



**FORTERESSE
ROYALE
DE CHINON**



Registre public d'accessibilité

Forteresse royale de Chinon



Sommaire

Introduction	2
Fiche Synthèse	4
1/ Venir à la Forteresse	6
2/ Informations pratiques	7
3 / Le bâtiment d'accueil	8
4 / Personnes en situation de handicap moteur	9
4.1 / Progresser dans la Forteresse	9
4.2 / L'offre de visite	13
5 / Personnes en situation de handicap mental et psychique	14
5.1 / Progresser dans la Forteresse	14
5.2 / L'offre de visite	15
6 / Personnes en situation de handicap auditif.....	16
6.1 / Progresser dans la Forteresse	16
6.2 / L'offre de visite	17
7 / Personnes en situation de handicap visuel	18
7.1 / Progresser dans la Forteresse	18
7.2 / L'offre de visite	19

Annexes

- 1- Fiche de suivi et d'entretien du matériel**
- 2- Formations du personnel et récompenses**
- 3- Document d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap**

Introduction

La Forteresse a fait l'objet d'un **vaste projet de restructuration** entre le début des années 2000 et 2010. Le site de visite a été augmenté d'un tiers de sa superficie, tandis qu'un bâtiment contemporain a été construit pour abriter un espace d'accueil et une boutique.

Des travaux de restauration ont été engagés sur les remparts et les tours ; les logis royaux en ruine depuis 200 ans ont retrouvé une charpente et une toiture. Ces travaux ont été précédés et accompagnés, de 2003 à 2010, de fouilles archéologiques.

À l'issue des travaux de restructuration, la Forteresse royale de Chinon offre à ses visiteurs un nouveau parcours de visite.

La Forteresse royale de Chinon accueille aujourd'hui environ 130 000 visiteurs par an. La configuration naturelle du site excluait les visiteurs touchés par un handicap ou une mobilité réduite. En lançant son projet **"La Forteresse royale de Chinon ouvre ses portes au Handicap"**, le Conseil Départemental souhaitait garantir un accueil touristique pour tous dans ce site patrimonial et touristique d'excellence. Le projet s'est appuyé sur la nouvelle scénographie et sur de nouveaux outils adaptés au public en situation de handicap ainsi qu'au public familial.

Le projet s'est attaché à lever les obstacles de la forteresse à 4 types de handicaps (moteur, visuel, auditif et mental) et à la mobilité réduite au sens large (seniors, enfants en poussette, femmes enceintes, toute personne ayant une mobilité limitée sans pour autant être reconnue avec un handicap).

L'ambition du Conseil départemental d'Indre-et-Loire était ainsi non seulement d'accueillir un plus grand nombre de visiteurs, mais également d'améliorer les conditions de visite des personnes en situation de handicap et du public familial.

Depuis, la Forteresse royale de Chinon a obtenu le **label Toursime & Handicap** ainsi que des prix pour son action en faveur de l'accessibilité de tous à ce patrimoine.

Vous trouverez dans ce registre les informations pratiques ainsi que les différentes offres de visites qui vous sont proposées.

Pour toute demande, vous pouvez contacter :

Sébastien Rautureau, responsable-adjoint de la Forteresse royale de Chinon et « référent accessibilité ».



02 47 31 47 32



srautureau@departement-touraine.fr



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à la FORTERESSE ROYALE DE CHINON

→ 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 : Sébastien RAUTUREAU, 02 47 31 47 32 ou srautureau@departement-touraine.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 22370001400010 (Siret du Conseil départemental d'Indre-et-Loire)

Adresse : 4 rue du Château, 37500 CHINON



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. La visite guidée n'est pas accessible aux personnes sourdes



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

Tablette numérique prêtée pour la visite



2. La visite libre des étages des tours et des Logis royaux n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant



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

Tablette numérique prêtée pour la visite



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

1/ Venir à la Forteresse royale de Chinon



Adresse : 4 rue du château, 37500 CHINON

En voiture

- À 40 min de Tours.
- À 25 min du château d'Azay-le-Rideau et des jardins de Villandry.
- Par l'A85, sortie N°9 Chinon. Puis D751.
- À 2h30 de Paris. Par l'A10 puis par l'A85.

