

Archives départementales de Seine-et-Marne

Registre public d'accessibilité

Sommaire

1. Fiche d'identité de l'établissement ;
2. Situation de l'établissement au répertoire SIRENE ;
3. Désignation de l'établissement comme Etablissement Recevant du Public (ERP) ;
4. Délibération du Conseil départemental de Seine-et-Marne du 18 décembre 2015.
Objet : approbation du programme de l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) ;
5. Rapport du 18 décembre 2015 sur l'approbation du programme de l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) ;
6. Agenda d'Accessibilité Programmée : dates prévisionnelles de mise en accessibilité et nature des actions prévues pour les Archives départementales de Seine-et-Marne ;
7. Description du Projet stratégique de mise en accessibilité des ERP du Conseil départemental de Seine-et-Marne ;
8. Formulaire CERFA intitulé : « *Demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'Ap)* » complété par le Département de Seine-et-Marne ;
9. Modalités de maintenance des ascenseurs ;
10. Attestation de formation des agents des Archives départementales de Seine-et-Marne à l'accueil des personnes en situation de handicap ;
11. Guide de la Délégation ministérielle de l'accessibilité intitulé « *Bien accueillir les personnes handicapées* » ;
12. Attestation d'attribution du label « *Tourisme et Handicap* » pour les Archives départementales de Seine-et-Marne ;
13. Page « Accessibilité » du site Internet des Archives départementales de Seine-et-Marne ;
14. Plaquette éditée par le Département de Seine-et-Marne intitulée « *Accès aux Archives départementales à Dammarie-lès-Lys* » ; Photographies des espaces accessibles et du matériel accessible au public ;
15. Critères d'accessibilité aux Archives départementales de Seine-et-Marne pour chaque type de handicap.

Fiche d'identité de l'établissement

- Raison sociale
Archives départementales de Seine-et-Marne
- Directeur
Monsieur Joseph Schmauch
- Sous-directrice, secteur contrôle, collecte, traitement
Madame Pauline Antonini
- Sous-directrice, secteur conservation, communication, valorisation
Madame Mathilde Haushalter
- Adresse : 248 Avenue Charles Prieur
- Code postal : 77190
- Ville : Dammarie-lès-Lys
- Téléphone : 01 64 87 37 11
- Site web : <http://archives.seine-et-marne.fr/>
- Page Facebook : <https://www.facebook.com/Archives77>
- Page « Accessible.net » : https://accessible.net/dammarie-les-lys/lieux-d-informations/archives-departementales-de-seine-et-marne_8082
- Email : archives@departement77.fr

Situation de l'établissement
au répertoire SIRENE

Pour toute demande de rectification, écrivez à :

INSEE, DR DU CENTRE
Pôle SIRENE Secteur Public
131 RUE DU FAUBOURG BANNIER
45034 ORLEANS CEDEX 1

SITUATION AU REPERTOIRE SIRENE

Avis en date du 30 juillet 2013

Description de l'entreprise	Entreprise active au répertoire Sirene depuis le 01/01/1978
Identifiant SIREN	227 700 010
Identifiant SIRET du siège	227 700 010 00019
Désignation	DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE
Catégorie juridique	7220 - Département
Activité Principale Exercée (APE)	8411Z - Administration publique générale
Code TVA intracommunautaire : FR 462 277 000 10	

Description de l'établissement	Etablissement actif au répertoire Sirene depuis le 01/03/1983
Identifiant SIRET	227 700 010 00019
Adresse	DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE RUE DES SAINTS PERES 77010 MELUN CEDEX
Activité Principale Exercée (APE)	8411Z - Administration publique générale

Important : A l'exception des informations relatives à l'identification de l'entreprise, les renseignements figurant dans ce document, en particulier le code APE, n'ont de valeur que pour les applications statistiques (décret n°2007-1888 du 26 décembre 2007 portant approbation des nomenclatures d'activités françaises et de produits, paru au JO du 30 décembre 2007).

Avertissement : aucune valeur juridique n'est attachée à l'avis de situation.

Désignation de l'établissement comme
Etablissement Recevant du Public (ERP)



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFÈTE DE SEINE-ET-MARNE
COMMISSION DE SÉCURITÉ DE L'ARRONDISSEMENT DE MELUN

CONTRE LES RISQUES D'INCENDIE ET DE PANIQUE
DANS LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC

Groupement Prévention
Service Prévention Sud – Arrondissement de Melun
181, Impasse Antoine Lavoisier – 77000 Vaux-le-Pénil
Tél. : 01.64.83.71.24 / 01.64.83.71.25

Vaux-le-Pénil, le 20 septembre 2018

Affaire suivie par : Lieutenant Georges LAGIER / FM

RAPPORT DE VISITE

SÉANCE DU 20/09/2018

PROCÈS-VERBAL N° 2018.19

AFFAIRE N° 17

REFERENCES DE L'AFFAIRE

N° ERP : E15200106.000

OBJET : VISITE PÉRIODIQUE DE SÉCURITÉ

ORIGINE DE LA SAISINE : CSA Melun

EN DATE DU : 25 JUILLET 2018

RÉF. DU DOSSIER : n° 500419

DATE DE LA VISITE : 11 SEPTEMBRE 2018

DÉSIGNATION DE L'ÉTABLISSEMENT

RAISON SOCIALE : ARCHIVES DÉPARTEMENTALES

RESPONSABLE DE L'ÉTABLISSEMENT : Madame RAMBAUD

ADRESSE : 248 AVENUE CHARLES PRIEUR 77190 DAMMARIE-LÈS-LYS

CLASSEMENT : TYPES : S, L

CATÉGORIE : 4^{ème}

REFERENCES RÉGLEMENTAIRES

Code de la Construction et de l'Habitation

Décret n° 95-260 du 08/03/1995 modifié relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité
Règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public

**Délibération du Conseil départemental
de Seine-et-Marne en date du 18 décembre 2015.**

**Objet : approbation du programme de l'Agenda
d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap)**

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE SEINE-ET-MARNE

Séance du vendredi 18 décembre 2015

DÉLIBÉRATION N° CD-2015/12/18-2/05

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

077-227700010-20151218-lmc100000013054-DE

Acte Certifié exécutoire

Envoi Préfecture : 21/12/2015

Réception Préfet : 21/12/2015

Publication RAAD : 21/12/2015

Commission n° 2 - Administration Générale
Rapporteur : BEAULNES-SERENI Nathalie

Commission n° 4 - Solidarités
Rapporteur : COZIC Bernard

Commission n° 5 - Éducation, Vie associative, Jeunesse et Sports
Rapporteur : COZIC Bernard

Commission n° 6 - Culture, Patrimoine et Tourisme
Rapporteur : COZIC Bernard

Commission n° 7 - Finances
Rapporteur : BISSONNIER Cathy

OBJET : Approbation du programme de l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP).

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées impose aux établissements recevant du public (ERP) d'être accessibles avant le 1er janvier 2015.

Par ordonnance du 26 septembre 2014, tout propriétaire d'un établissement recevant du public qui ne répond pas au 31 décembre 2014 à cette exigence, doit déposer en Préfecture un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap).

Son dépôt est obligatoire et vaut engagement pour le Département de procéder aux travaux de mise en conformité dans le respect de la réglementation, suivant un délai limité et avec une programmation des travaux arrêtée.

L'Ad'Ap départemental comporte 160 établissements recevant du public dont 114 collèges et 46 autres bâtiments départementaux répartis sur l'ensemble du territoire de Seine-et-Marne. Trois périodes de trois ans sont nécessaires pour mettre en conformité l'ensemble des sites. Le budget global du programme s'élève à 57 millions d'euros TTC dont 48 millions d'euros affectés aux collèges et 9 millions d'euros pour les autres bâtiments départementaux.

En conséquence, une délibération de l'Assemblée départementale pour approuver l'Agenda d'Accessibilité Programmée, et autoriser le Président à déposer au Préfet la demande de validation de l'Ad'Ap s'avère indispensable.

LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL,

VU le Code général des Collectivités territoriales,

VU le Code de la Construction et de l'Habitation,

VU la loi n° 2005-102 en date du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées,

VU l'ordonnancement n° 2014-1090 en date du 26 septembre 2014 relatif à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées,

VU l'arrêté du 27 avril 2015 relatif aux conditions d'octroi d'une ou deux périodes supplémentaires et à la demande de prorogation des délais de dépôt et d'exécution pour les agendas d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public,

VU la délibération du Conseil départemental en date du 26 juin 2015,

VU le rapport du Président du Conseil départemental,

VU l'avis des Commissions précitées,

Après en avoir délibéré,

DÉCIDE

Article 1 : D'approuver l'Agenda d'Accessibilité Programmée, joint en annexe à la présente délibération.

