Accessibilité de l'établissement

Bienvenue à BIOEXCEL

SELARL multi sites de laboratoire d'analyses médicales

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

☑ oui ❑ non

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

☑ oui ❑ non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

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

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

→ Le personnel sera formé. ❑

Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé ☑ oui ❑ non

→ Le personnel connait le matériel ☑ oui ❑ non

Contact : secretariat.verdins@bioexcel.fr; 02.48.65.88.88

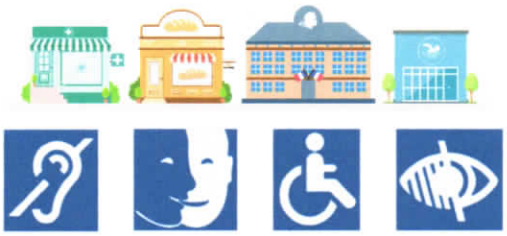
Consultation du registre public d'accessibilité :

☑ à l'accueil ☑ sur le site internet

N° SIRET : 338 039 118 00033

Adresse : 1 rue des Verdins, 18230 SAINT DOULCHARD; adresse des autres sites du groupe Bioexcel

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017



Certaines prestations ne sont pas accessibles

1. .....

.....

Ce service sera accessible le : ..... ❑

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

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

❑ oui ❑ non

2. .....

.....

Ce service sera accessible le : ..... ❑

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

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

❑ oui ❑ non

3. .....

.....

Ce service sera accessible le : ..... ❑

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

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

❑ oui ❑ non

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei Relecteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26 Septembre 2017

Bioexcel

Laboratoire de Biologie Médicale
www.bioexcel.fr

ATTESTATION D'ACCESSIBILITE D'UN ERP DE 5e CATEGORIE

CONFORME AU 31 DECEMBRE 2014

exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

Conformément à l'article R.111-19-33 du Code de la Construction et de l'Habitation,

je soussigné, Francis GUINARD, co-gérant de la SELARL BIOEXCEL, domiciliée 1 rue des Verdins à Saint-Doulchard (18230) et exploitant le Laboratoire des Verdins, sis à la même adresse et enregistré sous le numéro 338 039 118 000 33, établissement ouvert au public

atteste sur l'honneur que l'établissement répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014 (PC n°1820507D0017 en date du 30/05/2007).

Cette conformité à la réglementation de l'accessibilité des établissements aux personnes handicapées prend en compte l'accessibilité d'une partie de l'établissement dans lequel l'ensemble des prestations peut être délivré.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du Code Pénal.

Fait à Saint Doulchard, le 16 janvier 2015,

Virginie Bodin
Docteur en pharmacie
Ancien Interne
des Hôpitaux de Rennes
DES de Biologie Médicale

Véronique Grember
Docteur en pharmacie
CES de Virologie,
Bactériologie, Immunologie
Hématologie
et Parasitologie

Francis Guinard
Docteur en pharmacie
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
CES Hématologie
Biochimie, Immunologie
et Parasitologie

Géraldine Jacob
Docteur en médecine
Lauréate de la faculté
de médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DIU Stratégie Thérapeutique
en Pathologie Infectieuse
DES de Biologie Médicale

Sophie Mallet
Docteur en médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
DES de Biologie Médicale

Valérie Porsin-Weber
Docteur en médecine
Lauréate de la Faculté
de Médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DEA d'Endocrinologie
Moléculaire et Cellulaire
DES de Biologie Médicale

Daniel Prieur
Docteur en médecine
Ancien Assistant
des Hôpitaux de Tours
Membre de la Société
Française de Microbiologie

Joël Vacher
Pharmacien
CES de Virologie,
Bactériologie, Immunologie,
Hématologie
et Parasitologie

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DU CHER

Direction départementale des Territoires

Service habitat bâtiment construction

Bureau construction immobilier accessibilité

Bourges, le 27/11/2017

M GUINARD Francis
Laboratoire Bioexcel
1 rue des Verdins
18230 SAINT DOULCHARD

Dossier suivi par : Delphine de SARTIGES
☎ : 02 34 34 61 97
: delphine.de-sartiges@cher.gouv.fr

Monsieur,

Par courrier du 16 janvier 2015, vous attestiez que l'établissement «**Laboratoire**» situé **rue de Verdins** à **St Doulchard** est conforme aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014, vous répondez ainsi aux obligations définies par l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation.

