° 2 MAINTENANCE DES ASCENSEURS ET MONTE CHARGE
--

DESIGNATION ET DESCRIPTION DES EQUIPEMENTS A ENTRETENIR

La liste, les adresses et les caractéristiques techniques des Installations, objet du présent marché, sont indiquées dans le détail estimatif du présent cahier des charges.

PRESTATIONS A ASSURER

L'entreprise s'engage à exécuter sous sa propre responsabilité, les prestations de fournitures et de main d'œuvre nécessaires à la parfaite exécution de l'entretien des installations qui lui sont confiées.

Au titre du marché, l'Entreprise assurera donc l'entretien et les dépannages des ascenseurs, monte-charges et élévateurs pour personnes à mobilité réduite, tel que défini par :

[Code de la construction et de l'habitation : articles L125-2-2 à L125-2-4](#) : Entretien des ascenseurs

[Code de la construction et de l'habitation : articles R125-1 à R125-1-4](#) : Autres dispositifs de sécurité obligatoires

[Décret n°2004-964 du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs](#)

[Décret n°2000-810 du 24 août 2000 relatif à la mise sur le marché des ascenseurs](#)

[Arrêté du 7 août 2012 relatif au contrôle technique à réaliser dans les installations d'ascenseurs](#) : Accès à la liste des documents devant être mis à disposition du contrôleur technique

[Arrêté du 18 novembre 2004 relatif aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations d'ascenseurs](#)

les prestations complémentaires indiquées au présent cahier des charges.

REMARQUES GENERALES

Les prestations définies ci-dessous concernent toutes les installations objet du présent marché, ascenseurs, monte charges ou appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite et ce quel que soit le terme employé pour les désignés (ascenseurs, installations, etc...)

Ces prestations d'entretien comportent des clauses minimales prévues par la réglementation ci-dessus, complétées de clauses complémentaires qui sont décrites dans le présent cahier des charges.

ETAT DES LIEUX

4.1 Prise en charge des installations

Les installations sont prises en charge par l'Entreprise attributaire du marché à la date de prise d'effet portée à l'annexe 5.

L'Entreprise est réputée avoir pris connaissance de l'ensemble des documents du marché et avoir visitée tous les lieux à entretenir. Elle est donc censée avoir émis toutes les réserves lors de la remise de son offre.

C.S.

Elle se doit donc de prendre en charge les installations telles qu'elles sont et se déclare être parfaitement informé de la constitution des bâtiments et de la consistance des installations dont elle doit assurer l'entretien. Elle ne pourra donc, sous aucun prétexte, pour oubli ou autres raisons, réclamer un supplément financier ou de quelque sorte qu'il soit.

Par ailleurs, dans le cas où le présent marché serait relatif à l'entretien d'installations neuves ou renouvelées partiellement, l'entreprise est tenue d'assister à la réception des travaux et de notifier ses observations ou réserves éventuelles au Maître d'Ouvrage par lettre recommandée avec accusé de réception.

4.2 Etat des lieux initial

Dans le cas d'un nouveau marché pour l'Entreprise (changement de prestataire), un état des lieux initial et contradictoire sera dressé entre le Maître d'Ouvrage et l'Entreprise, ceci dans le mois suivant la prise d'effet du marché.

Cet état des lieux fera l'objet d'un rapport rédigé selon le modèle de l'annexe 5 au CCTP.

En aucun cas, l'état des lieux ne pourra remettre en cause la prise en charge de l'installation, ni faire l'objet de devis de remise en état par l'Entreprise.

4.3 Etat des lieux de fin de marché

Dans le mois suivant la fin du présent marché un état des lieux contradictoire de l'installation pourra être dressé entre l'Entreprise sortante et celle prenant en charge l'installation. Cette visite se fera en présence d'un représentant du Maître d'Ouvrage. En cas de négligence ou de carence dûment constatée dans l'exécution des clauses contractuelles du présent marché, les travaux de remise en état nécessaires seraient à la charge exclusive de l'Entreprise sortante (titulaire du présent marché).