En train

La Forteresse est à 20 min à pied de la gare de Chinon et 5 min en voiture. Voir le site : <https://www.remi-centrevalde Loire.fr>

En bus

De la gare de Chinon au Cimetière (5 min à pied de la Forteresse).

Voir le site : <https://www.cvlmobilite.fr/se-deplacer/bus-sitravel/>

A proximité de la Forteresse : parkings gratuits pour les voitures, bus, camping-cars et vélo. Le parking principal, avenue François Mitterrand, possède des bornes de recharge pour les voitures électriques.

Une fois à l'entrée du site



Chemin vers le parking et le bâtiment d'accueil de la Forteresse.



Deux place de parkings vous sont réservées sur l'esplanade du bâtiment d'accueil de la Forteresse, en face du restaurant *La table des copains*.

Un livret d'informations pour les personnes en situation de handicap moteur est disponible sur le site <https://forteressechinon.fr/infos-pratiques/visiteur-en-situation-de-handicap>

Bienvenue à la Forteresse royale de Chinon !



Entrée du bâtiment
d'accueil.

2/ Informations pratiques

Jours d'ouverture

La Forteresse est ouverte tous les jours.

Fermeture le 1er janvier et le 25 décembre.

Horaires d'ouverture

Janvier - février et novembre - décembre : 9h30 - 17h

Mars - juin et septembre - octobre : 9h30 - 18h

Juillet et août : 9h30 - 19h

Dernier billet vendu 30 mn avant la fermeture du monument.

Tarifs pour les personnes en situation de handicap et leur accompagnateur :

10.50 €

Langues parlées à l'accueil

Français



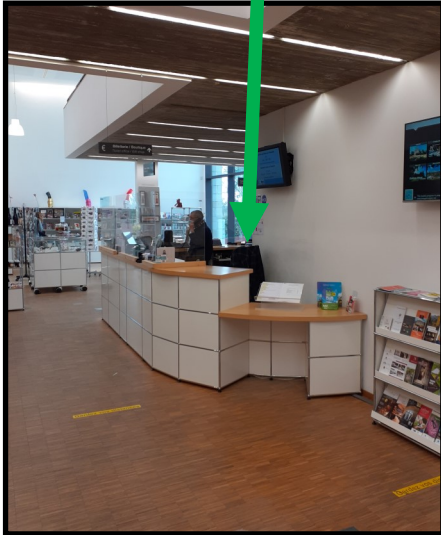
Anglais



3/ Le bâtiment d'accueil

Dans le bâtiment d'accueil, vous pouvez :

Déposer vos affaires au bureau de l'accueil.



Demander de l'aide aux personnes qui travaillent à la Forteresse.

Elles ont un badge rouge autour du cou.



Vous rendre aux toilettes qui sont derrière vous, au fond, sur la droite. Il y a des toilettes pour les femmes et des toilettes pour les hommes.



La première porte correspond aux WC femmes.

La deuxième porte correspond aux WC hommes.





4/ Personnes en situation de handicap moteur

4.1/ Progresser dans la Forteresse

La Forteresse est un château-fort classé Monument Historique.

Les conditions de visite peuvent être difficiles :

La forteresse est très grande.

Vous allez vous déplacer sur des pavés et des gravillons dans les allées du parc.

Il y a de nombreuses marches dans les tours. Ces marches sont parfois irrégulières.

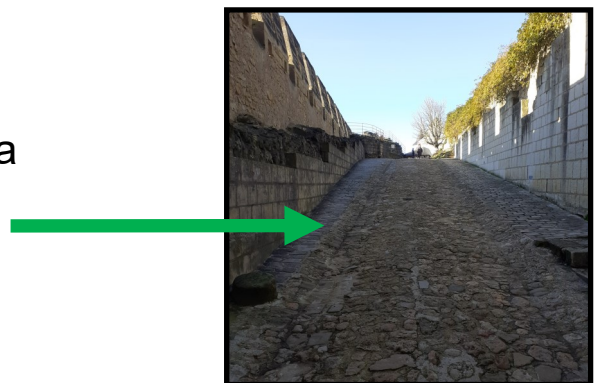
Les salles dans les tours sont peu lumineuses.

Certaines portes sont basses.

Les personnes en situation de handicap moteur doivent être accompagnées.

Aménagements pour améliorer le parcours de visite

Avant d'acheter vos billets vous pouvez demander à une personne qui travaille à la Forteresse de vous montrer la rampe d'accès au parc.