Pour votre information l'attestation a été enregistrée sous le n° AC 018 2015 0011.

Le présent courrier ne vaut en aucun cas attestation de vérification des déclarations qui ont été effectuées, celles-ci restant de la seule responsabilité du propriétaire. Je vous rappelle que tout auteur d'une fausse attestation est susceptible de se voir appliquer les sanctions pénales prévues par les articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

Enfin, je profite de ce courrier pour vous informer qu'à partir du 1er octobre 2017, vous devrez pouvoir informer le public, du degré d'accessibilité de votre établissement, en présentant " LE REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE". Le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour sont précisés par l'arrêté du 19 avril 2017 rendant applicable le décret du 28 mars 2017.
Ce registre doit être consultable sur place au principal point d'accueil accessible de l'ERP, que ce soit sous format papier (classeur, porte-document, etc) ou sous format dématérialisé, à travers la mise à disposition d'une tablette par exemple. À titre alternatif, si l'ERP dispose d'un site internet, il est pertinent de mettre en ligne le registre, dans une rubrique dédiée.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

La responsable du BCIA

Delphine de SARTIGES

Article 441-1 du code pénal
Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.
Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal
Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :
1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;
2° De falsifier une attestation ou un certificat originairement sincère ;
3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.
Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

SOCOTEC
Construction Bourges
Bâtiment EUCLIDE
3, Rue Charles Durand
CS 10338
18000 BOURGES 23
Tél. : 02 48 24 34 62
Fax : 02 48 65 65 93
E-mail : cconstruction.bourges@socotec.com

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Construction ou création d'établissement recevant du public (ERP) soumis à permis de construire

(Annexe 3 à l'arrêté du 22 mars 2007)

Contrat n°: EAD3505
Rapport n° : 336C0/13/1277
Date : 29/05/2013

À transmettre par le maître de l'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-21 à R. 111-19-24 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussigné Julien VERDIER de la société SOCOTEC, en qualité de :

☑ organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

☐ architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, et n'ayant pas signé la demande de permis de construire relative à la présente opération

atteste que par contrat de vérification technique n°EAD3505 en date du 16/03/2012, la société BIOEXCEL LABORATOIRES, maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :

SAINT DOULCHARD - AMENAGEMENT DU R+1 - LABORATOIRES BIOEXCEL DES VERDINS

Réf. du PC :

Date du dépôt de demande de PC : / / Date du PC : / /

Modificatifs éventuels

a confié, à SOCOTEC, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.
Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments et équipements ou locaux séparés :

Ce document comporte 14 pages, y compris la page de garde

SOCOTEC

- **Règles en vigueur considérées** :

  ☑ Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés

  ☑ Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 a R 111-19-3 et R 111-19-6 du CCH relatifs 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

- **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

- **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 18/02/2013, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (voir commentaire général CG01 page 3)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions contraires au respect des règles d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 29/05/2013

Julien VERDIER

Généraliste agréé Cat C et D

Bioexcel

Laboratoire de Biologie Médicale
www.bioexcel.fr

ATTESTATION D'ACCESSIBILITE D'UN ERP DE 5e CATEGORIE

CONFORME AU 31 DECEMBRE 2014

exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

Conformément à l'article R.111-19-33 du Code de la Construction et de l'Habitation,

je soussigné, Francis GUINARD, co-gérant de la SELARL BIOEXCEL, domiciliée 1 rue des Verdins à Saint-Doulchard (18230) et exploitant le **Laboratoire du Val d'Auron**, sis 1 rue Raymond Boisdé à BOURGES (18000) et enregistré sous le numéro 338 039 118 000 82, établissement ouvert au public

atteste sur l'honneur que cet établissement répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014 (PC n°1803312M0096 en date du 06/07/2012).