GESTION DES DECHETS DE L'AMIANTE

• Responsabilité de l'entreprise en matière de gestion des déchets

L'entreprise est tenue de respecter l'organisation de la gestion des déchets sur le site et de veiller à ce que le tri des déchets soit effectif en vertu des articles L.541-1 et suivants du Code de l'environnement. A cet égard, l'entreprise prend en charge l'élimination des déchets. Elle en assure le tri, le transport et leur dépose dans les filières de traitement, de stockage et de valorisation appropriés. Elle transmettra obligatoirement dès la fin des travaux le quitus des bordereaux de suivi des déchets (document CERFA n° 07 0320) attestant de leur élimination, de la quantité déposée, ce document étant signé par le gestionnaire de l'unité réceptrice.

• Responsabilité de l'entreprise en cas de découverte d'amiante ou de produits amiantés

Outre le respect du point précédent relatif à la gestion des déchets, l'attention de l'entreprise est appelée sur la possibilité de découverte de matériaux pouvant contenir de l'amiante sur les installations où elle est invitée à intervenir. Il appartient alors à celle-ci d'en avertir le maître de l'ouvrage pour convenir ensemble de la conduite à tenir dans le respect des textes en vigueur.

L'entreprise devra prendre en compte au titre du marché, toutes les remarques et obligations qui résulteraient du retrait et de l'élimination de l'amiante. Toutefois, les frais de traitement des déchets seront pris en charge par le Maître d'Ouvrage.

SOUS TRAITANCE

6.1 Maintenance préventive - entretien

Conformément au CCAP, la sous-traitance n'est pas autorisée.

MODALITES D'EXECUTION

7.1 Visites de maintenance

La maintenance des installations doit être effectuée pendant les jours ouvrés et aux heures ouvrées du bâtiment. En cas de modification des horaires de travail en cours de marché, l'entreprise devra le notifier à la personne responsable du marché par lettre recommandée avec accusé de réception. La date de la visite, ainsi que les noms et signatures du technicien seront portés sur le carnet de maintenance laissé à demeure en machinerie selon l'article 8 du présent cahier des charges.

7.2 Dépannages

Le dépannage des installations doit être effectué quel que soit le jour (ouvrable ou non) et l'heure (jour et nuit) dans le respect des conditions ci-après.

7.2.1 Délais d'intervention

Usager bloqué, arrêt simultané d'une installation desservant un même escalier, mauvais fonctionnement pouvant affecter la sécurité :

L'Entreprise interviendra dans un délai de deux (2) heures après la réception de l'appel de la téléalarme (ou télésurveillance), de l'appel téléphonique, ceci 24h/24, 7 jours/7.

En cas d'impossibilité d'intervention sous 2 heures (pour usagers bloqués), l'Entreprise préviendra les pompiers et prendra à sa charge les vacations correspondantes.

- Non-fonctionnement d'une installation, mauvais fonctionnement, sous réserve que celui-ci n'affecte pas la sécurité :

L'Entreprise interviendra dans un délai de deux (2) heures après la réception de l'appel de la téléalarme (ou télésurveillance), de l'appel téléphonique, ceci 24h/24, 7 jours/7.

7.2.2. Remise en service

Dans les deux cas précédents, la remise en fonctionnement normal interviendra au maximum au bout de quatre heures (4 heures) après l'arrivée sur site selon délais indiqués au 7.2.1.

Une mise à l'arrêt supérieure à quatre heures (4 heures) sera exceptionnelle et devra faire l'objet d'une information immédiate par téléphone auprès du Maître d'Ouvrage.

En aucun cas, une opération de dépannage ne pourra tenir lieu de visite d'entretien.

Pannes

7.3.1 Défaillance technique

Une panne est un arrêt du fonctionnement normal et momentané d'un ascenseur. Elle est générée par :

- Un réglage défectueux
- Un élément de l'installation hors service
- Un mauvais entretien

Dans tous ces cas, l'entreprise assurera la réparation et les conséquences selon les dispositions définies au présent cahier des charges.

7.3.2 Panne suite à une mauvaise utilisation

Dans cette situation, deux cas sont à considérer :

Les mauvaises utilisations nécessitant seulement une remise en service ou reprise des réglages

fin de course,
prise de parachute par chahut
porte forcée,
fixations desserrées,
etc...)