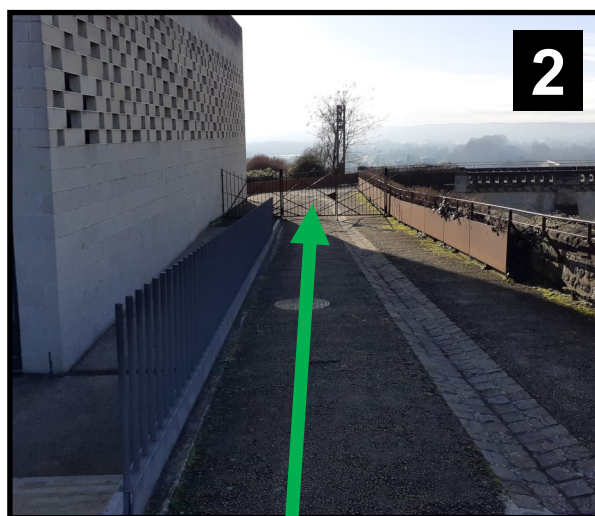


Pour **les personnes en fauteuil roulant**, sur demande à l'accueil de la Forteresse, il est possible d'accéder en voiture au parc de la Forteresse pour être déposé à proximité des Logis royaux. L'accompagnant qui est le conducteur du véhicule peut ensuite revenir se garer sur les places de parking réservées.

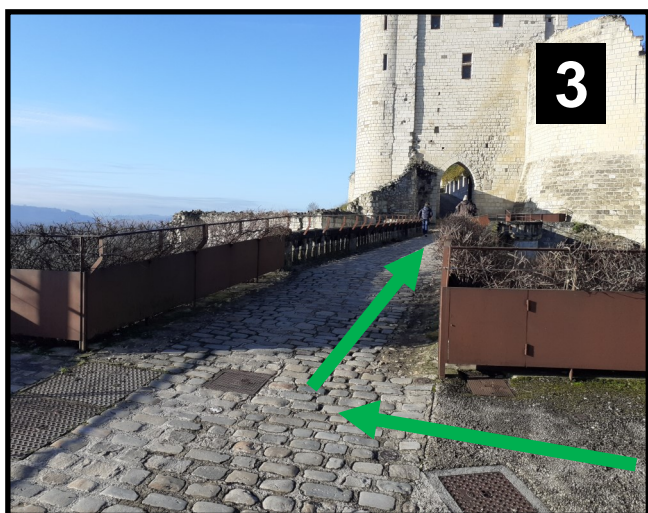
Accès en voiture au parc de la Forteresse pour les personnes en fauteuil roulant.



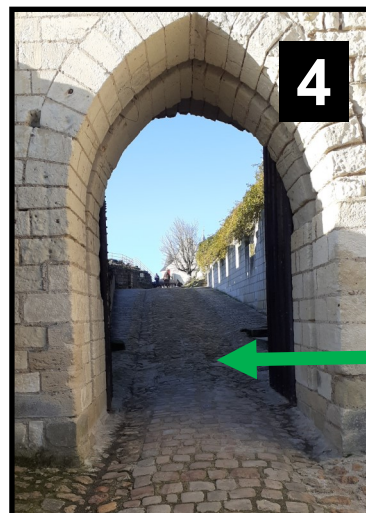
Accès vers le pont qui mène au parc de la Forteresse.



Grilles qui vous seront ouvertes par le personnel de la Forteresse.



Pont à franchir pour accéder au parc.



Rampe d'accès au parc.
Largeur de la porte :
2 m 40.



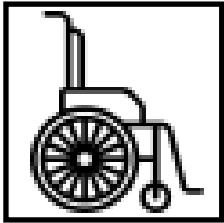
Zone de stationnement temporaire.



Les WC du bâtiment d'accueil et du parc sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.



Des **cannes sièges** sont disponibles à plusieurs endroits du monument.



Deux **fauteuils roulants** peuvent être empruntés gratuitement à l'accueil.







Plusieurs **bancs** sont disposés dans le parc.

Plan de la forteresse royale de Chinon pour les personnes en fauteuil roulant



Les numéros montrent les différents espaces de la Forteresse que **vous pouvez visiter (bleu)**, qui sont **difficilement accessibles (jaune)** ou **inaccessibles (rouge)**.