Cette conformité à la réglementation de l'accessibilité des établissements aux personnes handicapées prend en compte l'accessibilité d'une partie de l'établissement dans lequel l'ensemble des prestations peut être délivré.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du Code Pénal.

Fait à Saint Doulchard, le 16 janvier 2015,

Virginie Bodin
Docteur en pharmacie
Ancien Interne
des Hôpitaux de Rennes
DES de Biologie Médicale

Véronique Grember
Docteur en pharmacie
CES de Virologie,
Bactériologie, Immunologie,
Hématologie
et Parasitologie

Francis Guinard
Docteur en pharmacie
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
CES Hématologie
Biochimie, Immunologie
et Parasitologie

Géraldine Jacob
Docteur en médecine
Lauréate de la faculté
de médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DIU Stratégie Thérapeutique
en Pathologie Infectieuse
DES de Biologie Médicale

Sophie Mallet
Docteur en médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
DES de Biologie Médicale

Valérie Porsin-Weber
Docteur en médecine
Lauréate de la Faculté
de Médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DEA d'Endocrinologie
Moléculaire et Cellulaire
DES de Biologie Médicale

Daniel Prieur
Docteur en médecine
Ancien Assistant
des Hôpitaux de Tours
Membre de la Société
Française de Microbiologie

Joël Vacher
Pharmacien
CES de Virologie,
Bactériologie, Immunologie,
Hématologie
et Parasitologie

SELARL BIOEXCEL au capital de 1 626 480 €. Autorisation 18-51. RCS D 338 039 118

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU CHER

Direction départementale des Territoires

Service habitat bâtiment construction

Bureau construction immobilier accessibilité

Bourges, le 12/12/2017

M GUINARD Francis
Laboratoire Bioexcel
1 Rue Raymond Boisdé
18000 BOURGES

Dossier suivi par : Delphine de SARTIGES
☎ : 02 34 34 61 97
: delphine.de-sartiges@cher.gouv.fr

Monsieur,

Par courrier du 16 janvier 2015, vous attestiez que l'établissement «**Laboratoire**» situé **Rue Raymond Boisdé** à **Bourges** est conforme aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014, vous répondez ainsi aux obligations définies par l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation.

Pour votre information l'attestation a été enregistrée sous le n° AC 018 2015 0013.

Le présent courrier ne vaut en aucun cas attestation de vérification des déclarations qui ont été effectuées, celles-ci restant de la seule responsabilité du propriétaire. Je vous rappelle que tout auteur d'une fausse attestation est susceptible de se voir appliquer les sanctions pénales prévues par les articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

Enfin, je profite de ce courrier pour vous informer qu'à partir du 1er octobre 2017, vous devrez pouvoir informer le public, du degré d'accessibilité de votre établissement, en présentant " LE REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE". Le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour sont précisés par l'arrêté du 19 avril 2017 rendant applicable le décret du 28 mars 2017.
Ce registre doit être consultable sur place au principal point d'accueil accessible de l'ERP, que ce soit sous format papier (classeur, porte-document, etc) ou sous format dématérialisé, à travers la mise à disposition d'une tablette par exemple. À titre alternatif, si l'ERP dispose d'un site internet, il est pertinent de mettre en ligne le registre, dans une rubrique dédiée.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

La responsable du BCIA

Delphine de SARTIGES

Article 441-1 du code pénal
Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.
Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal
Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :
1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;
2° De falsifier une attestation ou un certificat originairement sincère ;
3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.
Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

SOCOTEC
Construction Bourges
Bâtiment EUCLIDE
3, Rue Charles Durand
CS 10338
18000 BOURGES 23
Tél. : 02 48 24 34 62
Fax : 02 48 65 65 93
E-mail : cconstruction.bourges@socotec.com

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Construction ou création d'établissement recevant du public (ERP) soumis à permis de construire

(Annexe 3 à l'arrêté du 22 mars 2007)

Contrat n°: EAD3506/001
Rapport n° : 336C0/13/1274
Date : 29/05/2013

À transmettre par le maître de l'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-21 à R. 111-19-24 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussigné Julien VERDIER de la société SOCOTEC, en qualité de :