Ces interventions sont incluses au présent marché. De plus, l'entreprise devra apporter la preuve de la mauvaise utilisation de l'installation. Dans le cas contraire, ces pannes seront comptabilisées comme mauvais fonctionnement dans le nombre total de pannes admissible annuellement et indiquées au CCAP (cf. CCAP : pénalités pour mauvais fonctionnement).

Les mauvaises utilisations nécessitant le remplacement de matériel

Dès lors que ces interventions n'entraînent pas une immobilisation de l'installation et ne mettent pas en cause la sécurité des usagers, elles feront l'objet d'un devis détaillé « fournitures et main d'œuvre » pour accord et ce avant exécution (maintenance corrective).

Information des usagers

7.4.1 Entretien périodique

L'entreprise préviendra le responsable du bâtiment dès son arrivée qu'elle va procéder à l'entretien de l'installation et apposera, une affichette :

- Sur la porte palière du RDC et sur la porte palière de chaque étage,

Ces obligations ont pour objectif de prévenir les usagers de l'exécution de l'entretien périodique.

7.4.2 Dépannage

L'entreprise avertira le responsable du bâtiment dès son arrivée qu'elle va procéder au dépannage de l'installation et apposera, une affichette sur l'ensemble des portes palières de l'appareil afin de prévenir les usagers.

68

Toute immobilisation prolongée devra se faire porte palière fermée même si la cabine est stationnée au niveau.

Lors des opérations de réparations de longue durée, un affichage préparé par l'entreprise, informera, 72 heures avant les travaux, les usagers du contenu des travaux, des dates de début et de fin de travaux et surtout des heures d'immobilisation de l'installation. L'entreprise devra contacter préalablement le Maître d'Ouvrage pour le renseigner.

CARNET D'ENTRETIEN

Un carnet d'entretien sera obligatoirement disposé en machinerie. Chaque intervention sur l'installation doit y figurer.

Il comportera :

- la date, les heures d'arrivée et de départ du technicien,
- la date et heures des visites d'entretien,
- la nature des interventions, ainsi que toutes observations effectuées au titre de l'entretien, la nature des travaux, modifications, remplacements de pièces, effectués au titre de l'entretien,
- les modifications de toute nature apportées à l'installation, les mises en conformité ou modernisations, la cause des incidents, la consistance des réparations effectuées au titre du dépannage, les noms et signatures des techniciens intervenants

Les références du contrat d'entretien et sa date d'échéance seront inscrites dans le carnet. Les informations indiquées seront clairement renseignées.

L'utilisation de codes et abréviations est interdite.

En aucun cas, un carnet d'entretien électronique se substituera au carnet d'entretien papier.

VERIFICATIONS TECHNIQUES

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de faire effectuer à tout moment, par un organisme ou bureau de contrôle de son choix, les expertises (audit technique, contrôle ERP / IGH, réception, étude de travaux, mise en sécurité d'installation : pompage de fond de fosse...) qu'il estimerait nécessaires.

En conséquence, l'Entreprise s'engage à être représentée (par le personnel entretenant l'installation concernée), au titre de son contrat, lors de ces visites et à satisfaire à tous les essais ou renseignements qui pourraient lui être demandés.

Si ces vérifications révélaient que l'entretien n'est pas effectué conformément aux prescriptions du présent marché, elles entraîneraient des pénalités prévues au C.C.A.P et la prise en charge financière de l'expertise incomberait alors à l'entreprise défaillante.

DOCUMENTS A PRODUIRE

10.1 Rapport d'intervention

A chaque intervention de maintenance ou dépannage, l'entreprise communiquera par mail le rapport et précisant la date, l'heure et détails des visites de sécurités (parachutes, câbles, ...)

GB

OPERATIONS ET VERIFICATIONS PERIODIQUES

11.1 Exploitation

Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations, l'Entreprise devra adapter la fréquence et la consistance de ses visites aux conditions d'utilisation de l'installation (caractéristiques du lieu desservi, des technologies spécifiques de l'installation, de la fréquence d'utilisation ainsi que les prescriptions des constructeurs).

L'intervalle entre deux visites d'entretien ne pourra pas être supérieur à six semaines.

