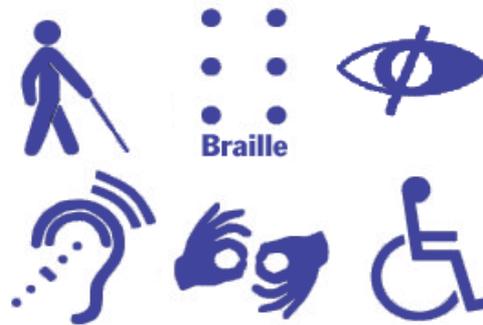


Sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées

Personnel communal



Les divers types d'handicap

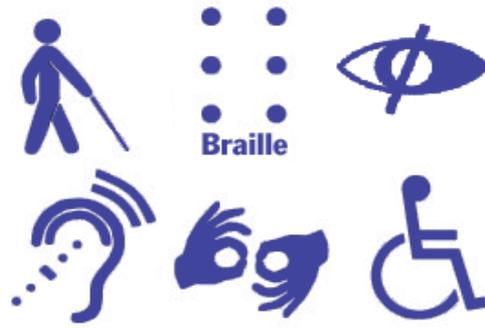
Agenda d'Accessibilité Programmé

Le Registre Public d'Accessibilité

Le guide « Bien accueillir les personnes handicapées »



Mairie de Merville



Les divers types d'handicap

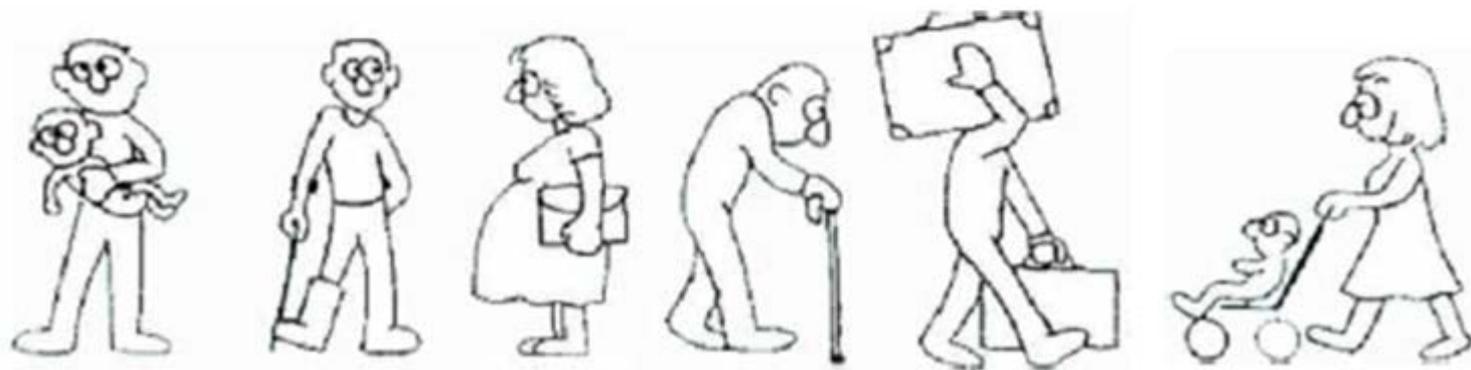


Notion de Personne à Mobilité Réduite

Les personnes reconnues comme "handicapées"...



...et celles dites "à mobilité réduite"



Notion de Personne à Mobilité Réduite

- les difficultés => les pistes de solutions

Moteur:

- franchir des dénivelés importants, utiliser les sanitaires, ouvrir les portes, circuler dans les couloirs et sur les cheminements extérieurs
=> accès plain pied , sécurisation escaliers , espaces de manœuvre
=> dimensionnement et pente des circulations, revêtement

Visuel:

- identifier l'entrée, repérer l'accueil , détecter des obstacles
=> éclairage et contrastes visuels pour les malvoyants
=> repères tactiles et informations sonores

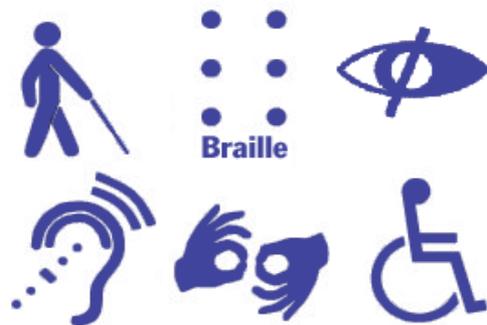
Auditif:

