

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

## CHATEAU DE SULLY-SUR-LOIRE





# SOMMAIRE

<b>Introduction et présentation du château.....</b>	<b>4</b>
<b>I. Accessibilité handicap moteur</b>	
1.Accessibilité du monument .....	<b>7</b>
2.Outils de médiation adaptés.....	<b>9</b>
<b>II. Accessibilité handicap mental, psychique et cognitif</b>	
1.Accessibilité du monument.....	<b>10</b>
2.Outils de médiation adaptés.....	<b>11</b>
<b>III. Accessibilité handicap visuel</b>	
1.Accessibilité du monument.....	<b>12</b>
2.Outils de médiation adaptés.....	<b>13</b>
<b>IV. Accessibilité handicap auditif</b>	
1.Accessibilité du monument.....	<b>15</b>
2.Outils de médiation adaptés.....	<b>16</b>
<b>V. Annexes</b>	
1.Fiche de synthèse .....	<b>17</b>
2.Fiche de suivi et d'entretien du matériel.....	<b>18</b>
3.Formations du personnel et justificatifs.....	<b>19</b>
4.Document d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap.....	<b>23</b>

Le château de Sully-sur-Loire (ERP de 3ème catégorie type Y, L et T) est un monument historique qui a fait l'objet d'un audit pour une mise en accessibilité du bâtiment au début de l'année 2014.

Le bâtiment est un monument historique classé et présente une architecture particulière. De ce fait, plusieurs installations ont été sujettes à des dérogations.

Depuis plusieurs années, les équipes du château œuvrent pour rendre le monument accessible aux différents publics en situation de handicap.

Le château de Sully-sur-Loire est un château médiéval qui a appartenu au ministre le plus connu d'Henri IV, Maximilien de Béthune, duc de Sully.

Vous pouvez découvrir à travers les différentes salles, la vie quotidienne du Moyen Âge ainsi que des espaces entièrement meublés allant du XVIIème au XIXème siècle.

Vous pouvez nous contacter pour toute demande de visite libre ou guidée afin de préparer au mieux votre venue.

## **CONTACTS**

Marie-Charlotte COULOT - chargée de médiation et référente accessibilité

marie-charlotte.coulot@loiret.fr - 02 38 36 79 41

Arlène Lenormand - chargée des réservations et référente Qualité Tourisme

arlene.lenormand@loiret.fr - 02 38 36 79 44

## **Venir au château de Sully-sur-Loire**

Adresse : Chemin de la salle verte  
45600 Sully-sur-Loire

Téléphone : 02 38 36 36 86

Horaires :

- Du 1er février au 30 avril et du 1er octobre au 31 décembre de 13h30 à 17h30 en semaine. Fermé le lundi.  
Accueil des groupes, à partir de 10h, sur réservation.  
Ouverture le week-end de 10h à 12h et de 13h30 à 17h30.  
Visite guidée tous les jours à 15h.
- Du 1er mai au 30 juin et du 1er au 30 septembre, du mardi au dimanche de 10h à 18h. Fermé le lundi.  
Visite guidée tous les jours à 14h30 et 16h.
- Du 1er juillet au 31 août, ouvert tous les jours de 10h à 18h.  
Visite guidée tous les jours à 11h, 14h30 et 16h.

Le château est fermé à la visite tout le mois de janvier et le 25 décembre.

Dernière admission 30 minutes avant la fermeture.

# I. ACCESSIBILITE HANDICAP MOTEUR



## 1. Accessibilité du monument

### Accessibilité extérieure

Nous disposons d'un parking gratuit à 100 mètres du château, avec 2 places réservées aux personnes à mobilité réduite.

Un plan incliné avec une rampe est présent à l'entrée de la billetterie-boutique.

L'accès dans la cour est possible sans marche en accédant par la grille bleue, après demande auprès du personnel du château.

### Accessibilité intérieure

#### Accueil - Billetterie - Boutique

Une borne est présente en billetterie avec une hauteur adaptée à l'accueil des personnes en fauteuil roulant.

Des sanitaires de plain-pied sont à disposition des personnes à mobilité réduite.

Les chiens guides sont acceptés au sein du château.

Des cannes-sièges sont mises à disposition à disposition à l'accueil.

# Tarifs

## Individuels :

- Gratuité (visite libre) pour les personnes en situation de handicap (sur présentation d'un justificatif) et 5€ pour un accompagnateur.
- Gratuité pour les personnes en fauteuil roulant
- Gratuité (visite guidée) pour les personnes en situation de handicap (sur présentation d'un justificatif) et 5€ pour un accompagnateur si possibilité de monter vers les étages.