L'Entreprise exécutera donc :

Au minimum, une visite toutes les 6 semaines en vue de surveiller le fonctionnement de l'installation et effectuer les réglages nécessaires,

la vérification toutes les 6 semaines de l'efficacité des serrures, des portes palières et, s'il y a lieu, des dispositifs empêchant ou limitant les actes portant atteinte au verrouillage des portes palières

l'examen semestriel du bon état des câbles ou courroies et la vérification annuelle des parachutes,

le « nettoyage » annuel (voir définition ci-dessous), de la cuvette de l'installation, du toit de cabine et du local des machines,

lubrification et le nettoyage des organes mécaniques,

tous les dépannages, selon les modalités définies dans le présent CCTP.

DEFINITION DU TERME "NETTOYAGE"

11.2 Nettoyage

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et équipements dont l'objectif primordial est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène. Cette opération est réalisée par un procédé respectant l'état des surfaces traitées et faisant appel, dans des proportions variables aux facteurs combinés suivants :

Action mécanique (balai, aspirateur, chiffons)

Action chimique (produit adapté aux salissures à éliminer)

La qualité du nettoyage sera vérifiée par le Maître d'Ouvrage au regard des quatre critères suivants :

Aspect
Confort
Propreté
Hygiène

11.3 Fournitures

L'Entreprise fournira les produits ou le petit matériel d'entretien suivant :

Chiffons,
Graisse,
Hulles de toute nature,
Lampes d'éclairage de la cabine.

cb

REPARATIONS OU REMPLACEMENT MINIMAUX

Clauses minimales

Au titre du présent marché, est compris l'entretien, la réparation ou le remplacement, si elles ne peuvent pas être réparées, des pièces de l'installation présentant des signes d'usure excessive ou défectueuses, notamment :

Cabine : Boutons de commande (y compris signalisation lumineuse et sonore), paumelles de portes, contacts de porte, ferme-porte automatique, coulisseaux de cabine (y compris garniture), galets de suspension et contact de porte, dispositif de sécurité de porte (cellule photo-électrique, cellule toute hauteur, etc...), dispositif de sécurité mécanique de réouverture de porte, interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations). Les haut-parleurs de téléalarme seront également compris,

Paliers : Ferme-porte automatique de porte battante, serrures, contacts de porte, paumelles de porte, galets de suspension, patins de guidage des portes et boutons d'appel y compris voyants lumineux, contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières.

Machinerie : Balais du moteur et tous fusibles ou disjoncteurs sur tableau d'arrivée de courant

Gaine : Coulisseaux de contrepoids,

Eclairage : Ampoules cabine, machinerie et gaine, ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

Dispositif d'alarme : Dès la prise du marché et au minimum à chaque visite, le bon fonctionnement des sonneries d'alarme et téléalarmes sera vérifié et remis en état si nécessaire (installation d'une sonnerie d'alarme si dispositif absent). Le fonctionnement de ces sonneries sera assuré durant toute la durée du marché. Est donc compris au titre du marché, l'entretien et le remplacement des dispositifs d'alarme (sirène, buzzers, batteries, voyant de report d'alarme aux paliers), quelle que soit la raison de l'intervention ou du remplacement, hors canalisations enterrées ou inaccessibles. Il est rappelé à l'Entreprise que les dispositifs d'alarme seront toujours à entretenir, même suite à la mise en place de télésurveillance ou tout autre dispositif de signalement.

REPARATIONS OU REMPLACEMENTS COMPLEMENTAIRES INCLUS DANS LE CADRE DE LA MAINTENANCE PREVENTIVE

Outre les clauses minimales conformes à l'article R 125 2-1 du décret N°2004-964 du 09 Septembre 2004, ce marché comprend une clause de réparations et de remplacement de pièces importantes (article R 125 2-2 du décret N°2004-964 du 09 Septembre 2004).

Est donc également compris l'entretien (maintenance), la réparation ou le remplacement, si elles ne peuvent pas être réparées, des pièces de l'installation présentant des signes d'usure excessive ou défectueuse.

Les travaux sont effectués à l'initiative de l'Entreprise et concernent notamment (sans que la liste soit exhaustive), les organes ci-après (art 13.2 à 12.17). Ils seront exécutés dans les délais prévus au C.C.A.P du présent marché.