☑ organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

☐ architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, et n'ayant pas signé la demande de permis de construire relative à la présente opération

atteste que par contrat de vérification technique n°EAD3506/001 en date du 16/03/2012, la société BIOEXCEL LABORATOIRES, maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :

BOURGES - AMENAGEMENT LABORATOIRE BIOEXCEL - VAL D'AURON

Réf. du PC :	PC 18033 12 M 0096		
Date du dépôt de demande de PC :	27/04/2012	Date du PC :	06/07/2012
Modificatifs éventuels	Sans Objet.		

a confié, à SOCOTEC, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.
Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments et équipements ou locaux séparés :

Ce document comporte 14 pages, y compris la page de garde

- **Règles en vigueur considérées** :

  ☑ Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés

  ☑ Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 a R 111-19-3 et R 111-19-6 du CCH relatifs 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

- **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

  Sans Objet.

- **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le / / , le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (voir commentaire général CG01 page 3)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions contraires au respect des règles d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 29/05/2013

Julien VERDIER

Généraliste agréé en Sécurité Incendie

Bioexcel

Laboratoire de Biologie Médicale
www.bioexcel.fr

ATTESTATION D'ACCESSIBILITE D'UN ERP DE 5e CATEGORIE

CONFORME AU 31 DECEMBRE 2014

exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

Conformément à l'article R.111-19-33 du Code de la Construction et de l'Habitation,

je soussigné, Francis GUINARD, co-gérant de la SELARL BIOEXCEL, domiciliée 1 rue des Verdins à Saint-Doulchard (18230) et exploitant le **Laboratoire de la Halle**, sis 1 rue de la Halle à BOURGES (18000) et enregistré sous le numéro 338 039 118 000 41, établissement ouvert au public

atteste sur l'honneur que cet établissement répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014 (CT SOCOTEC 336C0/12/1437 en date du 26/07/2012 avant travaux).

Cette conformité à la réglementation de l'accessibilité des établissements aux personnes handicapées prend en compte l'accessibilité d'une partie de l'établissement dans lequel l'ensemble des prestations peut être délivré.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du Code Pénal.

Fait à Saint Doulchard, le 16 janvier 2015,

BIOEXCEL Laboratoires
SELARL au capital de 1 505 280 euros
Siège social 1 Rue des Verdins
18230 SAINT DOULCHARD
RC D 338 039 118 N

Virginie Bodin
Docteur en pharmacie
Ancien Interne
des Hôpitaux de Rennes
DES de Biologie Médicale

Véronique Grember
Docteur en pharmacie
CES de Virologie,
Bactériologie, Immunologie,
Hématologie
et Parasitologie

Francis Guinard
Docteur en pharmacie
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
CES Hématologie
Biochimie, Immunologie
et Parasitologie

Géraldine Jacob
Docteur en médecine
Lauréate de la faculté
de medecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DIU Stratégie Thérapeutique
en Pathologie Infectieuse
DES de Biologie Médicale

Sophie Mallet
Docteur en médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
DES de Biologie Médicale

Valérie Porsin-Weber
Docteur en médecine
Lauréate de la Faculté
de Medecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DEA d'Endocrinologie
Moléculaire et Cellulaire
DES de Biologie Médicale

Joël Vacher
Pharmacien
CES de Virologie,
Bactériologie, Immunologie,
Hématologie
et Parasitologie

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET DU CHER

Direction départementale des Territoires

Service habitat bâtiment construction

Bureau construction immobilier accessibilité

Bourges, le 12/12/2017

M GUINARD Francis
Laboratoire Bioexcel
1 Rue de la Halle
18000 BOURGES

Dossier suivi par : Delphine de SARTIGES
☎ : 02 34 34 61 97
: delphine.de-sartiges@cher.gouv.fr

Monsieur,

Par courrier du 16 janvier 2015, vous attestiez que l'établissement «**Laboratoire**» situé **Rue de la Halle** à **Bourges** est conforme aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014, vous répondez ainsi aux obligations définies par l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation.