- être alerté en cas de danger , gêne par le bruit ambiant
=> signalétique adaptée , informations visuelles
=> lisibilité et repérage des espaces

Mental, cognitif ou psychique:

- repérer les espaces , leurs fonctions, se sentir en sécurité
=> environnement rassurant (*couleurs, éclairage, qualité sonore ...*)
=> repérage des espaces, signalétique, formation personnel accueil





Agenda d'Accessibilité Programmé



Les échéances

Loi du 11 février 2005 : échéance du 01/01/2015

→ peu respectée

Ordonnance du 26 septembre 2014 : dépôt Ad'ap

→ 27 septembre 2015 Agenda d'accessibilité programmée

Décret du 28 mars et arrêté du 19 avril 2017 : RPA

→ 30 septembre 2017: Registre Public d'Accessibilité



Diagnostic : questions à se poser

..... à l'intérieur

4 LES SANITAIRES

Si vos WC sont ouverts au public :

- la cuvette doit avoir une assise entre 0,45 et 0,50 m de haut ;
- une barre d'appui sur le côté et une aire de 0,8 x 1,30 m doivent permettre le transfert de la personne circulant en fauteuil roulant sur la cuvette.
- un espace de manoeuvre de 1,50 m de diamètre, à l'intérieur ou à proximité de la porte, doit permettre à un fauteuil de faire demi-tour.
- le bord supérieur du lave-mains ou du lavabo doit être à 0,85 m maximum, avec une robinetterie préhensible.



5 LES ESCALIERS*

Si un escalier est présent :

- il doit disposer d'un éclairage suffisant ;
- une bande d'éveil à la vigilance doit être prévue en haut de l'escalier ;
- tous les nez de marche doivent être contrastés et antidérapants ;
- la contremarche de la 1^{ère} et de la dernière marche doit être contrastée ;
- l'installation de 2 mains courantes est obligatoire de chaque côté de l'escalier (une seule si avec deux mains courantes, la largeur de l'escalier devient inférieure à 1 m) ;
- les mains courantes doivent dépasser horizontalement la 1^{ère} et la dernière marche d'au moins 0,28 m.

* Ces normes d'accessibilité visent tous les escaliers d'usage normal des établissements de 1^{ère} à 4^{ème} catégorie. Elles ne concernent pas les escaliers des établissements de 5^{ème} catégorie que si les prestations délivrées à l'étage n'ont pu être remises au niveau accessible.

1 L'ACCUEIL

Le mobilier faisant office d'accueil ou de caisse doit disposer d'une partie abaissée d'une hauteur maximale de 0,8 m, d'une largeur minimale de 0,6 m, d'une profondeur minimale de 0,3 m et d'une hauteur sous mobilier de 0,7 m maximum.

Une aire de rotation d'un diamètre de 1,5 m doit permettre à un fauteuil de faire demi-tour. Pour le paiement, les personnes en fauteuil roulant et les personnes malentendantes doivent pouvoir lire le prix des articles.

2 LA CIRCULATION

3 LES CABINES D'ESSAYAGE OU DE SOINS

Si une ou plusieurs cabines d'essayage ou de soins sont présentes, une seule peut être rendue accessible, à condition d'y produire toutes les prestations des autres cabines (couture, soins, épilation, etc.), selon les obligations suivantes :

- disposer d'un accès à la cabine d'une largeur minimale de passage utile de 0,77 m ;
- prévoir un espace (diamètre de 1,50 m) permettant à l'utilisateur de faire demi-tour ;
- équiper la cabine d'une chaise pour s'asseoir et d'une barre d'appui permettant de se relever.

LES GESTES SIMPLES POUR L'ACCESSIBILITÉ

- Autoriser les chiens guides (même dans les magasins d'alimentation)
- Se placer en face des personnes malentendantes, qui peuvent parfois lire sur les lèvres
- Laisser le temps suffisant à la personne pour réagir et s'exprimer
- Proposer son aide sans l'imposer

La largeur des allées principales doit être de 1,20 m (notamment depuis l'entrée jusqu'à la caisse, jusqu'à la cabine d'essayage, jusqu'au WC, etc.).