## Groupes :

- Gratuité pour les adultes avec un ou plusieurs accompagnateurs gratuits.
- Gratuité (Institut, IME, foyer,...) pour les enfants avec un ou plusieurs accompagnateurs gratuits.
- Prestation guidage : 75€ pour un groupe de 30 personnes maximum (en sus du droit d'entrée).

## Château

Le château est partiellement accessible (cour et rez-de-chaussée) aux personnes en fauteuil roulant. La présence de gravillons et de pavés dans la cour peut rendre difficile l'accès au rez-de-chaussée sans aide humaine.

Des plans inclinés permettent l'accès à la grande salle basse ainsi qu'à la petite salle basse où est diffusé le film historique du château d'une durée de 13 minutes (installation du plan incliné de la petite salle basse sur demande à l'accueil).

Les autres salles ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant à cause de nombreux escaliers (aucune possibilité d'installer un ascenseur ou un élévateur en raison du classement aux Monuments Historiques).

Nombre de marches sur le parcours de visite : **235** au total avec un maximum de 60 marches à la suite.

Un « parcours bas » est proposé aux visiteurs qui ne souhaitent pas monter à la charpente. Un passage derrière la chambre du roi est ouvert pour ces personnes sur demande par les agents du château.

Des bancs et des tabourets sont présents dans toutes les pièces du château.

Des mains courantes fixes sont installées sur l'ensemble du circuit de visite.

## 2. Outils de médiation adaptés

### Visite libre

Le château dispose de cartels et de fiches explicatifs accessibles aux personnes à mobilité réduite. Une fiche explicative avec photo dédiée à la charpente est mise à disposition des visiteurs ne souhaitant pas monter les 60 marches et qui empruntent le « parcours bas ».

Des tablettes numériques intégrant la visite virtuelle du château permettent aux visiteurs à mobilité réduite de voir les différentes pièces des étages. Ces outils sont disponibles à l'accueil.

### Visite guidée

Les visites guidées ne sont pas différentes de celles proposées aux autres publics. Elles peuvent être aménagées sur demande.



## **II. ACCESSIBILITE HANDICAP HANDICAP MENTAL, PSYCHIQUE ET COGNITIF**



### **1. Accessibilité du monument**

#### Accessibilité extérieure

Nous disposons d'un parking gratuit à 100 mètres du château, avec 2 places réservées aux personnes à mobilité réduite.

#### Accessibilité intérieure

Accueil - Billetterie - Boutique

Des panneaux avec des pictogrammes permettent une visibilité des différents points de vente et des accès au château.

## **Tarifs**

### Individuels :

- Gratuité (visite libre) pour les personnes en situation de handicap (sur présentation d'un justificatif) et 5€ pour un accompagnateur.
- Gratuité pour les personnes en fauteuil roulant
- Gratuité (visite guidée) pour les personnes en situation de handicap (sur présentation d'un justificatif) et 5€ pour un accompagnateur si possibilité de monter vers les étages.

### Groupes :

- Gratuité pour les adultes avec un ou plusieurs accompagnateurs gratuits.
- Gratuité (Institut, IME, foyer,...) pour les enfants avec un ou plusieurs accompagnateurs gratuits.
- Prestation guidage : 75€ pour un groupe de 30 personnes maximum (en sus du droit d'entrée).

## Château

Des pictogrammes indiquant le sens de circulation et les dangers potentiels sont présents dans les salles du château.

## 2. Outils de médiation adaptés

### Visite libre

Une maquette du château ainsi que 2 œuvres 3D sont mises à disposition sur le parcours de visite (sur demande préalable à votre visite).

Des fiches de salle en version "facile à lire" sont disponibles dans les salles du château.

### Visite guidée

Les visites guidées (sur réservation) sont proposées et construites à la demande. Elles sont simplifiées par rapport à la visite proposée au grand public. Il est conseillé de nous contacter afin de proposer la visite la mieux adaptée.

# III. ACCESSIBILITE HANDICAP VISUEL



## 1. Accessibilité du monument

### Accessibilité extérieure

Nous disposons d'un parking gratuit à 100 mètres du château, avec 2 places réservées aux personnes à mobilité réduite.

### Accessibilité intérieure

Accueil - Billetterie - Boutique

- Les chiens-guides sont acceptés dans le château.
- Des panneaux avec des pictogrammes permettent une visibilité des différents points de vente et des accès au château.