Pour ceux-ci, vous pouvez utiliser l'**Histopad** pour avoir accès au contenu de la visite.

- | | | | | | |
|-------|---|---|----|--|---|
| 1 |  | Bâtiment d'accueil et toilettes accessibles. | 8 |  | Second pont pavé, difficile d'accès, avec une légère pente. |
| 2 |  | Départ des visites guidées. | 9 |  | La Tour du Coudray. |
| 3 |  | Première borne Histopad. | 10 |  | La Tour du Moulin. |
| 4 |  | Salon de thé. Se renseigner à l'accueil pour les horaires d'ouverture | 11 |  | Tour d'Argenton. Seule la terrasse est accessible. |
| 5 |  | toilettes accessibles. | 12 |  | La tour des Chiens. |
| 6 |  | Les logis royaux, rez-de-chaussée. | 13 |  | Les canons. |
| 6 Bis |  | Les logis royaux, premier étage. | 14 |  | La Tour de l'Horloge. |
| 7 |  | Le parc. | | | |



Personnes en situation de handicap moteur

4.2/ L'offre de visite

Des **visites guidées** sont proposées tous les jours.

Ces visites se déroulent dans le parc de la Forteresse. **Elles sont de plain-pied.**

Pour les personnes en fauteuil roulant, un livret d'informations pratiques avec **un plan** de la Forteresse peut vous être prêté le temps de votre visite.



Des **Histopad**, des tablettes tactiles, sont distribuées à tous les visiteurs. Le mode PMR permet aux personnes en situations de handicap moteur d'avoir accès à la totalité des contenus des Histopad.



Dans la Forteresse, plusieurs **outils de visites** sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant : maquettes, manipulations et vidéos.



5/ Personnes en situation de handicap mental et psychique

5.1/ Progresser dans la Forteresse

La Forteresse est un château-fort classé Monument Historique. Les conditions de visite peuvent être difficiles :

La forteresse est très grande.

Vous allez vous déplacer sur des pavés et des gravillons dans les allées du parc.

Il y a de nombreuses marches dans les tours. Ces marches sont parfois irrégulières.

Les salles dans les tours sont peu lumineuses.

Certaines portes sont basses.



Des **cannes sièges** sont disponibles à plusieurs endroits du monument.



Plusieurs **bancs** sont disposés dans le parc.



Personnes en situation de handicap mental et psychique

5.2/ L'offre de visite



Une documentation facile à lire et à comprendre, avec un plan est disponible. Elle vous est prêtée avant la visite.



Pour la visite, votre accompagnant a un **Histopad**. C'est une tablette tactile pour voir la Forteresse comme au Moyen-Âge. Si vous en voulez une, demandez-la à l'accueil.



Plusieurs **outils de visites**, comme des maquettes et des manipulations sont dans la forteresse. Vous pouvez les toucher.

Pour les groupes sur réservations, les médiatrices et les médiateurs de la Forteresse sont à votre écoute. Ils peuvent vous proposer une visite sensorielle adaptée à vos demandes - 1h.



6/ Personnes en situation de handicap auditif



Une boucle magnétique est installée à l'accueil. Les personnes équipées d'une prothèse auditive peuvent enclencher la position « T » si celle-ci en est équipée. Un casque amplificateur peut vous être prêté.

Dans les sanitaires du bâtiment d'accueil, l'alarme sonore est doublée par un signal visuel.

6.1/ Progresser dans la Forteresse

La Forteresse est un château-fort classé Monument Historique. Les conditions de visite peuvent être difficiles :

La forteresse est très grande.

Vous allez vous déplacer sur des pavés et des gravillons dans les allées du parc.

Il y a de nombreuses marches dans les tours. Ces marches sont parfois irrégulières.

Les salles dans les tours sont peu lumineuses.

Certaines portes sont basses.



Des **cannes siéges** sont disponibles à plusieurs endroits du monument.



Plusieurs **bancs** sont disposés dans le parc.



Personnes en situation de handicap auditif

6.2/ L'offre de visite



Des **Histopad**, des tablettes tactiles, sont distribuées à tous les visiteurs. La totalité des contenus des Histopad sont à lire. Il n'y a aucune information à écouter.



Dans la Forteresse, plusieurs **outils de visite** sont accessibles : maquettes, manipulations et vidéos.