13.1 Nettoyage (à chaque visite)

En complément du "nettoyage" prévu à l'article 11.1 ci-dessus, la fréquence de "nettoyage" doit être adaptée afin qu'à tout moment la cuvette, le toit de cabine et la gaine soient dans un état de propreté permanent d'hygiène et de sécurité. En particulier pour la cuvette, la quantité de débris accumulés ne doit permettre à aucun moment à un incendie de se déclarer (exempt de tous débris, pièces détachées, graisse).



Les prescriptions ci-dessous sont donc un minimum :

Cabine : "Nettoyage" toutes les 6 semaines (vitres, sols)

Fond de cuvette : "Nettoyage" tous les trimestres (dépoussiérage, aspiration et dégraissage, désinfection et désodorisation si nécessaire).

Si la cuvette est inondée ou remplie de produits dangereux nécessitant l'intervention d'une société spécialisée, l'Entreprise prendra les mesures nécessaires au titre de son marché et elle sera présente lors de l'intervention afin d'assurer l'accès et la sécurité des travailleurs extérieurs.

Toit de cabine : "Nettoyage" tous les semestres (dépoussiérage, aspiration, dégraissage).

Gaine : "Nettoyage" tous les ans (dépoussiérage).

Pour en vérifier la validité, toutes ces interventions seront obligatoirement notées sur le carnet d'entretien en machinerie.

POUR MEMOIRE, PRESCRIPTIONS MINIMALES DE NETTOYAGE :

	Dessus de cabine	Cabine	Cuvette	Gaine	Machinerie
Janvier		X		Durant Le premier Trimestre	
Février					
Mars	X	X	X		
Avril					
Mal		X			
Juin			X		
Juillet		X			
Août					
Septembre	X	X	X		
Octobre					Durant le Quatrième Trimestre
Novembre		X			
Décembre			X		

13.2 Equipements et composants électriques

Est prévu au titre du présent marché l'entretien (maintenance) et/ou le remplacement des Impulseurs, contacts fixes et mobiles et Interrupteurs d'étages et de fin de course, pendentifs, moteur (roulements, paliers, bobinages, rotor et stator), armoires de manœuvre (bobines, relais, redresseurs, résistances, contacts fixes et mobiles, cartes électroniques), transformateurs, et de manière générale tous les composants de l'armoire, le remplacement des câbles souples lorsque ceux-ci sont visiblement dégradés ou dénudés.

13.3 Equipements et composants mécaniques

Est prévu au titre du présent marché l'entretien (maintenance) et/ou le remplacement des réducteurs, poulies d'adhérence, de limiteur de vitesse, de déflexion et renvoi, paliers, roulements, coussinets, frein (mâchoires, bobines, garnitures), parachute de sécurité dans son ensemble, organes de sélecteur en totalité.

GA

13.4 Equipements anti-vandales

Est prévu au titre du présent marché l'entretien (maintenance) et/ou le remplacement de tous les équipements de type anti-vandales (au palier ou en cabine), sauf pour des dégâts consécutifs à des actes de grande violence (explosifs, incendies, suite à utilisation de barre à mines, pinces monseigneur, haches, etc.). **Ceux-ci doivent être vérifiés par un représentant du Maître d'Ouvrage et un constat doit être établi par l'Entreprise.**

Pour les appareils n'étant pas équipés de matériel de type anti-vandales, l'Entreprise présentera un devis au Maître d'Ouvrage avant de remplacer les pièces défectueuses.

13.5 Entretien des systèmes de fermeture

Est prévu au titre du présent marché, l'entretien (maintenance), sans le remplacement des systèmes de fermeture des machineries tels que les verrous, serrures des trappes et portes. Le remplacement des plaques d'instructions d'accès à la machinerie, est lui prévu au titre du présent marché.

13.6 Entretien des tableaux d'arrivée du courant

Est prévu au titre du présent marché l'entretien (maintenance) (resserrage des fils sur les bornes) et/ou le remplacement des fusibles, disjoncteurs (différentiels ou non) constituant les tableaux de branchements en machineries (Circuits Force et Lumière).