## Tarifs

Individuels :

- Gratuité (visite libre) pour les personnes en situation de handicap (sur présentation d'un justificatif) et 5€ pour un accompagnateur.
- Gratuité pour les personnes en fauteuil roulant
- Gratuité (visite guidée) pour les personnes en situation de handicap (sur présentation d'un justificatif) et 5€ pour un accompagnateur si possibilité de monter vers les étages.

Groupes :

- Gratuité pour les adultes avec un ou plusieurs accompagnateurs gratuits.
- Gratuité (Institut, IME, foyer,...) pour les enfants avec un ou plusieurs accompagnateurs gratuits.
- Prestation guidage : 75€ pour un groupe de 30 personnes maximum (en sus du droit d'entrée).

## Château

- Les chiens-guides sont acceptés dans le château.
- Des bancs et des chaises sont disponibles dans toutes les pièces du château.

## 2. Outils de médiation adaptés

### Visite libre

- Un livret de visite en gros caractères est disponible sur demande à l'accueil du château.
- Des livrets en braille sont disponibles sur demande à l'accueil.
- Une maquette du château ainsi que 2 œuvres 3D sont mises à disposition sur le parcours de visite (sur demande préalable à votre visite).
- Des fiches de salle en gros caractères sont présentes dans les pièces du château.
- Un dispositif de visites audioguidées est accessible sous forme de QR code en plusieurs langues.

## Visite guidée

Les visites guidées (sur réservation) sont proposées et construites à la demande. Il est conseillé de nous contacter afin de proposer la visite la mieux adaptée.

Notre chargée de médiation est formée afin de vous proposer une visite adaptée et personnalisée (voir annexes).

### **III. ACCESSIBILITE HANDICAP AUDITIF**



#### **1. Accessibilité du monument**

##### Accessibilité extérieure

Nous disposons d'un parking gratuit à 100 mètres du château, avec 2 places réservées aux personnes à mobilité réduite.

##### Accessibilité intérieure

##### **Accueil - billetterie - boutique**

- Fiche de renseignement écrite en français/anglais à disposition avec les informations essentielles du château.
- Un écran numérique d'informations est présent à la billetterie-boutique.
- Un des membres du personnel est formé à l'accueil en langue des signes (voir annexes).

### **Tarifs**

#### **Individuels :**

- Gratuité (visite libre) pour les personnes en situation de handicap (sur présentation d'un justificatif) et 5€ pour un accompagnateur.
- Gratuité pour les personnes en fauteuil roulant
- Gratuité (visite guidée) pour les personnes en situation de handicap (sur présentation d'un justificatif) et 5€ pour un accompagnateur si possibilité de monter vers les étages.

## Groupes :

- Gratuité pour les adultes avec un ou plusieurs accompagnateurs gratuits.
- Gratuité (Institut, IME, foyer,...) pour les enfants avec un ou plusieurs accompagnateurs gratuits.
- Prestation guidage : 75€ pour un groupe de 30 personnes maximum (en sus du droit d'entrée).

## Château

L'accessibilité du circuit ne diffère pas de celui proposé au grand public.

## 2. Outils de médiation adaptés

### Visite libre

Des cartels et des fiches explicatives sont présents dans toutes les pièces du château et permettent de présenter l'histoire et les informations générales du lieu.

Des tablettes numériques intégrant la visite guidée en langue des signes française sont mises à disposition à l'accueil du château.

### Visite guidée

Des visites guidées (sur réservation) peuvent être organisées pour les groupes prévoyant leur traducteur en langue des signes française.

# ANNEXE 1 : FICHE DE SYNTHÈSE



## Accessibilité de l'établissement



 **Bienvenue** au Château de Sully-sur-Loire

→ 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 : Marie-Charlotte COULOT - référente handicap - marie-charlotte.coulot@loiret.fr



### Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 224500017

Adresse : Château de Sully-sur-Loire, chemin de la salle verte 45600 Sully-sur-Loire



## **ANNEXE 2 : FICHE DE SUIVI ET DE L'ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS**

<b>MATERIEL</b>	<b>DATE D'INTERVENTION</b>	<b>DESCRIPTION</b>
Grooms	2023	Certains grooms installés sur le circuit de visite ont été réparés.
Ecran d'accueil	21/11/2022	L'écran d'accueil a été remplacé.