Les vidéos sont sous-titrées.



Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire propose des **visites interprétées en Langue des Signes Française** dans ses monuments et musées. Il est fait appel à une traductrice d'une association qui accompagne une médiatrice de la Forteresse.

Visite sur réservation.



7/ Personnes en situation de handicap visuel

7.1/ Progresser dans la Forteresse

La Forteresse est un château-fort classé Monument Historique. Les conditions de visite peuvent être difficiles :

La forteresse est très grande.

Vous allez vous déplacer sur des pavés et des gravillons dans les allées du parc.

Il y a de nombreuses marches dans les tours. Ces marches sont parfois irrégulières.

Les salles dans les tours sont peu lumineuses.

Certaines portes sont basses.

Les personnes en situation de handicap visuel doivent être accompagnées.



Pour les personnes aveugles, les chiens-guides et les chiens d'assistance sont autorisés à vous accompagner dans toute la Forteresse, intérieurs compris.



Des **cannes sièges** sont disponibles à plusieurs endroits du monument.



Plusieurs **bancs** sont disposés dans le parc.



Personnes en situation de handicap visuel

7.2/ L'offre de visite



Des **Histopad**, des tablettes, sont distribuées à tous les visiteurs. Le mode malvoyant permet aux personnes en situation de handicap visuel d'avoir accès à des commentaires audio pour remplacer le contenu écrit. Une loupe peut également être activée.



Dans la Forteresse, plusieurs **outils de visite** sont accessibles : plan, maquettes, reproductions d'œuvres et de graffitis.

Pour les groupes sur réservations, les médiatrices et les médiateurs de la Forteresse sont à votre écoute. Ils peuvent vous proposer des visites tactiles adaptées à vos demandes - 1h.

Annexes

1- Fiche de suivi et d'entretien du matériel

2- Formations du personnel

**3- Document d'aide à l'accueil des personnes
en situation de handicap**

1- Fiche de suivi et d'entretien du matériel

Équipement	Emplacement	Intervention	Description
Ascenseur	Bâtiment d'accueil	Tous les 6 mois minimum	Maintenance assuré par la société OTIS
Ecrans d'information et de médiation	Bâtiment d'accueil (banque d'accueil) et logis royaux	Mise à jour	Mise à jour des informations diffusées à chaque changement d'horaires ou d'animations
Boucle magnétique	Bâtiment d'accueil	Tous les 6 mois minimum	Test avec casque amplificateur
HistoPad	Bâtiment d'accueil (banque d'accueil)	Régulières	Par le personnel de la Forteresse pour une vérification journalière et aider les visiteurs à utiliser ce matériel.
HistoPad	Bâtiment d'accueil (banque d'accueil)	Tous les 2 ou 3 mois	Réparation ou remplacement des tablettes défectueuses par la société HISTOVERY

2- Formation du personnel et prix

Formation

Au cours de leur carrière, le personnel de la Forteresse royale de Chinon a suivi plusieurs formations relatives à l'accueil de personnes en situation de handicap dans des musées ou des monuments historiques.

Sébastien RAUTUREAU, responsable-adjoint et « référent accessibilité » :

- 2009 : "médiation du patrimoine et handicaps sensoriels" par l'association Atemporelle.
- 2010 : "accessibilité pour tous" par le CNFPT.
- 2021 : "Comment accompagner les agents en situation de handicap psychique ?" par le groupe JLO.

Stéphanie AESCHBASCHER-PAVIE, Anne-Laure GERMANEAU-BELLANGER, Catherine BUSSIERES et Anne-Marie SUBRA, médiatrices et agentes d'accueil :

- 2012 : initiation à la Langue des Signes Française par l'association expression de Tours.

ATTESTATION DE FORMATION

Nous soussignons, **Groupe JLO**, représentée par Emilie GASQUET,
Déclaration auprès de la Préfecture de la Région Rhône-Alpes sous le n° 84 69 16391 69,

Certifions que (prénom et nom du collaborateur): Mr RAUTUREAU Sébastien
a suivi la formation suivante: Comment accompagner les agents en situation de handicap psychique ?