13.7 Entretien de l'équipement des cabines et portes palières

Est prévu au titre du présent marché l'entretien (maintenance) sans le remplacement des accessoires cabines (miroir, main courante) et des accessoires des portes palières (poignée, pare-close). Cette opération consiste à vérifier et refixer si nécessaire l'ensemble de ces éléments.

Est prévu au titre du présent marché le nettoyage des glissières de seuils cabine et paliers chaque fois que nécessaire.

13.8 Entretien des manœuvres particulières (appel pompiers, télécommande handicapés, contact à clef, etc. ;)

Est prévu au titre du présent marché, l'entretien fonctionnel avec essai semestriel et remplacement si nécessaire de toute manœuvre particulière éventuellement installée sur l'ascenseur. L'essai devra être consigné dans le carnet d'entretien.

Exemple (liste non exhaustive)

Accès sécurisé à un niveau défini (contact à clef, badge, etc...),

Télécommande permettant d'appeler l'ascenseur,

Manœuvre liftier,

Manœuvre pompiers (le remplacement des vitres de boîtes pompiers est prévu au marché)

13.9 Gaine et fond de cuvette

Remise en état et remplacement si nécessaire de tout élément ou organe situé en gaine et fond de cuvette (contrepois, poulies, ressorts, etc...)

13.10 Cabine

Remise en état et remplacement si nécessaire de tout élément ou organe électrique ou mécanique situés dans, sur et sous cabine.

13.11 Les Guides

Le réalignement des guides, sauf celui consécutif à une déformation du bâtiment. Dans ce cas, l'Entreprise en apportera la preuve.

13.12 Câbles

Le nettoyage, le réglage de la longueur des câbles de suspension, de sélecteur d'étages, du limiteur de vitesse ainsi que leur remplacement et de leurs ressorts égalisateurs, ainsi que de compensation (ou chaînes).

13.13 Système d'antiparasitage et de protection contre la foudre

L'entretien et le remplacement des systèmes d'antiparasitage et de protection contre la foudre.

13.14 Réglage des cabines

L'Entreprise devra maintenir en permanence la position de la cabine :

Le parallélisme des seuils cabine et palier

Jeu entre porte cabine et galet de déverrouillage de la porte palière : ≥ 5 mm à chaque niveau.

13.15 Précision d'arrêt aux niveaux

Pour les ascenseurs équipés de variation de fréquence, la précision d'arrêt sera au maximum de 15 mm. Pour les autres installations, la précision sera conforme aux normes applicables à la mise en service de l'ascenseur.

13.16 Ascenseurs hydrauliques

Pour les ascenseurs hydrauliques, l'Entreprise effectuera toutes les prestations nécessaires au maintien d'une bonne étanchéité, les essais de surpression du système et les remplacements suivants :

- fluide hydraulique,
- vérin (cylindre, piston),
- vanne parachute,
- réservoir,
- robinet d'arrêt,
- pompe manuelle,
- distributeur,
- groupe moto-pompe.

Le stockage d'huile n'est pas autorisé dans les machineries en dehors du réservoir.

GA

13.17 Affichage

Vérification et remplacement si nécessaire des :

Notices d'instructions et de fonctionnement en cabine suivant norme applicable à l'ascenseur concerné.

Affichettes apposées sur toutes les portes palières de l'appareil et en cabine, indiquant le numéro d'identification de l'installation, le nom et le numéro de téléphone du prestataire à appeler pour dépannage et en cas d'urgence.

Pancartes de danger de chute, pancartes de machinerie ou tout autre panneau signalétique.

Remarque : dans les 15 jours de la prise d'effet du marché, l'Entreprise procédera à la mise en place des affichettes (supprimer ou masquer les anciennes affichettes si changement de prestataire).

MISE EN CONFORMITE DES INSTALLATIONS

L'Entreprise s'engage, en cas de modifications ou de prescriptions complémentaires aux normes et règlements de sécurité en vigueur intervenants en cours de durée du présent marché, à exécuter tous les travaux de mise en conformité des installations avec les spécifications des nouveaux règlements.

Pour ce faire, les travaux nécessaires à cette mise en conformité feront l'objet, pour accord, d'un devis détaillé soumis à l'approbation du Maître d'Ouvrage.