## **ANNEXE 3 : FORMATIONS DU PERSONNEL**

<b>INTITULE DE FORMATION</b>	<b>NOMBRE D'AGENTS</b>	<b>DATES</b>	<b>DUREE</b>
Sensibilisation à la langue des signes niveau 1 et niveau 2	1	2018	6 jours
L'accueil du public en situation de handicap	2	2021	2 jours
Les outils de médiation envers un public déficient visuellement accueilli dans un site patrimonial	1	2023	2 jours



## ATTESTATION DE FORMATION

Le Centre National de la Fonction Publique Territoriale atteste que :

**Madame Emilie LAMBERT**

Née le : 16/02/1971


Collectivité : DEPARTEMENT DU LOIRET

Nature de formation : Formation de perfectionnement

A suivi la formation "Sensibilisation à la langue des signes pour les chargé.e.s d'accueil - Niveau 2" qui s'est déroulée à BOURGES - 18000 du 05/12/2018 au 07/12/2018 pour un total de 21h, soit 3.5 jours, réparties comme suit :

Dates	Nb heures présence / séance
Du 05/12/2018 à 09h00 au 07/12/2018 à 17h00	18h / 18h
Du 21/11/2018 à 09h00 au 07/01/2019 à 17h00	3h / 3h

Fait à BOURGES, le 17/01/2019

  
Philippe OURSIN  
Directeur

Délégation du Centre-Val de Loire du CNFPT

1/1



## ATTESTATION DE FORMATION

Le Centre National de la Fonction Publique Territoriale atteste que :

Madame LENORMAND Arlene  
Né.e le : 30/08/1965  
Collectivité : DEPARTEMENT DU LOIRET  
Cadre d'emploi :

A suivi la formation « L'accueil du public en situation de handicap » qui s'est déroulée du 18/11/2021 au 19/11/2021, à Orléans.

Libellé de la séance	Dates	Nb d'heures de présence	Nb d'heures de la séance
L'accueil du public en situation de handicap	Du 18/11/2021 Au 19/11/2021	12.0	12.0

Libellé de la séance à distance	Mise à disposition	Durée estimée en heures	Validation
Séance(s) de formation à distance	Du 04/11/2021 Au 19/12/2021	0.00	Oui

Conformément à la demande d'inscription, la formation a été prise en compte au titre de la Professionnalisation premier emploi.

La durée de la formation entre dans le cadre des obligations statutaires de formation définies par le décret n° 2008-512 du 29 mai 2008 pour l'ensemble des filières et, pour la filière Police Municipale, par les articles L 511-6 & R511-35 à 40 du Code de la Sécurité Intérieure.

Orléans Cedex 1, le 03/01/2022

Le Directeur,

Philippe Oursin



## ATTESTATION DE FORMATION

Le Centre National de la Fonction Publique Territoriale atteste que :

Madame MICHOT Emilie

Né.e le : 16/02/1971

Collectivité : DEPARTEMENT DU LOIRET

Cadre d'emploi :

A suivi la formation « L'accueil du public en situation de handicap » qui s'est déroulée du 18/11/2021 au 19/11/2021, à Orléans.

Libellé de la séance	Dates	Nb d'heures de présence	Nb d'heures de la séance
L'accueil du public en situation de handicap	Du 18/11/2021 Au 19/11/2021	12.0	12.0

Libellé de la séance à distance	Mise à disposition	Durée estimée en heures	Validation
Séance(s) de formation à distance	Du 04/11/2021 Au 19/12/2021	0.00	Oui

Conformément à la demande d'inscription, la formation a été prise en compte au titre de la **Perfectionnement**.

La durée de la formation entre dans le cadre des obligations statutaires de formation définies par le décret n° 2008-512 du 29 mai 2008 pour l'ensemble des filières et, pour la filière Police Municipale, par les articles L 511-6 & R511-35 à 40 du Code de la Sécurité Intérieure.

Orléans Cedex 1, le 03/01/2022

Le Directeur,

Philippe Oursin



## ATTESTATION DE FORMATION

Le Centre National de la Fonction Publique Territoriale atteste que :

Madame TESSIER Marie-charlotte

Né.e le : 19/05/1991

Collectivité : DEPARTEMENT DU LOIRET

Cadre d'emploi :

A suivi la formation « Les outils de médiation envers un public déficient visuellement accueilli dans un site patrimonial » qui s'est déroulée du 03/04/2023 au 04/04/2023, à Orléans.

Libellé de la séance	Dates	Nb d'heures de présence	Nb d'heures de la séance
Les outils de médiation envers un public déficient visuellement accueilli dans un site patrimonial	Du 03/04/2023 Au 04/04/2023	12.0	12.0

Conformément à la demande d'inscription, la formation a été prise en compte au titre de la Professionnalisation tout au long de sa carrière.