Article 2 : D'autoriser le Président du Conseil départemental à présenter au Préfet la demande de validation de l'Ad'Ap et à la signer.

Article 3 : Les crédits nécessaires seront prélevés sur les opérations récurrentes « accessibilités aux personnes handicapées dans les bâtiments départementaux » et « accessibilité des collègues aux personnes à mobilité réduite ».

Adopté à l'unanimité



Jean-Jacques BARBAUX
Président du Conseil départemental

Rapport en date du 18 décembre 2015 sur
l'approbation du programme de l'Agenda
d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap)

CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE SEINE-ET-MARNE

Séance du vendredi 18 décembre 2015

Commission n° 2 - Administration Générale

Commission n° 4 - Solidarités

Commission n° 5 - Éducation, Vie associative, Jeunesse et Sports

Commission n° 6 - Culture, Patrimoine et Tourisme

Commission n° 7 - Finances

Direction Générale Adjointe de l'Environnement, des Déplacements et de l'Aménagement du Territoire

Direction de l'Architecture, des Bâtiments et des Collèges

RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL N° CD-2015/12/18-2/05

OBJET : Approbation du programme de l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP).

CANTON(S) : TOUS CANTONS

RÉSUMÉ : La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées impose aux établissements recevant du public (ERP) d'être accessibles avant le 1er janvier 2015.

Par ordonnance du 26 septembre 2014, tout propriétaire d'un établissement recevant du public qui ne répond pas au 31 décembre 2014 à cette exigence, doit déposer en Préfecture un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap).

Son dépôt est obligatoire et vaut engagement pour le Département de procéder aux travaux de mise en conformité dans le respect de la réglementation, suivant un délai limité et avec une programmation des travaux arrêtée.

L'Ad'Ap départemental comporte 160 établissements recevant du public dont 114 collèges et 46 autres bâtiments départementaux répartis sur l'ensemble du territoire de Seine-et-Marne. Trois périodes de trois ans sont nécessaires pour mettre en conformité l'ensemble des sites. Le budget global du programme s'élève à 57 millions d'euros TTC dont 48 millions d'euros affectés aux collèges et 9 millions d'euros pour les autres bâtiments départementaux.

En conséquence, une délibération de l'Assemblée départementale pour approuver l'Agenda d'Accessibilité Programmée, et autoriser le Président à déposer au Préfet la demande de validation de l'Ad'Ap s'avère indispensable.

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, avait fixé l'échéance du 1er janvier 2015 pour la mise en accessibilité de tous les établissements et installations recevant du public.

Face aux difficultés rencontrées par l'ensemble des gestionnaires d'établissements recevant du public pour respecter cette échéance, le législateur a mis en place un nouveau cadre réglementaire qui a été défini par l'ordonnance du 26 septembre 2014 et ses décrets et arrêtés d'application parus fin 2014 début 2015.

Ainsi, les gestionnaires d'établissements recevant du public qui ne sont pas accessibles au 1er janvier 2015 doivent s'engager en élaborant un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap).

L'Ad'Ap est un document qui vaut engagement pour tout propriétaire ou exploitant d'ERP de procéder aux travaux de mise en accessibilité dans le respect de la réglementation, dans un délai limité et avec une programmation des travaux arrêtée.

L'Ad'Ap départemental comporte 160 établissements recevant du public dont 114 collèges et 46 autres bâtiments départementaux répartis sur l'ensemble du Département. Au regard de la complexité de son patrimoine, trois périodes de trois ans sont nécessaires pour mettre en conformité l'ensemble des sites. Le budget global du programme s'élève à 57 millions d'euros TTC dont 48 millions d'euros affectés aux collèges et 9 millions d'euros pour les autres bâtiments départementaux.

Son dépôt est obligatoire et doit être adressé en Préfecture dans un délai de 12 mois à compter de la publication de l'ordonnance au Journal Officiel, soit le 27 septembre 2015 au plus tard.

Suite à la délibération du Conseil départemental de Seine-et-Marne du 26 juin 2015 portant sur une demande de prorogation des délais, le Président du Conseil départemental est autorisé, après arrêté préfectoral, à déposer l'Ad'Ap au 31 décembre 2015 au plus tard.

Le Département de Seine-et-Marne, disposera donc d'une durée de 9 ans pour rendre ses établissements recevant du public accessibles.

Préalablement à la réalisation des travaux, le Département devra, en fonction de leur nature, déposer pour chaque établissement un dossier d'aménagement ou un permis de construire qui intégrera les éventuelles dérogations nécessaires. Un maître d'œuvre assistera le Département.

La demande d'approbation de l'Ad'Ap se présente sous la forme d'un document « Cerfa » auquel des pièces doivent être jointes et notamment :

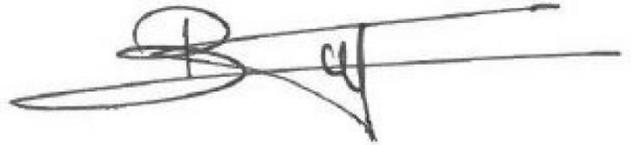
- un projet stratégique de mise en accessibilité des ERP
- le coût global de mise en accessibilité de l'ensemble du patrimoine concerné et la répartition de ce coût sur chaque période de l'agenda
- un calendrier prévisionnel des actions de mise en accessibilité

Dans ce contexte, je vous propose d'autoriser le Président à déposer la demande de validation de l'agenda auprès des services de la Préfecture.

Les crédits nécessaires seront prélevés sur les opérations récurrentes « accessibilités aux personnes handicapées dans les bâtiments départementaux » et « accessibilité des collèges aux personnes à mobilité réduite ».

Je vous remercie de bien vouloir vous prononcer sur ce dossier et, si vous en êtes d'accord, d'adopter le projet de délibération joint au présent rapport.

Jean-Jacques BARBAUX

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. Barbaux', written over a horizontal line.

Président du Conseil départemental
de Seine-et-Marne

Agenda d'Accessibilité Programmée :
dates prévisionnelles de mise en accessibilité et
nature des actions prévues pour les Archives
départementales de Seine-et-Marne

Annexe 1 :
Agenda d'Accessibilité Programmée
Conseil Départemental de Seine et Marne

CERFA 5.1 : Liste des établissements ou des installations					
Collège ou Bâtiment	Nom	Adresse	Ville	ERP CAT	ERP TYPE
Bâtiment	Archives Départementales	248 Avenue Charles Prieur	DAMMARIE-LES-LYS	4	SL

CERFA 5.3.2 : tableau n°3	CERFA 5.3.2 : tableau n°1	
Estimation financière des travaux de mise en accessibilité	Date prévisionnelle de début de la 1ère action de mise en accessibilité de l'ERP	Date prévisionnelle de fin de la dernière action de mise en accessibilité de l'ERP
191 760 €	2020	2021

CERFA 5.3.2 : tableau n°2	CERFA 5.5 : Dérogations
Nature de l'action de mise en accessibilité	Dérogations (Liste indicative)
Petits travaux de mise en accessibilité concernant principalement le handicap moteur, aménagement de sanitaire et aménagements lourds en extérieur	Non

Description du Projet stratégique de mise
en accessibilité des ERP du
Conseil départemental de Seine-et-Marne

Annexe 2 :
Projet stratégique de mise en accessibilité des ERP
du Conseil départemental de Seine-et-Marne

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

077-227700010-20151218-lmc100000013054-DE

Acte Certifié exécutoire

Envoi Préfecture : 21/12/2015

Réception Préfet : 21/12/2015

Publication RAAD : 21/12/2015

L'Agenda d'Accessibilité Programmée départemental (Ad'AP) unique qui comporte 160 Etablissements Recevant du Public (ERP) autres bâtiments départementaux répartis sur l'ensemble du département. Trois ans sont nécessaires pour mettre en conformité l'ensemble des sites.

Sur l'aspect organisationnel, la mise en accessibilité des établissements est suivie par la Direction de l'Architecture des Bâtiments et des Collèges (DABC). Un poste de chargé de missions a été créé et une ingénieure recrutée cette année pour renforcer la maîtrise d'ouvrage des opérations. Au regard du volume des travaux, la conduite des opérations pourra être en partie confiée à un opérateur privé si les moyens internes s'avèrent être incompatibles avec le rythme de programmation décrit dans l'Ad'AP.