La largeur des allées intermédiaires (entre les rayonnages) doit être de 0,9 m minimum (0,6 m entre les tables d'un restaurant).

Des espaces pour faire demi-tour d'1,5 m doivent être prévus (tous les 6 m et aux intersections entre les allées principales et les allées intermédiaires).

Toutes les allées doivent être libres de tout obstacle au sol, disposer d'un éclairage suffisant et d'une différence de couleurs et de revêtement avec leurs abords afin de faciliter le guidage et l'orientation.

Diagnostic : questions à se poser

..... à l'extérieur

1

LE PARKING

Si vous avez un parking propre à l'établissement, prévoyez une place adaptée. Si vous en créez une, elle doit être d'une largeur d'au moins 3,3 m.

Les places réservées doivent disposer d'une signalisation verticale et horizontale réglementée (peinture au sol et panneau) et être horizontales au dévers près, inférieur ou égal de 3%.

Les places nouvellement créées doivent être situées au plus près de l'entrée ; la liaison entre le stationnement et l'entrée doit être d'une surface plane, d'au moins 1,2 m de large.

2

LA PORTE

La poignée de porte doit pouvoir être manoeuvrée sans effort en position assis ou debout par une personne qui a des difficultés à saisir et à faire un geste de rotation du poignet.

Si vous avez une porte vitrée, elle doit être bien repérée par une personne malvoyante ou distraite.

La largeur de la porte doit être supérieure à 0,8 m (passage utile de 0,77 m).

Un espace de manoeuvre doit être suffisant de part et d'autre de la porte d'entrée.

4

L'ACCÈS EXTÉRIEUR

Depuis l'entrée du terrain jusqu'à celle de l'établissement, le cheminement doit être horizontal, d'une largeur de 1,2 m, et réalisé dans un matériau distinct de l'environnement (ex : enrobé, dallage, bordé de végétation ou bande de guidage).

3

L'ENTRÉE

L'entrée doit être accessible pour tous (personne avec poussette, âgée, en fauteuil roulant, malvoyante, etc.).

Si vous disposez d'une marche :

- entre 2 et 4 cm, elle doit être atténuée par un chanfrein ;
- supérieure à 4 cm, l'entrée doit être équipée d'une rampe avec un palier horizontal devant la porte (sauf si celle-ci est automatique).

En cas de rampe amovible, une sonnette doit être installée à une hauteur comprise entre 0,9 et 1,3 m pour permettre de signaler sa présence au commerçant.

Si vous avez des marches à l'entrée, vous devez les sécuriser (contraste visuel, bande d'éveil et de vigilance, mains courantes).

Extrait note stratégique

La stratégie retenue allie mise aux normes, organisation des activités et évolution du patrimoine : cession ou démolition de biens obsolètes, constructions neuves

Les travaux et équipements lourds (ascenseurs) ne seront pas engagés sur les ERP destinés à être vendus ou démolis

Le étages sans ascenseur ne recevront plus de public car les coûts seraient disproportionnés face aux faibles surfaces à exploiter (Naudin..)

Ces locaux serviront de bureaux respectant les règles du code du travail et non celles des établissements recevant du public.

La construction d'un pôle multiservices indispensable face à la croissance permettra de rendre les services accessibles à tous et offrira de nouvelles surfaces aux activités associatives

L'agenda d'accessibilité est programmé sur 6 ans



Extrait de l'Ad'ap (cerfa complet séparé)