La durée de la formation entre dans le cadre des obligations statutaires de formation définies par le décret n° 2008-512 du 29 mai 2008 pour l'ensemble des filières et, pour la filière Police Municipale, par les articles L 511-6 & R511-35 à 40 du Code de la Sécurité Intérieure.

, le 11/04/2023

Le Directeur,

Philippe Oursin

**ANNEXE 4 : DOCUMENT D'AIDE A L'ACCUEIL DES  
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP «  
BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES  
HANDICAPÉES »**



MINISTÈRE DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE  
[www.ecologique-solidaire.gouv.fr](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr)

MINISTÈRE DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES  
[www.cohesion-territoires.gouv.fr](http://www.cohesion-territoires.gouv.fr)

# Bien accueillir les personnes handicapées





# Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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



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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

<sup>7</sup> Article R 111-19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

<sup>8</sup> Article R 111-19-7 du Code de la construction et de l'habitation.



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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportements spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

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



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



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

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

## b. Personnes avec une déficience visuelle



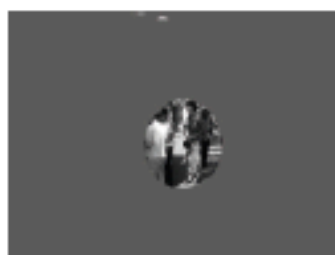
Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes<sup>10</sup>. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier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

### • Tout percevoir mais de façon très floue



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

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



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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

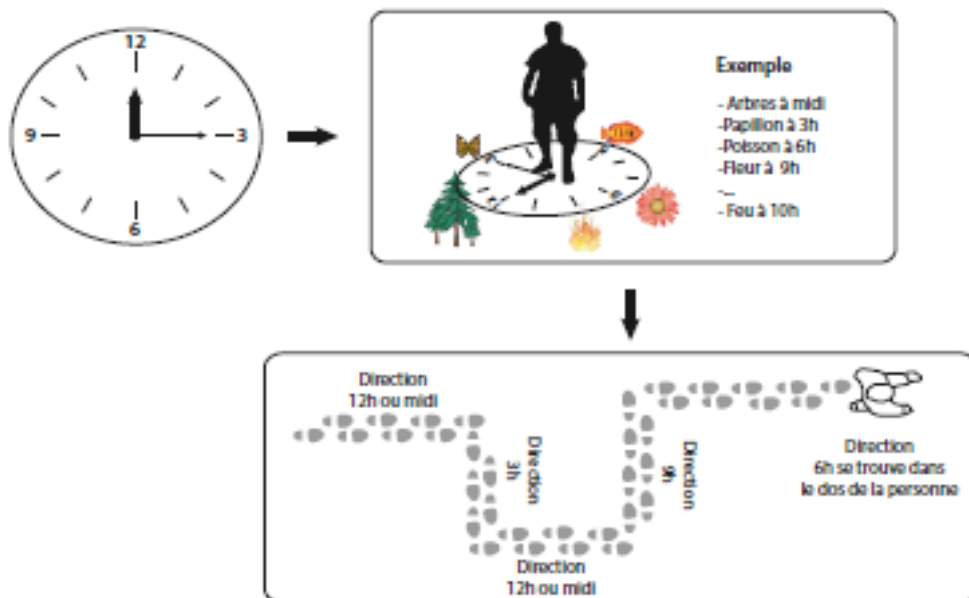
Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes.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

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





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



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



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

### Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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

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

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



## Le chien d'assistance

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

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

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



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

## D. Personnes avec une déficience mentale

### Déficience Intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

### Le chien d'assistance

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

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

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

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



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

**+ outil d'autodiagnostic :**

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/la-dap-agenda-d-accessibilite-programmee#e2>

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

<http://www.prothic-erp.fr/>

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

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

**+ locaux des professions libérales : réussir l'accessibilité :**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



## Documents de référence

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

🔗 [https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&resc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEw-jeoL2H5ePWAhUB6RQKHxuaAGcQFgg3MAI&url=https://www.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide\\_pour\\_mise\\_en\\_ligne.pdf&usq=A0vVaw0nGOatTYNeHSP1jwwhpP2Z](https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&resc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEw-jeoL2H5ePWAhUB6RQKHxuaAGcQFgg3MAI&url=https://www.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_pour_mise_en_ligne.pdf&usq=A0vVaw0nGOatTYNeHSP1jwwhpP2Z)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