Les études, hormis pour l'année 2016, sont, quant à elles, toutes réalisées par des maîtres d'œuvres privés ; la procédure d'appel d'offres est planifiée pour la fin de l'année 2015.

Deux principes majeurs régissent l'organisation du déploiement. Le premier est de réaliser les travaux les moins coûteux au cours des deux premières années qui suivent le dépôt de l'Ad'AP afin de toucher le plus grand nombre de bénéficiaires sur la première période. Le second est de programmer sur la dernière période les sites faisant l'objet de travaux trop complexes et ceux pour lesquels le maintien dans le giron départemental est incertain.

En outre, la stratégie envisagée pour les collèges se distingue de celle des autres bâtiments départementaux du fait de la diversité et de la sensibilité des populations accueillies dans les ERP du Conseil départemental.

Pour les collèges, un groupe de travail constitué de la Maison Départementale des Personnes Handicapées, de l'Education Nationale et des services départementaux rattachés aux missions de l'enseignement a permis de retenir les critères de priorisation suivants:

- La proximité de centres de soins (IME, SESSAD,...)
- La présence d'Unité Localisée pour l'Inclusion Scolaire (ULIS)
- Les coûts de mise en accessibilité
- L'homogénéisation du déploiement par canton

L'objectif est de garantir un maillage territorial cohérent de collèges accessibles tout au long des 9 années du déploiement et d'offrir rapidement une capacité d'accueil homogène et équitable sur tout le territoire. A cet égard, un établissement par canton sera rendu accessible à la fin de l'année 2017, étant précisé que les premiers travaux ont d'ores et déjà démarré.

Pour les autres bâtiments, considérant l'ordonnance du 26 septembre 2014 qui permet à un exploitant de réaliser les travaux d'accessibilité, le Département a engagé, au préalable,

un examen juridique de l'ensemble de son patrimoine (notamment pour les ERP loués et les ERP exploités par un tiers) afin d'identifier les sites devant être mis aux normes sous maîtrise d'ouvrage départementale.

La diversité des missions (action sociale, route, économie...) dévolues au Département a conduit le groupe de travail à prioriser les sites selon le type d'activité exercée et la sensibilité des personnes accueillies. Les maisons départementales des solidarités relevant de la politique sociale du Département, sont parmi les premiers sites à être traités suivis des musées départementaux et des bâtiments de service.

Le démarrage des études est programmé en 2016 ; les premiers ERP livrés le seront en 2017. L'Hôtel du Département, bâtiment institutionnel et inscrit à l'inventaire des monuments historiques, est, quant à lui, renvoyé en début de seconde période de l'Ad'AP du fait de la complexité des études et travaux.

Le budget global du programme s'élève à 57 millions d'euros TTC dont 48 millions d'euros affectés aux collèges et 9 millions d'euros pour les autres bâtiments départementaux.

Formulaire CERFA intitulé « *Demande
d'approbation d'un Agenda d'accessibilité
programmée (Ad'Ap)* » complété par le
Département de Seine-et-Marne



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

Ministère chargé
de la construction

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

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

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

077-227700010-20151218-lmc100000013054-DE

Acte Certifié exécutoire

Envoi Préfecture : 21/12/2015
Réception Préfet : 21/12/2015
Publication RAAD : 21/12/2015

Vous pouvez utiliser ce formulaire si :	Cadre réservé aux services préfectoraux
<p>Vous souhaitez demander l'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap) pour la mise en accessibilité ;</p> <ul style="list-style-type: none">- d'un seul établissement recevant du public (ERP) sur plusieurs périodes,- de plusieurs établissements recevant du public (patrimoine comprenant ou non des installations ouvertes au public) sur une ou plusieurs périodes,- ou d'une (des) installation(s) ouverte(s) au public (IOP) sur une période. <p>Cette demande vous permet d'accomplir les formalités nécessaires.</p> <p>Dans le cas d'un Ad'ap pour un établissement recevant du public sur une, deux ou trois années, veuillez vous reporter au Cerfa 13824</p>	<p>N° de l'Ad'ap : _____</p> <p>Date de réception en préfecture : _____</p>

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

Le demandeur indiqué dans le cadre ci-dessous sera le chef de file du suivi du dossier dans le cas d'un co-financement

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

Vous êtes un particulier

Madame Monsieur

Nom, prénom _____ Date de naissance _____

Vous êtes une personne morale

Raison sociale et Dénomination

N° SIRET

Représentant de la personne morale Madame Monsieur

Nom, prénom

Date de naissance à défaut de N° SIRET _____

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

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

Adresse

Numéro Voie

Lieu-dit _____ Boîte postale _____

Code postal Localité

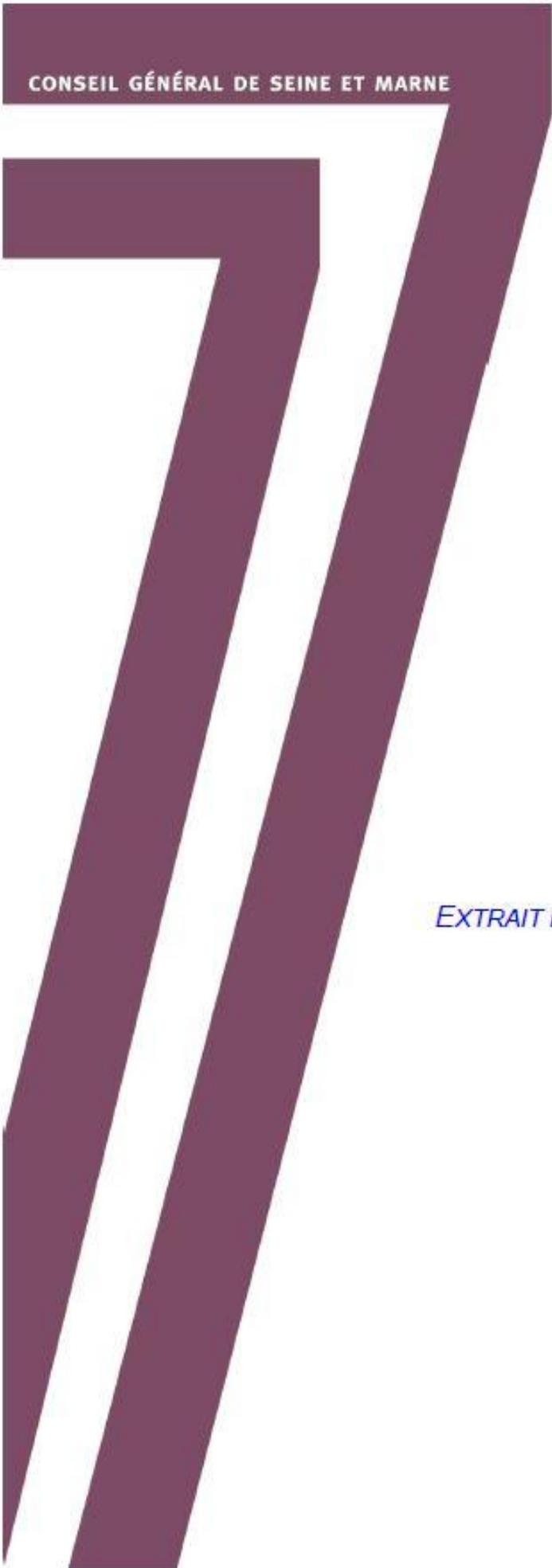
Si le demandeur habite à l'étranger Pays Division territoriale _____

Téléphone fixe Portable _____

Indicatif si pays étranger _____

Adresse électronique

Modalités de maintenance des ascenseurs



CONSEIL GÉNÉRAL DE SEINE ET MARNE

DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE

DIRECTION DE L'ARCHITECTURE, DES

BATIMENTS ET DES COLLEGES

45 RUE DU GENERAL DE GAULLE

77000 MELUN CEDEX

**MODALITES DE MAINTENANCE
DES ASCENSEURS, MONTE-CHARGES
ET APPAREILS ELEVATEURS
DE DIVERS SITES DEPARTEMENTAUX**

EXTRAIT DU CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

SEINE & MARNE 77
LE DÉPARTEMENT

SOMMAIRE

ARTICLE 3 – DEFINITION DES PRESTATIONS	3
3-1 : MAINTENANCE PREVENTIVE SYSTEMATIQUE FORFAITAIRE	3
3-2 : MAINTENANCE CORRECTIVE SYSTEMATIQUE FORFAITAIRE	5
3-3 : INTERVENTIONS HORS MAINTENANCE PREVENTIVE ET CORRECTIVE FORFAITAIRE	7
3-4 : CONTROLES PERIODIQUES DU BUREAU DE CONTROLE	7

ARTICLE 3 – DEFINITION DES PRESTATIONS

3-1 : Maintenance préventive systématique forfaitaire

Sans préjudice des dispositions minimales d'entretien fixées par l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs, les opérations de maintenance préventive systématique forfaitaire se décomposent comme suit :

3-1-1 : Toutes les 6 semaines :

Visite en vue de surveiller le fonctionnement de l'installation et effectuer les réglages nécessaires.