Référence dossier : C0019854
Nature: HANDICAP PSYCHIQUE

Objectifs:
Sensibiliser au handicap psychique
Se repérer et savoir se comporter face à des publics présentant des troubles d'ordre psychologiques
Différencier le handicap psychique et le handicap intellectuel
Comment se comporter et en parler avec la personne
Apporter des éléments de connaissance et d'expériences concrètes dans les entreprises.
Identifier les pistes d'actions possibles

Dates: 22/06/21

Durée (en heures): 7h

Durée (en jours): 1

Résultats de l'évaluation des acquis:

- acquises
 en cours d'acquisition
 non acquises

Etablit la présente attestation pour faire valoir ce que de droit.

Lieu de formation: PARCAY-MESLAY

Nom du formateur: Fabrice SOULE

Signature du représentant :

Le 25/06/21



Récompenses



Tours le 08 décembre 2014

Invitation

L'Urapei centre vous invite à honorer de votre présence la remise des trophées des Victoires de l'accessibilité de l'Unapei qui aura lieu

Le lundi 15 décembre 2014 à 10h30
Hôtel Mercure
11 rue de l'aviation 37100 Tours

Ces victoires récompensent des projets menés par des personnes handicapées en collaboration avec des partenaires extérieurs, et leur permettent de concourir pour les victoires nationales qui seront remise lors du congrès de l'Unapei à Toulouse.

Merci de confirmer votre présence auprès du secrétariat par mail : urapeicentre.perrin@orange.fr ou téléphone : 06 63 90 39 27 au plus tard le 12 décembre 2014.

- ❖ Le lauréat 1^{er} prix est l'Adapei 37 pour un **Partenariat avec la forteresse de Chinon**

Gerhard Kowalski

Président de l'Urapei centre

Union régionale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis
Siège : 27 rue des Ailes Z.A n°2 37210 Parçay-Meslay Tél / Fax. 02 47 41 43 80
Adresse postale : Urapei Centre bp 40034 37230 Fondettes Courriel : urapeicentre@orange.fr



Ministère de la Culture

Ministère de la Culture

**Patrimoines** *pour tous*

ÉDITION
2017

Mention spéciale décernée à

Forteresse royale de Chinon

pour sa démarche d'excellence en matière d'accessibilité généralisée au profit des visiteurs en situation de handicap

à Paris, le 26 mars 2018

F. NYSSEN

Françoise Nyssen
ministre de la Culture

3- Document d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap

Bien accueillir les personnes handicapées



Mai 2025



Sommaire

I.	Définition du handicap et prescription pour les ERP	4
	1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ?	4
	2) Professionnels et usagers, tous concernés	4
	3) Rappel des obligations.....	5
	a) Pour les bâtiments neufs	5
	b) Pour les bâtiments existants	6
II.	Rendre accessibles ses prestations à tous les public	7
	1) Attitudes et comportements généraux	7
	2) Attitudes et comportement spécifiques.....	8
	a) Personnes avec une déficience auditive.....	8
	b) Personnes avec une déficience visuelle	9
	c) Personnes avec une déficience motrice	12
	d) Personnes avec une déficience mentale.....	13
	e) Personnes avec une déficience psychique.....	15
III.	Rendre accessibles son établissement	16
	Documents de référence	18



I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

⁴ Article L111-1 du Code de la construction et de l'habitation.



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



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

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

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



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

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a. Personnes avec une déficience auditive



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

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


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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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





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

- 🔗 <https://www.sourds.net/>
- 🔗 <https://dico.elix-lsf.fr/>
- 🔗 <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 malvoyantes¹⁰. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

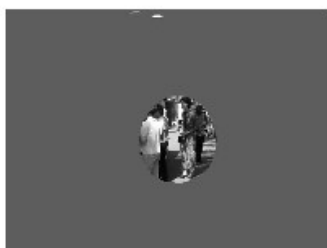
- Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