Le Maître d'Ouvrage se réserve le droit de statuer sur l'opportunité de la réalisation par l'Entreprise du présent marché ou par une autre Entreprise de son choix.

ARTICLE 15. PIECES DE RECHANGE

L'Entreprise devra tenir en permanence un stock de pièces de rechange disponibles permettant de remplacer tout matériel hors d'usage dans les délais indiqués à l'article considéré du C.C.A.P.

En conséquence, il ne pourra être invoqué la contrainte de délais de commande ou de livraison pour justifier l'immobilisation des installations.

FORMATION DU PERSONNEL

Le personnel de l'Entreprise devra avoir reçu une formation appropriée dans les conditions prévues à l'article 9 du décret no 95-826 du 30 juin 1995 fixant les prescriptions particulières de sécurité applicables aux travaux effectués sur les ascenseurs, ascenseurs de charges, escaliers mécaniques, trottoirs roulants

L'Entreprise doit assurer la formation de son personnel si celui-ci ne connaît pas ou insuffisamment, les appareils de conceptions particulières qui feraient partis du lot à sa charge.

68

IMMOBILISATION A LA DEMANDE DU MAÎTRE D'OUVRAGE

Dans le cas où le Maître d'Ouvrage souhaiterait immobiliser une Installation afin d'y réaliser des travaux, notamment d'embellissement (peinture, pose de miroir...), l'entreprise assurera cette mise à l'arrêt et remise en service au titre de la maintenance, sans facturation.

A Mourenx, le

Lu et accepté,

Lu et accepté

Le pouvoir adjudicateur,
Par délégation,
Le Vice-Président,

Le *6/06/2016*
Le représentant légal du prestataire,
(Nom, prénom, qualité du signataire, cachet
de l'entreprise)

Gregory ALENOT
Ingénieur commercial

Henri Poustis



ANNEXE 2

REPARATIONS INCLUSES DANS LE CONTRAT D'ENTRETIEN COMPLET SUSCEPTIBLES D'IMMOBILISER L'INSTALLATION 24 HEURES OU PLUS

Nature de l'opération (suite à panne et à compter de l'appel client)	Durée prévisible (en jours ouvrés)	Observations
Remplacement des câbles de traction (Traction directe jusqu'à 10 niveaux)	3	
Réparation d'un ou plusieurs éléments du réducteur	2	
Rebobinage du moteur de levage	2	
Remplacement des garnitures de frein	1	
Remplacement des roulements des poulies de déflexion	2	
Nature de l'opération (dans le cadre d'une prestation complémentaire prévisible)	Durée prévisible (en jours ouvrés)	Observations
Remplacement de la poulie et des câbles de traction (Traction directe jusqu'à 10 niveaux)	3	
Réparation d'un ou plusieurs éléments du réducteur	2	
Rebobinage du moteur de levage	2	
Remplacement des garnitures de frein	1	
Réfection des paliers	1	
Remplacement à l'identique du moteur de levage	3	
Remplacement des roulements des poulies de déflexion	2	
Remplacement des pendentifs (jusqu'à 10 niveaux)	2	

Les travaux d'entretien non prévisibles et susceptibles d'immobiliser l'ascenseur plus de 4 heures et qui lui semblent avoir été omis, seront indiqués en complément par l'Entreprise dans le présent document.

ANNEXE 3

LISTE DES OPERATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN ET FREQUENCES MINIMALES DE VERIFICATION (ASCENSEURS ELECTRIQUES ET HYDRAULIQUES)

Opérations minimums d'entretien	Intervalle maximum six semaines	Fréquence minimale Trimestrielle	Fréquence minimale semestrielle	Fréquence minimale annuelle
Cuvette (propreté)		X		
Toit de cabine (propreté)			X	
Local des machines (propreté)				X
Anti-rebond & contact (1)				
Amortisseurs				
Moteur d'entraînement et convertisseurs ou générateur, ou pompe hydraulique				
Réducteur				
Poulie de traction				X
Frein			X	
Armoire de commande				
Limiteurs de vitesse (cabine & contrepoids) et poulie de tension (1)			X	
Poulies de déflexion/renvoi/mouflage				
Guides cabine et contrepoids/vérin				
Coulisseaux ou galets cabine et contrepoids/vérin			X	
Câblage électrique				
Cabine d'ascenseur	X			
Parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseurs hydrauliques)		X		
Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités			X	
Baies palières : 1. Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture Vérification course, guidage et jeux Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification Vérification mécanismes de déverrouillage de secours Dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme	X X	X		