Vérifications des parties d'installations, fonctions, ou organes suivants :

- Antirebond et contacts (hors câbles)
- Amortisseurs
- Moteur d'entraînement et convertisseurs ou générateur, ou pompe hydraulique
- Réducteur
- Frein machine : garnitures, points durs
- Armoire de commande
- Poulies de traction, déflexion, renvoi, mouflage
- Guides cabine et contrepoids/vérin
- Coulisseaux ou galets cabine et contrepoids/vérin
- Câblage électrique
- Cabine
- Baies paliers :
 - . Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture
 - . Vérification course, guidage et jeux
 - . Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification
 - . Vérification mécanismes de déverrouillage de secours
 - . Dispositif empêchant ou limitant les actes portant atteinte au verrouillage des portes paliers
- Paliers : vérification de la précision d'arrêt et de nivelage
- Limiteur de temps de fonctionnement du moteur
- Dispositifs électriques de sécurité :
 - . Vérification du fonctionnement
 - . Vérification de la chaîne de sécurité, boîte d'inspection, bouton d'arrêt cuvette
 - . Vérification des fusibles
- Essais du Dispositif de demande de secours : alarme, téléphone, télésurveillance
- Contrôle des commandes envois cabine, appels paliers et tous voyants lumineux et indicateurs aux paliers
- Éclairage de la gaine et de la machinerie (principal et secours)
- Cuve hydraulique (niveau/fuites)
- Vérin hydraulique
- Canalisations hydrauliques
- Bloc de commande (électrovanne, pompe à main, limiteur de pression)
- Nettoyage des guides inférieur de portes de cabines et paliers
- Éclairage principal et éclairage de secours de la cabine

- Vérification du confort de déplacement de la cabine
- Contacts électriques de la porte de la cabine
- Contrôle du bon fonctionnement du dispositif de réouverture des portes
- Dispositif de fermeture de la machinerie
- Contrôle des niveaux d'huile palier moteur et treuil (appareils électriques)
- Contrôle des niveaux d'huile et de la pompe (appareils hydrauliques)
- Opérateurs de porte : courroies, patins

3-1-2 : Tous les 6 mois :

Vérifications des parties d'installations, fonctions, ou organes suivants :

- Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités
- Câbles de traction : adhérence, allongement, attaches cabine et contrepoids
- vérin, dispositif anti-dérive
- Nettoyage de la cuvette, du dessus de la cabine et de la machinerie
- Câbles ou chaînes de compensation
- Fixation de la tête de cabine
- Plots et charbons des contacteurs forces des armoires à relais
- Détecteur de patinage, relais de phase et thermique moteur
- Fins de course cabine haut et bas

3-1-3 : Tous les ans :

Vérifications des parties d'installations, fonctions, ou organes suivants :

- Vérification/essai de l'état de fonctionnement des parachutes et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseurs hydrauliques) avec établissement d'un procès-verbal d'essai.
- Vérification des limiteurs de vitesse (cabine et contrepoids) et poulie de tension (hors câble)
- Vérification dispositifs hors course de sécurité
- Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle
- Vérification câbles antirebond et contact (hors câbles)
- Systèmes de suspension des portes palières et cabines (galets, contre-galets, câbles)
- Dispositif de surcharge
- Réducteur : jeu vis couronne, butée
- Vérification du serrage des bornes sur équipements armoire de manœuvre, tableau arrivée électrique, bornier moteur de traction compris examen du câblage
- Dispositif de contrôle de position cabine (marquage des câbles ou autre dispositif)
- Vérification, lubrification, graissage des guides cabine et contrepoids et fixation fils guide contrepoids
- Essais commande pompier

3-2 : Maintenance corrective systématique forfaitaire

La disponibilité des pièces citées ci-dessous est de 10 ans pour les composants électroniques et de 20 ans pour les composants électromécaniques et mécaniques à compter de la date d'installation de l'appareil ou de la date de modernisation du composant de l'appareil le cas échéant.

La durée de garantie des pièces précitées est de un an minimum.

Par dérogation au 10.1.4 du CCAG-FCS :

- Les prestations de maintenance corrective systématique forfaitaire comprennent la lubrification et le nettoyage des pièces ainsi que la fourniture des produits nécessaires.

Les prestations de maintenance corrective systématique forfaitaire incluses dans le présent contrat à la charge du titulaire sont les suivantes :

3-2-1- Prestations minimales

Elles concernent la réparation ou le remplacement des pièces défectueuses ou présentant une usure excessive énumérées à l'Art. 8 de l'Arrêté du 18 novembre 2004 au titre d'un contrat « à clauses minimales », soient :

Cabine

- Boutons de commande y compris leur signalisation lumineuse et sonore
- Paumelles de porte
- Contacts de porte
- Ferme-porte automatique de porte battante
- Coulisseaux de cabine, y compris garnitures
- Galets de suspension et contact de porte
- Interface usager de l'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut-parleur).
- Dispositif mécanique de réouverture de porte
- Éclairage cabine (sources lumineuses)
- Éclairage de secours cabine (sources lumineuses, batteries, piles, accumulateurs)

Palier

- Ferme porte automatique de porte battante
- Serrures
- Contacts de porte
- Paumelles de porte
- Galets de suspension
- Patins de guidage des portes
- Boutons d'appel y compris voyants lumineux
- Contrepoids ou ressorts de fermeture des portes palières

Machinerie

- Balais et charbons du moteur
- Tous fusibles

Gaine

- Coulisseaux de contrepoids
- Éclairage de gaine (sources lumineuses,...)

3-2-2 Prestations étendues

Elles concernent la réparation ou le remplacement des pièces défectueuses ou présentant une usure excessive étendu aux pièces importantes de l'installation suivantes dans le cadre d'un contrat « étendu » :

Cabine

- Signalétique de position et de direction
- Boîtier d'inspection
- Câblage électriques ou électroniques
- Rollers
- Parachutes
- Dispositifs anti dérive hydrauliques
- Opérateur de porte
- Tout dispositif de réouverture de porte sans choc
- Garde pieds mobile
- Trappe de secours
- Système de mesure de charge de la cabine

Palier

- Signalétique de position et de direction
- Dispositif de manœuvre pompier
- Dispositif contre le déverrouillage illicite

Gaine

- Câbles ou chaînes ou courroies de traction, de limiteur de vitesse, de compensation et de sélecteur d'étages
- Impulseurs, orienteurs, contacts fixes et mobiles, interrupteurs d'étages et de fin de course
- Câbles souples pendentifs
- Poulies de renvoi
- Amortisseurs
- Poulies de tension du limiteur de vitesse
- Sur le vérin, joints d'étanchéité et soupape de rupture

Machinerie

- Eclairage machinerie (canalisations et appareils d'éclairage complets)
- Eclairage de secours machinerie (canalisations et appareils d'éclairage complets)
- Limiteur de vitesse
- Dispositif contre la vitesse excessive en montée
- Armoire de commande :
 - Bobines, relais, redresseurs, résistances
 - Contacts fixes et mobiles
 - Transformateurs
 - Organes de sélecteur, contrôleur d'étages
 - Cartes et composants électroniques
 - Dispositifs de protection contre les surintensités les surchauffes et les contacts électriques indirects.

Centrale Hydraulique

- Distributeur et son système de commande
- Electrovanes
- Pompes et joints
- Filtres
- Appoints d'huile
- Refroidisseurs ou résistances

Electrique (moteur + générateur)

- Roulements, paliers
- Bobinages, rotor et stator
- Sondes thermiques

Treuil

- Arbre à vis, engrenage
- Poulies
- Paliers, roulements et coussinets
- Sur le frein : mâchoires, bobines, garnitures
- Compléments d'huile du réducteur
- Étanchéité treuil

Téléalarme

- Intégralité du dispositif (hors lignes téléphoniques, PABX.....)