Pour votre information l'attestation a été enregistrée sous le n° AC 018 2015 0014.

Le présent courrier ne vaut en aucun cas attestation de vérification des déclarations qui ont été effectuées, celles-ci restant de la seule responsabilité du propriétaire. Je vous rappelle que tout auteur d'une fausse attestation est susceptible de se voir appliquer les sanctions pénales prévues par les articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

Enfin, je profite de ce courrier pour vous informer qu'à partir du 1er octobre 2017, vous devrez pouvoir informer le public, du degré d'accessibilité de votre établissement, en présentant " LE REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE". Le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour sont précisés par l'arrêté du 19 avril 2017 rendant applicable le décret du 28 mars 2017.
Ce registre doit être consultable sur place au principal point d'accueil accessible de l'ERP, que ce soit sous format papier (classeur, porte-document, etc) ou sous format dématérialisé, à travers la mise à disposition d'une tablette par exemple. À titre alternatif, si l'ERP dispose d'un site internet, il est pertinent de mettre en ligne le registre, dans une rubrique dédiée.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

La responsable du BCIA

Delphine de SARTIGES

Article 441-1 du code pénal
Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.
Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal
Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :
1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;
2° De falsifier une attestation ou un certificat originairement sincère ;
3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.
Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

Bioexcel

Laboratoire de Biologie Médicale
www.bioexcel.fr

ATTESTATION D'ACCESSIBILITE D'UN ERP DE 5e CATEGORIE

CONFORME AU 31 DECEMBRE 2014

exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

Conformément à l'article R.111-19-33 du Code de la Construction et de l'Habitation,

je soussigné, Francis GUINARD, co-gérant de la SELARL BIOEXCEL, domiciliée 1 rue des Verdins à Saint-Doulchard (18230) et exploitant le **Laboratoirede Saint-Florent**, sis 3 rue Roger Boisselet à SAINT-FLORENT-SUR-CHER (18400) et enregistré sous le numéro 338 039 118 000 90, établissement ouvert au public

atteste sur l'honneur que cet établissement répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014 (AT 1803311M0019 en date du 17/06/2011).

Cette conformité à la réglementation de l'accessibilité des établissements aux personnes handicapées prend en compte l'accessibilité d'une partie de l'établissement dans lequel l'ensemble des prestations peut être délivré.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du Code Pénal.

Fait à Saint Doulchard, le 22 décembre 2015,

enregistré le 22/12/15
appel à Me BREGNON
par FG le 14/06/16

Virginie Bodin
Docteur en pharmacie
Ancien Interne
des Hôpitaux de Rennes
DES de Biologie Médicale

Véronique Grember
Docteur en pharmacie
CES de Virologie
Bacteriologie, Immunologie,
Hematologie
et Parasitologie

Francis Guinard
Docteur en pharmacie
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
CES Hématologie
Biochimie, Immunologie
et Parasitologie

Géraldine Jacob
Docteur en medecine
Lauréate de la faculté
de médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DIU Stratégie Thérapeutique
en Pathologie Infectieuse
DES de Biologie Medicale

Sophie Mallet
Docteur en medecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
DES de Biologie Medicale

Valérie Porsin-Weber
Docteur en medecine
Lauréate de la Faculté
de Médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DEA d'Endocrinologie
Moléculaire et Cellulaire
DES de Biologie Medicale

Joël Vacher
Pharmacien
CES de Virologie,
Bacteriologie, Immunologie,
Hematologie
et Parasitologie

SELARL BIOEXCEL au capital de 1 626 480 €. Autorisation 18-51. RCS D 338 039 116

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU CHER

Direction départementale des Territoires

Service habitat bâtiment construction

Bureau construction immobilier accessibilité

Bourges, le 30/11/2017

M GUIGNARD Francis

Laboratoire Bioexcel
3 rue Roger Boisselet

18400 SAINT FLORENT SUR CHER

Dossier suivi par : Delphine de SARTIGES
☎ : 02 34 34 61 97
: delphine.de-sartiges@cher.gouv.fr

Monsieur,

Par courrier du 22 décembre 2015, vous attestiez que l'établissement «**Laboratoire Bioexcel**» situé **rue Roger Boisselet** à **St Florent sur Cher** est conforme aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014, vous répondez ainsi aux obligations définies par l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation.