Opérations minimums d'entretien	Intervalle maximum six semaines	Fréquence minimale Trimestrielle	Fréquence minimale semestrielle	Fréquence minimale annuelle
Porte de cabine : 1 Vérification verrouillages et contacts de fermeture	X			
2 Vérification course, guidage et jeux				
3 Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification				
4 Vérification des mécanismes de déverrouillage de secours				
5 Vérification efficacité du dispositif de réouverture	X			
Palier : précision d'arrêt et de nivelage	X			
Dispositifs hors course de sécurité				X
Limiteur de temps de fonctionnement du moteur				
Dispositifs électriques de sécurité 1. Vérification du fonctionnement 2. Vérification de la chaîne de sécurité 3. Vérification des fusibles				
Dispositifs de demande de secours	X			
Commandes & indicateurs aux paliers	X			
Eclairage de la gaine				
Cuve hydraulique (niveau/fuites)	X			
Vérin hydraulique				
Canalisations hydrauliques				
Dispositif antidérive			X	
Bloc de commande				
Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle				X
Limiteur de pression				

(1) Hors câbles. Il faut dissocier les câbles de l'organe fonctionnel auquel ils peuvent être associés.

Pour les lignes non cochées, la fréquence est laissée à l'appréciation de l'Entreprise

Nota : Les opérations et fréquences indiquées ci-dessus sont un minimum. Il appartient à l'Entreprise de s'assurer en permanence du bon état de fonctionnement de tous les éléments de l'ascenseur et d'effectuer les réglages et remplacements de pièces nécessaires pour répondre à son objectif de résultat d'un taux de disponibilité permanent de l'ascenseur.

ARTICLE 21. ANNEXE 4

ETAT DES LIEUX DE L'INSTALLATION D'ASCENSEUR LORS DE LA PRISE EN CHARGE

Etat des lieux de l'installation d'ascenseur lors de la prise en charge en date du

.....

Adresse de l'installation : -----

Numéro de l'installation : -----

Marque d'origine:..... Charge:.....Kg Vitesse:.....m/s Contrôles:.....Niveaux desservis:....

Présence des documents techniques :

Plans d'installation	:	oui	non
Schémas électriques de l'installation	:	oui	non
Dossier technique	:	oui	non
Notice d'instruction	:	oui	non

Observations :

Les observations relevées ce jour sont les suivantes :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Je soussigné Mayant pouvoir d'engager la société..... déclare avoir pris en charge pour le compte de.....l'installation d'ascenseur au titre du marché d'entretien prenant effet au, en parfait état d'entretien et de fonctionnement, hormis les observations relevées ci-dessus.


Conformément aux clauses du marché, cet état des lieux entrant ne pourra engendrer sous aucun prétexte, pour oubli ou autre raison, des prestations complémentaires. L'Entreprise titulaire du marché est en effet censée avoir visité au préalable les installations et émis toutes les réserves lors de la remise de son offre.

Pour l'Entreprise Rentrante

Pour le Maître d'Ouvrage

Fait à : *Bezanos*
Le : *08/06/2016*

Fait à :
Le :



ANNEXE 5

PRISE D'EFFET DE LA MAINTENANCE

BATIMENT	Nom de l'ascenseur	Prise d'effet
HOTEL CCLO MOURENX	XO611	01/10/2016
CENTRE TECHNIQUE MOURENX	10513081	03/04/2017
PLACE PIERRE ET MARIE CURIE	11171149	01/03/2017
PLACE FRANCOIS MITTERRRAND	XF34196	02/09/2016
CENTRE CULTUREL MIX	LACQ 1 & 2	01/09/2016
CENTRE CULTUREL MIX Restaurant	LACQ 3	01/09/2016
CENTRE YVES DREAU	10513081	27/02/2017
ANTENNE CCLO ORTHEZ	10825340	01/10/2016
CRECHE DE LAGOR	812-1	01/09/2016

GA