3-3 : Interventions hors maintenance préventive et corrective forfaitaire

Sont concernées :

- les interventions à réaliser à l'initiative du maître d'ouvrage telles que mises en conformité SAE, accessibilité handicapés, etc ... permanence ou autres.
- les interventions à réaliser sur propositions du titulaire en vue de l'amélioration des installations sous l'aspect de la sécurité, de la réglementation, la sécurité ou du fonctionnement de l'installation.
- la réparation ou le remplacement des pièces défaillantes ou présentant une usure excessive non visées à l'article 3-2 - maintenance corrective systématique.
- les mesures spécifiques d'entretien destinées à supprimer ou atténuer les défauts présentant un danger pour la sécurité des personnes ou portant atteinte au bon fonctionnement de l'appareil qu'aura repéré le contrôleur technique.

3-4 : Contrôles périodiques du bureau de contrôle

Le titulaire devra l'assistance au bureau de contrôle désigné et rémunéré par le Département de Seine-et-Marne dans le cadre de ses vérifications périodiques.

En cas d'anomalie de maintenance concernant un organe ou un des points à la charge du titulaire, celui-ci dispose de 60 jours ouvrables après prise de connaissance (soit au travers de la réception du rapport ou soit du fait de sa présence lors du contrôle) pour effectuer les travaux nécessaires et en informer par écrit, au travers d'une attestation de levée de réserve, la DABC.

Attestation de formation des agents
des Archives départementales
de Seine-et-Marne



DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE DE
L'ÉDUCATION, DE L'ATTRACTIVITÉ ET DES
STRATÉGIES DÉPARTEMENTALES
DIRECTION DES ARCHIVES DÉPARTEMENTALES

Dossier suivi par Lucie BERGONT
Tél. : 01 64 87 37 11
dad@departement77.fr
Nos réf. : DGAE/JS/CR/D19-008269-DAD

ATTESTATION

Je soussigné, Joseph SCHMAUCH, directeur des archives départementales de Seine-et-Marne, atteste que différentes formations sur l'accueil des personnes en situation de handicap ont été dispensées pour les agents de la direction des archives départementales à savoir :

- **Présentation sur le thème « l'accueil des personnes en situation de handicap aux Archives départementales »** par Lucie BERGONT, référente handicap des Archives départementales et Justine QUEUNIET, médiatrice culturelle, le **24 novembre 2017** à l'ensemble du personnel.
- **Présentation de la politique handicap des Archives départementales** par Lucie BERGONT, référente handicap des Archives départementales, le **27 juin 2014** à l'ensemble du personnel.
- **Médiation destinée aux personnes handicapées en mars 2013** : Lucie BERGONT.
- **Initiation à l'accueil des personnes en situation de handicap en 2011** : Raphaël BOURDEAU, Lucie BERGONT.
- **Sensibilisation à la déficience auditive en 2008 et 2010** : Aziliz EMERY, Catherine AGBODJAN.
- **Accueil des visiteurs en situation de handicap en 2006** : Catherine AGBODJAN, et Rébecca LOMBARD.

Pour faire valoir ce que de droit.

Le Président du Conseil départemental de
Seine-et-Marne
Par délégué,

Le Directeur des archives départementales
Joseph SCHMAUCH

Guide de la Délégation ministérielle
de l'accessibilité intitulé

« *Bien accueillir les personnes handicapées* »



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

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

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



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

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

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



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

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

<http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artistes-parlez-en-langue-des-signes>

<http://www.lsf dico-injsmetz.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 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 :

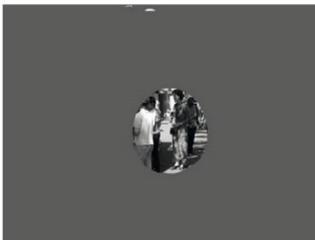
● Tout percevoir mais de façon très floue



➔ 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.

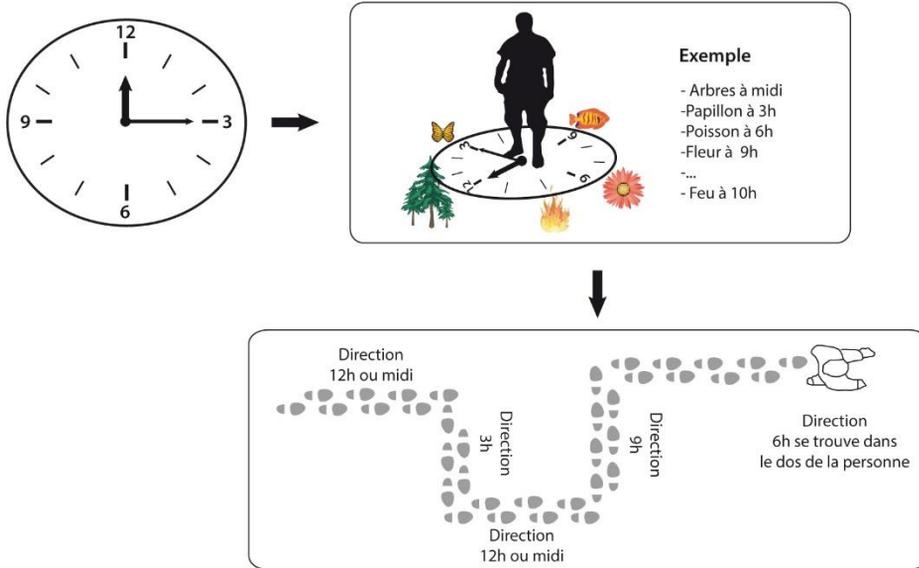
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 distayant, 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 peu prétendre¹⁴. »

D. Personnes avec une déficience mentale

Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

Elle veille au respect des règles d'accessibilité, coordonne et assure la cohérence des actions menées par le ministère dans ce domaine. Soucieuse d'une meilleure intégration des personnes handicapées, elle veille à créer les conditions du dialogue, par un travail d'écoute et d'échange avec tous les acteurs de l'accessibilité et notamment les associations de personnes handicapées, pour faire émerger les synthèses nécessaires au déploiement de la politique d'accessibilité.

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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

Attestation d'attribution du label
« *Tourisme et Handicap* » pour les
Archives départementales de Seine-et-Marne



Pour un tourisme équitable et accessible à tous
Label national d'accueil et d'accessibilité
"Tourisme et Handicap"

Charte du labellisé

1 - Préambule

La possibilité, pour les personnes en situation de handicap, d'accéder directement et personnellement aux loisirs et aux vacances constitue un droit fondamental.

Ce droit est conditionné par l'accessibilité aux sites et équipements touristiques et par une information fiable et développée.

En référence à la charte nationale signée le 7 juillet 2000, par les principales organisations professionnelles du tourisme, la présente charte favorise l'exercice de ce droit en respectant les conditions d'accueil et d'accessibilité des sites et des équipements touristiques. Le titulaire de la marque "Tourisme & Handicap" s'engage à appliquer et respecter les principes de la charte.

2 - Engagements de la charte

Titre premier

Archives Départementales- Mme Isabelle Rambaud

77190 DAMMARIE LES LYS

Téléphone : +33164873741- Télécopie : +33164873710

Email : dap@cg77.fr

Site Internet : <http://www.cg77.fr>

a obtenu, pour une durée de cinq ans, la marque "Tourisme & Handicap" par la mise en œuvre de moyens assurant un accueil de qualité et l'accessibilité pour les personnes handicapées (handicap moteur, handicap visuel, handicap auditif, handicap mental).

A ce titre, il s'engage à :

- afficher le logo en bonne place, de préférence à l'extérieur du site ou de l'équipement, et dans toutes les publications ou supports d'information assurant la promotion de l'offre touristique ;
- garantir une disponibilité optimale et durable des équipements et espaces adaptés à la clientèle handicapée, en toute période de l'année ;
- fournir sur simple demande une information descriptive, objective et fiable sur les caractéristiques de l'offre touristique adaptée et proposée à la clientèle, sans en oublier les limites ;
- favoriser la qualité de l'accueil par des actions de formation ou de sensibilisation adaptées de ses personnels ;
- maintenir, par un entretien régulier, les équipements et services qui ont permis l'obtention de la marque ;
- informer l'organisme gestionnaire de la marque de tout changement susceptible de modifier les conditions d'accueil et d'accessibilité ;
- inciter conjointement avec le gestionnaire de la marque, les autres partenaires locaux à promouvoir l'accessibilité de l'environnement extérieur de l'équipement ou de l'établissement dans une démarche de territoire touristique.

Le manquement aux principes énoncés dans le présent titre peut entraîner le retrait de la marque par l'instance nationale d'attribution.