Pour votre information l'attestation a été enregistrée sous le n° AC 018 2015 0806.

Le présent courrier ne vaut en aucun cas attestation de vérification des déclarations qui ont été effectuées, celles-ci restant de la seule responsabilité du propriétaire. Je vous rappelle que tout auteur d'une fausse attestation est susceptible de se voir appliquer les sanctions pénales prévues par les articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

Enfin, je profite de ce courrier pour vous informer qu'à partir du 1er octobre 2017, vous devrez pouvoir informer le public, du degré d'accessibilité de votre établissement, en présentant " LE REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE". Le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour sont précisés par l'arrêté du 19 avril 2017 rendant applicable le décret du 28 mars 2017.
Ce registre doit être consultable sur place au principal point d'accueil accessible de l'ERP, que ce soit sous format papier (classeur, porte-document, etc) ou sous format dématérialisé, à travers la mise à disposition d'une tablette par exemple. À titre alternatif, si l'ERP dispose d'un site internet, il est pertinent de mettre en ligne le registre, dans une rubrique dédiée.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

La responsable du BCIA

Delphine de SARTIGES

Article 441-1 du code pénal
Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.
Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal
Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :
1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;
2° De falsifier une attestation ou un certificat originairement sincère ;
3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.
Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

SOCOTEC
Construction Bourges
Bâtiment EUCLIDE
3, Rue Charles Durand
CS 10338
18000 BOURGES 23
Tél. : 02 48 24 34 62
Fax : 02 48 65 65 93
E-mail : construction.bourges@socotec.com

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Construction ou création d'établissement recevant du public (ERP) soumis à permis de construire

(Annexe 3 à l'arrêté du 22 mars 2007)

Contrat n°: 336C0GAD4093/001
Rapport n° : 336C0/15/2347
Date : 10/12/2015

À transmettre par le maître de l'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-21 à R. 111-19-24 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussigné Julien VERDIER de la société SOCOTEC, en qualité de :

☑ organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.
☐ architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, et n'ayant pas signé la demande de permis de construire relative à la présente opération.

atteste que par contrat de vérification technique n°336C0GAD4093/001 en date du 24/04/2015, la société SCI LABOFLO, maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :

SAINT FLORENT SUR CHER - CONSTRUCTION D'UN LABORATOIRE DE BIOLOGIE MEDICALE

Réf. du PC : PC 018 207 14 10015
Date du dépôt de demande de PC : 28/05/2014 Date du PC : 02/10/2014
Modificatifs éventuels

a confié, à SOCOTEC, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.
Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments et équipements ou locaux séparés :

Ce document comporte 15 pages, y compris la page de garde

SOCOTEC

- **Règles en vigueur considérées** :

  ☑ Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés

  ☑ Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 a R 111-19-3 et R 111-19-6 du CCH relatifs 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

- **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

- **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 01/12/2015, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (*)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions contraires au respect des règles d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

(*) voir commentaire général CG01 page 3

Date : 10/12/2015

Julien VERDIER

Généraliste Construction

Bioexcel

Laboratoire de Biologie Médicale
www.bioexcel.fr

ATTESTATION D'ACCESSIBILITE D'UN ERP DE 5e CATEGORIE

CONFORME AU 31 DECEMBRE 2014

exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

Conformément à l'article R.111-19-33 du Code de la Construction et de l'Habitation,

je soussigné, Francis GUINARD, co-gérant de la SELARL BIOEXCEL, domiciliée 1 rue des Verdins à Saint-Doulchard (18230) et exploitant le **Laboratoire de Bourges-Nord**, sis 6 rue Jean Rameau à BOURGES (18000) et enregistré sous le numéro 338 039 118 000 74, établissement ouvert au public

atteste sur l'honneur que cet établissement répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014 (AT 1803311M0019 en date du 17/06/2011).