ANNEXE au CERFA n°15246

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

Liste des établissements ou des installations

Rattachement au paragraphe > 5.1 – Liste des établissements ou des installations

ERP	Nom de l'établissement ou de l'installation	Département d'implantation	Commune d'implantation	Adresse de l'ERP/IOP	Classement sécurité incendie de l'ERP (catégorie et type)
ERP 1	BIBLIOTHEQUE Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue des Alouettes (Bibliothèque)	5è catégorie
ERP 2	PAVILLON CHASSEUR Mairie de Merville	31	MERVILLE	Route de Larra (pavillon chasseur)	5è catégorie
ERP 3	DOJO Mairie de Merville	31	MERVILLE	Route de Larra (dojo)	5è catégorie
ERP 4	Groupe Scolaire Georges Brassens (Ancien et Nouveau) Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue des Ecoles	3è catégorie
ERP 5	EGLISE Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue Emile Pouvillon (église)	5è catégorie
ERP 6	FOYER DES JEUNES Mairie de Merville	31	MERVILLE	Place du 11 novembre 1918 (FDJ)	5è catégorie
ERP 7	JOSEPH BON Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue Emile Pouvillon (Joseph Bon)	5è catégorie
ERP 8	JOUVION Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue du Bourrelier	5è catégorie
ERP 9	MAIRIE Mairie de Merville	31	MERVILLE	Place du 11 novembre 1918 (mairie)	5è catégorie
ERP 10	ECOLE DE MUSIQUE Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue des Alouettes (Musique)	5è catégorie
ERP 11	NAUDIN Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue Emile Pouvillon (Naudin)	5è catégorie
ERP 12	LOCAL PETANQUE Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue Emile Pouvillon (Pétanque)	5è catégorie
ERP 13	SALLE DES FETES Mairie de Merville	31	MERVILLE	Place du 11 novembre 1918 (SdF)	5è catégorie
ERP 14	SALLE POLYVALENTE Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue des Ecoles (salle poly.)	2è catégorie
ERP 15	STADE LOUIS DE BEAUMONT Mairie de Merville	31	MERVILLE	Rue des Ecoles (stade)	4è catégorie

Liste des établissements ou des installations accessibles

ERP 16	PREFA. Randonneur	31	MERVILLE	Avenue des Alouettes (préfa)	5è catégorie
--------	-------------------	----	----------	------------------------------	--------------

Synthèse Financière et fin de mise en accessibilité des ERP

Estimation financière de la mise en accessibilité									
Période 1			Période 2			Période 3			Total
Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Année 5	Année 6	Année 7	Année 8	Année 9	
52 700,00 €	34 500,00 €	35 200,00 €	45 500,00 €	90 400,00 €	220 200,00 €	- €	- €	- €	478 500,00 €

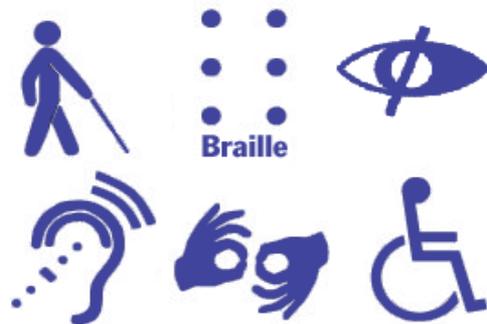
Exemple d'actions : église

Diagnostic

Travaux



Mairie de Merville



Le Registre Public d'Accessibilité





Accessibilité de l'établissement



Bienvenue

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

oui non

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

oui non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

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

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

→ Le personnel sera formé.

Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé oui non

→ Le personnel connaît le matériel oui non

Contact :

Consultation du registre public d'accessibilité :

à l'accueil

sur le site internet

N° SIRET :

Adresse :



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1.



Ce service sera accessible le :



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



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

oui non



2.



Ce service sera accessible le :



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



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

oui non



3.



Ce service sera accessible le :

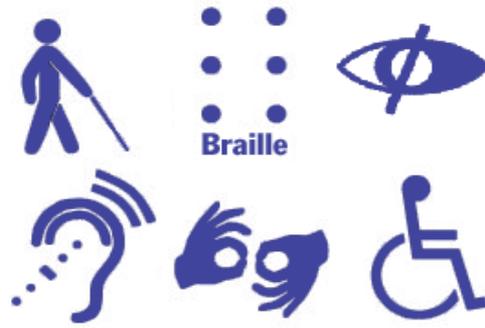


Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation)



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

oui non



Le guide « Bien accueillir les personnes handicapées »



Bien accueillir les personnes handicapées



Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

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

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

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

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



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



2) Comment les pallier ?

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

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



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

2) Comment les pallier ?

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

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ➔ Le repérage des lieux et des entrées ;
- ➔ Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- ➔ L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➔ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➔ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➔ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➔ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➔ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➔ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➔ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

2) Comment les pallier ?

- ➔ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➔ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➔ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➔ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➔ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ➔ Un stress important ;
- ➔ Des réactions inadéquates au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- ➔ La communication.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➔ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➔ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.



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

Conçu par la DMA en partenariat avec :

APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAI, UMIH, UNAPEI.

Conception - Réalisation : MEEM-MLHD/SG/SPSSI/ATLZ/Benoît Cudelou