Titre deux

L'instance régionale de concertation et d'attribution du label, s'engage à :

- donner au prestataire un exemplaire de la grille d'évaluation de l'accessibilité, base de données pour l'information claire et précise des clients handicapés ;
- tenir un inventaire permanent des sites labellisés ;
- œuvrer auprès des organismes territoriaux du tourisme pour intégrer l'information dans leurs documents de promotion ;
- aider le prestataire à engager une démarche partenariale avec les associations de consommateurs handicapés et les organismes publics concernés afin d'améliorer la qualité de son offre ;
- offrir un suivi et assister, le cas échéant, le prestataire dans sa recherche de financement pour améliorer son offre ;
- promouvoir l'accessibilité aux prestations des autres partenaires publics ou privés.

Archives Départementales

Mme Isabelle Rambaud, Directrice des Archives et du Patrimoine



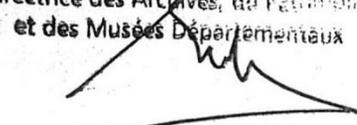
Annette Masson
Présidente

Association Tourisme et Handicaps

Paris, le 02 novembre 2012

La date de 1^{ère} labellisation est 2006. Votre structure aurait dû être revisitée en 2011. La revisite aura lieu en 2016.

La Conservatrice générale du patrimoine
Directrice des Archives, du Patrimoine
et des Musées Départementaux



Isabelle RAMBAUD



Association Tourisme et Handicaps – 43 rue Marx Dormoy – 75018 Paris

Téléphone : 01 44 11 10 41

Courriel : tourisme.handicaps@club-internet.fr



Dammarie-les-Lys, le

03  2019

Dossier suivi par Lucie BERGONT
Tél. : 01 64 87 37 11
dad@departement77.fr
Nos réf. : DGAE/JS/CR/D19-008270-DAD

ATTESTATION

Je soussigné, Joseph SCHMAUCH, directeur des archives départementales de Seine-et-Marne, atteste que plusieurs demandes de renouvellement du Label Tourisme et Handicap ont été effectuées depuis 2016 par Lucie BERGONT, référente handicap des Archives départementales, mais qu'à ce jour, l'association Tourisme et Handicap n'a pas pu y répondre faute de moyens disponibles.

Aussi, dans l'attente du renouvellement, la Direction générale des Entreprises autorise l'utilisation de la marque « Tourisme et Handicap » par les Archives départementales de Seine-et-Marne.

Fait pour valoir ce que de droit.

Le Président du Conseil départemental de
Seine-et-Marne
Par délégué,

Le directeur des archives départementales
Joseph SCHMAUCH

Page « *Accessibilité* » sur site Internet des Archives
départementales de Seine-et-Marne

Page consultable à cette adresse :
<http://archives.seine-et-marne.fr/accessibilite>

Accès partenaire

ARCHIVES DÉPARTEMENTALES DE SEINE-ET-MARNE

Les documents indispensables à la préservation des droits des Seine-et-Marnais et à la mémoire du département, du Moyen Âge à nos jours.

Archives en ligne Outils de recherche Histoire 77 Action éducative Culture & loisirs Archives 77 Espace Pro

Archives 77

Accueil / Archives 77 / Informations pratiques / Accessibilité

Accessibilité

Désireuse d'être accessible au plus grand nombre, les Archives départementales développent depuis 2004 l'accessibilité par l'aménagement de son bâtiment et la formation de ses agents d'accueil.



Table réglable en hauteur

Exemple de table réglable en hauteur pour les personnes en fauteuil en salle de lecture des Archives départementales de Seine-et-Marne



Abords extérieurs

L'arrêt de bus devant les Archives départementales est aux normes handicap (rehaussement de la voirie et signalétique au sol). L'escalier menant de la rue à l'entrée est équipé d'une main courante. Les personnes en fauteuil doivent le contourner en passant par le parking visiteur. Celui-ci a une pente de plus de 6%. Les personnes non accompagnées peuvent contacter les Archives départementales pour prévenir de leur venue : un agent les attendra à leur arrivée.

Le parking est doté de places de stationnement spécifiques. Une plaque d'égout à grille existe devant la porte d'entrée principale (les interstices mesurent 1,5 cm de large).

L'entrée du bâtiment s'effectue par un sas composé de deux portes d'entrée manuelles lourdes. Pour bénéficier de l'aide des agents d'accueil, veuillez utiliser le bouton d'appel situé à l'entrée de l'établissement.



Depuis 2012, les Archives départementales sont titulaires du Label Tourisme et Handicap (handicap visuel, handicap auditif, handicap moteur, handicap mental et psychique). Ce label étant attribué pour une durée de 4 ans, une demande de renouvellement a été réalisée.

Télécharger

- ▶ **Registre d'accessibilité**  (13 Mo)
Ce registre contient les informations complètes relatives à l'accessibilité des Archives départementales.
- ▶ **Plans détaillés des espaces accessibles au public**  (81 Ko)

Contact

- ▶ **Coordonnées pour informer les agents des Archives départementales de votre venue**

L'entrée du bâtiment s'effectue par un sas composé de deux portes d'entrée manuelles lourdes. Pour bénéficier de l'aide des agents d'accueil, veuillez utiliser le **bouton d'appel** situé à l'entrée de l'établissement.

Espaces intérieurs ouverts au public

Les espaces ouverts au public sont situés de plain-pied : salle de lecture, auditorium, salle de lecture, salles pédagogiques, vestiaire, espace café et sanitaires. Un **ascenseur adapté** permet d'accéder au premier étage en cas de rendez-vous auprès de la direction des Archives départementales.

Le cheminement est repérable visuellement : des contrastes et/ou des repères (rubalise rouge et blanche) indique les éléments susceptibles de gêner. Les obstacles à hauteur de visage sont neutralisés ou absents. Les **éléments anxigènes** sont neutralisés (luminosité gérée, espaces aérés dans lesquels la circulation est aisée). Des **zones d'assises** sont dans tous les espaces. Les agents des Archives départementales peuvent être sollicités pour accompagner les personnes à mobilité réduite dans les différents espaces et aux abords extérieurs. **Un fauteuil roulant ou des chaises-cannes peuvent être prêtés.**

La signalétique est adaptée dans tous les espaces. Elle associe toujours un texte écrit en gros caractères et facilement compréhensible à un pictogramme. Sont également disponibles :

- ▶ dans le hall : un plan détaillé et en couleurs de tous les espaces accessibles au public
- ▶ à l'entrée de la salle de lecture : un plan détaillé des espaces de la salle de lecture

Les sanitaires disposent :

- ▶ de toilettes adaptées aux personnes en fauteuil avec sens de transfert sur la cuvette vers la droite ;
- ▶ d'un système de flash lumineux en complément des alarmes sonores de sécurité pour informer les personnes atteintes d'une déficience auditive.
- ▶ L'espace café possède des distributeurs (snack et café) avec un dispositif de transaction situé à 155 cm du sol.

La salle de lecture est dotée :

- ▶ d'une boucle à induction magnétique pour les personnes appareillées, utilisable en indiquant « la position T » ;
- ▶ des bornes d'amplification ;
- ▶ d'une banque d'accueil accessible et repérable, bien qu'elle ne présente pas de partie vide sous la tablette pour permettre le passage des genoux d'une personne en fauteuil ;
- ▶ des tables de consultation réglables en hauteur dans chaque espace de la salle de lecture ;
- ▶ de loupes ;
- ▶ de lampes de tables permettant de gérer la lumière ;
- ▶ d'un classeur d'informations en gros caractères ;
- ▶ d'un registre d'accessibilité.

L'auditorium est équipé :

- ▶ d'un modérateur de lumière ;
- ▶ d'une boucle à induction magnétique pour les personnes appareillées, utilisable en indiquant « la position T » ;
- ▶ d'un emplacement réservé pour une personne en fauteuil roulant (possibilité d'aménager de l'espace pour obtenir davantage d'espace).

Par ailleurs, toute personne en situation de handicap peut, avant l'ouverture de l'auditorium, demander la réservation d'une place spécifique auprès des agents des Archives départementales.