- N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

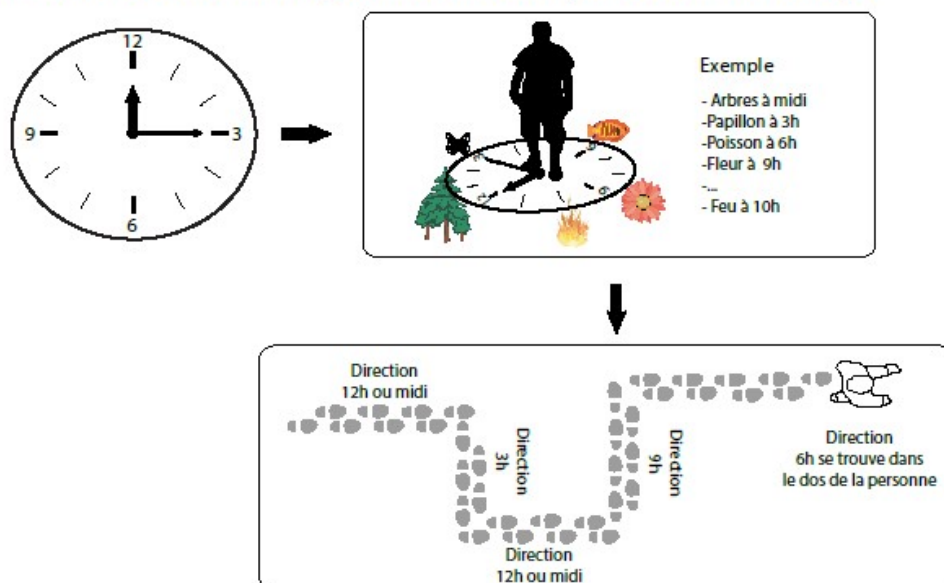
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

C. Personnes avec une déficience motrice



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

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

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



Le chien d'assistance

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

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

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



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

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

¹⁵Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



« Lefait d'interdirel'accèsauxchiensaccompagnantlespersonnestitulairesdelacarted'invalidité est passible d'une contravention de 3^e classe, soit 150€ à 450€¹⁹ ».

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

<https://www.unapei.org/wp-content/uploads/2018/11/GuideAccess.pdf>

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

<https://www.unapei.org/publication/guide-pratique-de-la-signalétique-et-des-pictogrammes/>

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

🔗 <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/laccessibilite-etablissements-recevant-du-public-er-p#realisez-votre-auto-diagnostic-3>

✦ site internet recensant le niveau d'accessibilité des lieux ouverts au public :

🔗 <https://acceslibre.beta.gouv.fr/>

✦ Référentiel des attendus relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées :

🔗 https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/publications/2019%2004%2016%20referentiel%20des%20attendus%20formation%20accueil_web.pdf

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

🔗 https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/Bien%20accueillir%20les%20personnes%20handicap%C3%A9es%20hotel_VFacc.pdf

✦ 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 Cheminements - Insertion des personnes handicapées - Eveil de vigilance - Caractéristiques, essais et règles d'implantation des dispositifs podotactiles au sol d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes :

🔗 <https://www.boutique.afnor.org/fr-fr/norme/nf-p98351/cheminements-insertion-des-personnes-handicapees-eveil-de-vigilance-caracte/fa196700/276576>

✦ NF P98-352 Cheminements - bandes de guidage tactile au sol, à l'usage des personnes aveugles et malvoyantes ou des personnes ayant des difficultés d'orientation :

🔗 <https://www.boutique.afnor.org/fr-fr/norme/nf-p98352/cheminements-bandes-de-guidage-tactile-au-sol-a-lusage-des-personnes-aveugl/fa060125/1524>

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

🔗 <https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide-pour-mise-en-ligne.pdf>

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

🔗 https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf

✍ Visit Paris Région, Les touristes à besoins spécifiques à Paris Île de France. Disponible sur :

🔗 <https://www.visitparisregion.com/fr/en-pratique/accessibilite>

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)



Ressources documentaires et bibliographiques

La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité, Chargée de promouvoir la politique d'accessibilité des ministères de l'Aménagement des Territoires et de la Transition écologique, publie et partage des ressources sur l'accessibilité.

Consultez : www.accessibilite.ecologie.gouv.fr notamment la page «L'accessibilité des établissements recevant du public (ERP)»

Abonnement à la newsletter mensuelle et contact :
dma.sg@developpement-durable.gouv.fr



QR code de la page Internet de la DMA intitulée : « Accessibilité des établissements recevant du public ».

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité
Arche paroi sud 92 055 La Défense - Tél : 01 40 81 21 22
Conception graphique : SG/DAF/SAS/SETI2 - Benoit Cudelou, Loïc Delag
www.ecologie.gouv.fr - www.mer.gouv.fr



**MINISTÈRES
AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE
TRANSITION
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*