Plaquette éditée par le Département de
Seine-et-Marne intitulée « *Accès aux Archives
départementales à Dammarie-lès-Lys* »

ACCÈS

ARCHIVES DÉPARTEMENTALES À DAMMARIE-LÈS-LYS

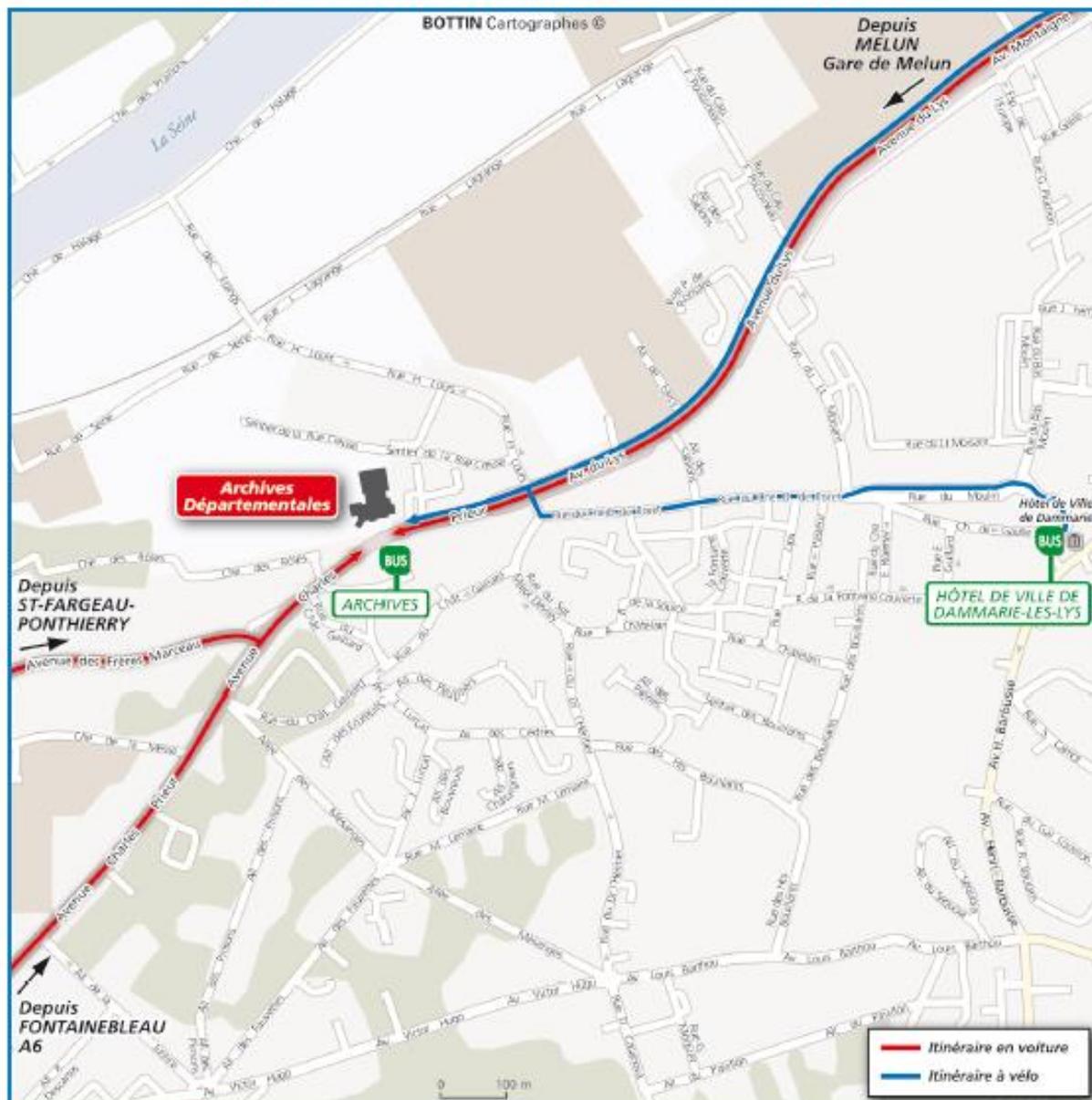
Un site :

- desservi directement par la ligne E du réseau Melibus
- à 20 minutes en vélo de la gare de Melun
- accessible par piste cyclable



ARCHIVES DÉPARTEMENTALES

248, avenue Charles-Prieur - 77176 DAMMARIÉ-LÈS-LYS



INFORMATIONS STATIONNEMENT

-  Parking du personnel à l'arrière du bâtiment avec entrée réservée
-  Parking visiteur sur le côté du bâtiment avec entrée réservée
-  Une place PMR sur le parking visiteur et plusieurs sur le parking du personnel
-  Entrée et emplacements livraisons spécifiques (via entrée du personnel)

ACCÈS MODES DOUX ET TRANSPORTS EN COMMUN



DEPUIS PARIS (GARE DE LYON) (vianavigo.com)

Transilien R direction Melun (25 mn - 2 à 4 trains / heure)

RER D direction Melun (48 mn - 2 à 4 trains / heure)

DEPUIS LE SUD DU DÉPARTEMENT

Transilien R direction Paris depuis Montereau (30 mn environ) ou depuis Nemours (40 mn environ)

Fréquence : 1 à 2 trains / heure



DEPUIS LA GARE SNCF DE MELUN (20 mn - 3 500 m dont 1 400 m sur des aménagements cyclables)

Sortir par le parvis de la gare, puis prendre à gauche sur l'avenue Thiers, puis à droite sur l'avenue Jean-Jaurès. Prendre la première à gauche et emprunter la bande cyclable sur l'avenue du Colonel-Fabien. Tourner à droite sur la rue Lucien-Boutet et à gauche sur l'avenue René-Cassin en empruntant la piste cyclable.



TAXI EN GARE DE MELUN (taxis-de-france.com)

Sortie place Gallieni



DEPUIS LA GARE DE MELUN (18 mn - 11 arrêts)

Prendre la ligne E direction Chamlys. Descendre à l'arrêt Archives.

Ticket unité : 1,70 à 1,90 € (*), 4 bus / heure

(idf.veolia-transport.fr)



DEPUIS L'ARRÊT ARCHIVES (1 mn - 30 m)

Prendre à droite en sortant du bus puis entrer à gauche.



DEPUIS DAMMARIE-LES-LYS CENTRE (5 mn - 1 500 m)

Emprunter la rue du Moulin et la rue du Capitaine-de-Poret. Puis, au feu, prendre à gauche sur l'avenue Charles-Prieur et suivre la piste cyclable.

Accès routier



DEPUIS MELUN (NORD-EST) (8 mn - 4,5 km)

Suivre Melun gare, puis Dammarie-les-Lys sur la droite, par l'avenue Jean-Jaurès, l'avenue Montaigne et l'avenue du Lys.

DEPUIS FONTAINEBLEAU (SUD-EST) (17 mn - 16 km)

Emprunter la D606, puis la route de Bourgogne sur la D142. Au rond-point, prendre à droite sur l'avenue Paul-Vaillant-Couturier, puis l'avenue Charles-Prieur.

DEPUIS L'A6 (SUD-OUEST) (12 mn - 9,4 km)

Prendre la sortie n°13 et traverser Cély puis Perthes sur la rue de Melun. Continuer tout droit aux deux ronds-points, puis sur l'avenue Charles-Prieur.

DEPUIS SAINT-FARGEAU-PONTHIERRY (NORD-OUEST) (10 mn - 6,5 km)

Prendre la D142 (avenue de Fontainebleau, route de Melun), puis prendre à gauche sur la D376 (avenue Francis-de-Pressensé), puis à gauche sur l'avenue Charles-Prieur.

Photographies des espaces accessibles et du matériel à disposition du public



Arrêt de bus surélevé permettant aux personnes en fauteuil d'accéder au trottoir devant les Archives départementales



Rampe continue de l'escalier extérieur menant du trottoir vers la porte d'entrée des Archives départementales



Sas d'entrée des Archives départementales avec deux portes successives à double battants dotées de poignées accessibles aux personnes en fauteuil.



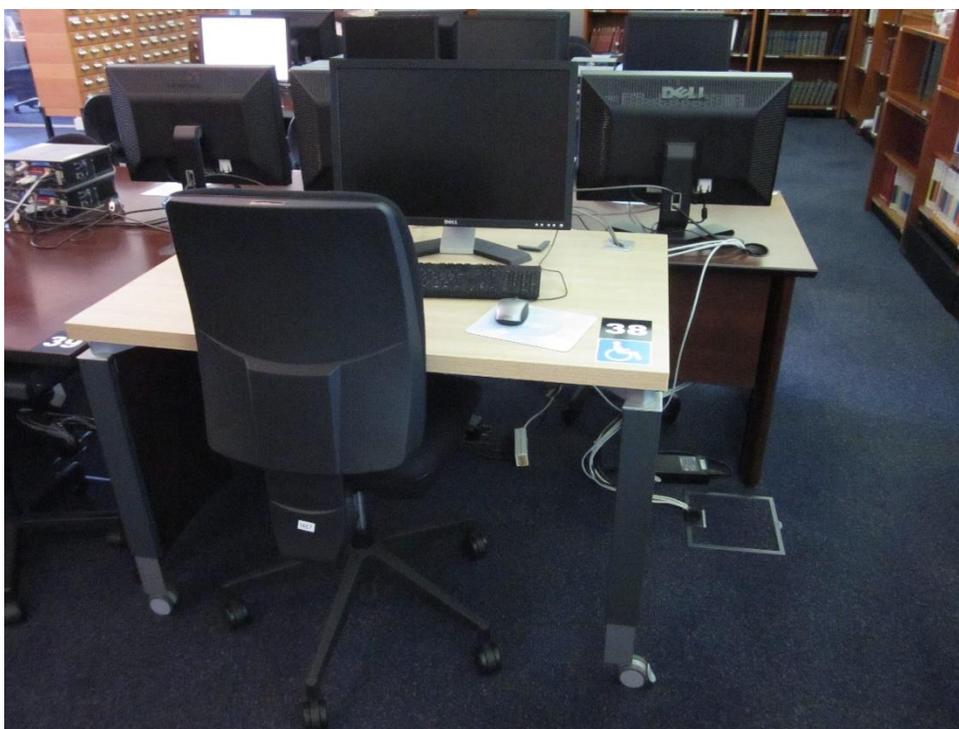
Bouton d'appel présent à gauche de la porte d'entrée des Archives départementales permettant d'obtenir l'aide des agents d'accueil pour passer le sas d'entrée.



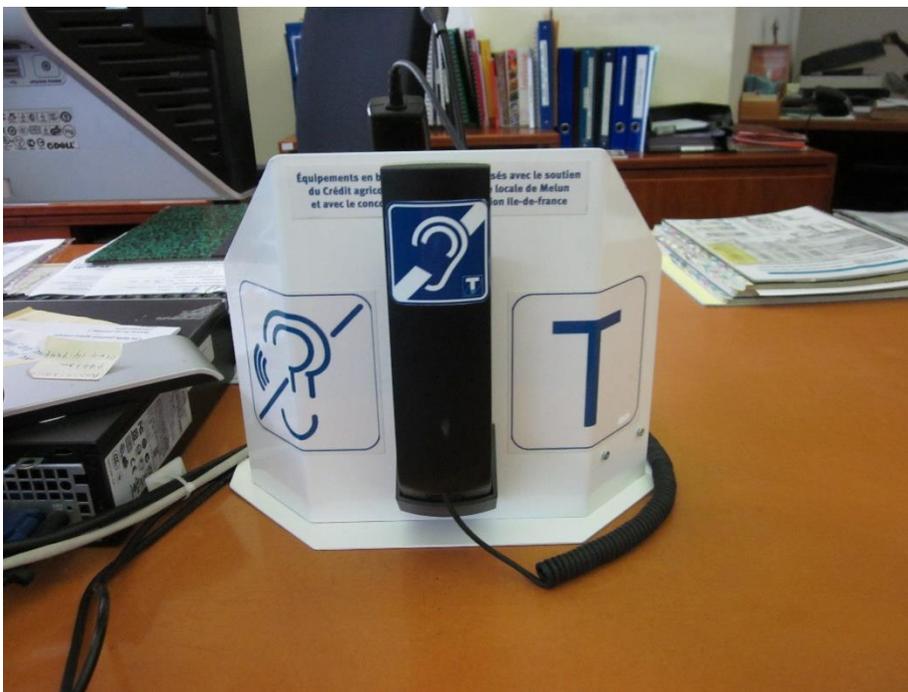
Signalétique présente dans le hall des Archives départementales associant textes et pictogrammes.



Classeur en gros caractères présent dans la salle de lecture des Archives départementales



Exemple de table réglable en haute pour les personnes en fauteuil dans la salle de lecture des Archives départementales



Borne d'amplification du son présente sur la banque d'accueil de la salle de lecture des Archives départementales



Boucle magnétique présente dans l'auditorium des Archives départementales

Critères d'accessibilité aux Archives
départementales pour tous les types
de handicap

Handicap moteur

Extérieur

- Accès à l'établissement : bouton d'appel extérieur préhensible
- Cheminement de plain-pied

Accueil

- Banque d'accueil facilement repérable et accessible
- L'entrée accessible est l'entrée principale
- Porte d'entrée manuelle
- Personnel sensibilisé et formé

Information

- Ensemble de la documentation préhensible

Vestiaire

- Vestiaire accessible

Équipements

- Établissement de plain-pied
- Prêt de fauteuil roulant et de canne-siège
- Zones d'assise à disposition

Sanitaires

- Toilettes communes accessibles
- Toilettes, sens de transfert sur la cuvette vers la droite

Ascenseur

- Ascenseur adapté

Informations supplémentaires

- Les visiteurs peuvent accéder de plain-pied à la salle de lecture et ses différents espaces ainsi qu'à l'auditorium et à la salle pédagogique. Des places sont réservées aux personnes en fauteuils dans chacun des espaces.
- Présence d'une légère pente douce depuis le parking jusqu'au bâtiment.
- Présence d'une plaque d'égout à grille devant la porte d'entrée principale (les interstices mesurent 1,5 cm de large).
- Pour pénétrer dans le hall, le visiteur doit passer un sas composé de deux portes d'entrée manuelles lourdes.
- Pour bénéficier d'une aide humaine, veuillez utiliser le bouton d'appel accessible à l'entrée de l'établissement.
- Le hall d'entrée est équipé d'une banque d'accueil non accessible avec ses 92,5 cm de hauteur et ne présentant pas de partie abaissée n'y d'espace sous-plateau permettant de passer ses genoux en position assise. En revanche, la banque d'accueil de l'espace réservé aux archives consultables par le public est équipée d'une banque d'accueil accessible et repérable, bien qu'elle ne présente pas de partie vide sous la tablette pour permettre le passage des genoux d'une personne en position assise.
- Les équipes des Archives départementales mettent à disposition des visiteurs qui le souhaitent des tables réglables en hauteur pour la consultation des documents.
- Un fauteuil roulant et 4 cannes-sièges pliantes sont disponibles sur demande dans la salle de lecture.
- L'auditorium possède un emplacement réservé pour une personne en fauteuil roulant (possibilité d'aménager de l'espace pour obtenir davantage d'espace) ainsi que pour la personne l'accompagnant.

Handicap auditif

Accueil

- Banque d'accueil/d'information munie d'un système d'aide à l'audition avec boucle magnétique
- Réservation / prise de contact par téléphone ou par mail

Information et signalétique

- Signalétique homogène permettant de se repérer dans le lieu
- Signalétique texte / image

Équipements

- Alerte visuelle avec flash lumineux dans les espaces isolés

Ascenseur

- Ascenseur adapté

Informations supplémentaires

- Une boucle magnétique est à la disposition des visiteurs en salle de lecture ainsi que dans l'auditorium des Archives.
- La salle pédagogique possède un dispositif permettant de gérer le volume du son.

Handicap visuel

Extérieur

- Cheminements extérieurs repérables physiquement et visuellement

Accueil

- Cheminements intérieurs repérables visuellement

Équipements

- Documentation en caractères agrandis
- Etablissement de plain-pied
- Obstacles à hauteur de visage neutralisés ou absents
- Outils d'aide à l'orientation disponibles (exemples : plans, éléments en gros caractères, couleurs contrastées)
- Possibilité de gérer la lumière
- Prêt de loupe

Ascenseur

- Ascenseur avec annonce sonore des étages
- Ascenseur avec boutons d'appel repérables

Informations supplémentaires

- Les agents à la banque d'accueil sont formés pour accueillir des personnes en situation de handicap visuel.
- Un plan en couleur est disponible dans le hall et à l'entrée de la salle de lecture.
- Un classeur comprenant les horaires, le règlement de la salle de lecture, le guide du lecteur en gros caractères sont à la disposition des visiteurs en salle de lecture.
- L'auditorium est équipé d'un modérateur de lumière.
- La salle pédagogique possède un dispositif de gestion de la luminosité.

Handicap mental

Extérieur

- Les dangers identifiés ont été traités

Information et signalétique

- Thème associé à une image aisément compréhensible

Informations supplémentaires

- La signalétique dans le hall est présente sous forme de panneaux écrits en gros caractères mais également sous forme de pictogrammes.
- Un plan en couleur des Archives et des espaces accessibles est disponible dans le hall et un plan plus détaillé de la salle de lecture est disponible à l'entrée de celle-ci.
- Les agents d'accueil sont formés pour accueillir des personnes en situation de handicap mental (cf. attestation de formation des agents des Archives départementales de Seine-et-Marne).