Cette conformité à la réglementation de l'accessibilité des établissements aux personnes handicapées prend en compte l'accessibilité d'une partie de l'établissement dans lequel l'ensemble des prestations peut être délivré.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du Code Pénal.

Fait à Saint Doulchard, le 16 janvier 2015,

Virginie Bodin
Docteur en pharmacie
Ancien interne
des Hôpitaux de Rennes
DES de Biologie Medicale

Véronique Grember
Docteur en pharmacie
CES de Virologie
Bactériologie, Immunologie,
Hématologie
et Parasitologie

Francis Guinard
Docteur en pharmacie
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
CES Hématologie
Biochimie, Immunologie
et Parasitologie

Géraldine Jacob
Docteur en médecine
Lauréate de la faculté
de médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DIU Stratégie Thérapeutique
en Pathologie Infectieuse
DES de Biologie Médicale

Sophie Mallet
Docteur en médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Tours
DES de Biologie Médicale

Valérie Porsin-Weber
Docteur en médecine
Lauréate de la Faculté
de Médecine
Ancien Interne
des Hôpitaux de Paris
DEA d'Endocrinologie
Moléculaire et Cellulaire
DES de Biologie Médicale

Joël Vacher
Pharmacien
CES de Virologie
Bactériologie, Immunologie,
Hématologie
et Parasitologie

SEL ARL BIOEXCEL au capital de 1 626 480 €. Autorisation 18 ST. RCS D 338 039 118

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU CHER

Direction départementale des Territoires

Service habitat bâtiment construction

Bureau construction immobilier accessibilité

Bourges, le 12/12/2017

M GUINARD Francis
Laboratoire Bioexcel
6 Rue Jean Rameau
18000 BOURGES

Dossier suivi par : Delphine de SARTIGES
☎ : 02 34 34 61 97
: delphine.de-sartiges@cher.gouv.fr

Monsieur,

Par courrier du 16 janvier 2015, vous attestiez que l'établissement «**Laboratoire**» situé **Rue Jean Rameau** à **Bourges** est conforme aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014, vous répondez ainsi aux obligations définies par l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation.

Pour votre information l'attestation a été enregistrée sous le n° AC 018 2015 0012.

Le présent courrier ne vaut en aucun cas attestation de vérification des déclarations qui ont été effectuées, celles-ci restant de la seule responsabilité du propriétaire. Je vous rappelle que tout auteur d'une fausse attestation est susceptible de se voir appliquer les sanctions pénales prévues par les articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

Enfin, je profite de ce courrier pour vous informer qu'à partir du 1er octobre 2017, vous devrez pouvoir informer le public, du degré d'accessibilité de votre établissement, en présentant " LE REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE". Le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour sont précisés par l'arrêté du 19 avril 2017 rendant applicable le décret du 28 mars 2017.
Ce registre doit être consultable sur place au principal point d'accueil accessible de l'ERP, que ce soit sous format papier (classeur, porte-document, etc) ou sous format dématérialisé, à travers la mise à disposition d'une tablette par exemple. À titre alternatif, si l'ERP dispose d'un site internet, il est pertinent de mettre en ligne le registre, dans une rubrique dédiée.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

La responsable du BCIA

Delphine de SARTIGES

Article 441-1 du code pénal
Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.
Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal
Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :
1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;
2° De falsifier une attestation ou un certificat originairement sincère ;
3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.
Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

SOCOTEC
Agence de BOURGES
Bâtiment EUCLIDE
3 Rue Charles Durand
18023 BOURGES Cedex
Tél. 02.48.24.34.62
Fax. 02.48.65.65.93
Contrat n° DAR1281
Rapport n° 336C0/12/655

BOURGES, le 30 Mars 2012

BIOEXCEL LABORATOIRES

1 Rue des Verduns
18230 SAINT DOULCHARD

Annexe 3
à l'arrêté du 22 mars 2007

ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES
Construction ou création d'établissement recevant du public (ERP) soumise à Permis de Construire

À transmettre par le maître de l'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-21 à R. 111-19-24 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussigné : Julien VERDIER de la société SOCOTEC, en qualité de :

- ■ organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.
- ☐ architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, et n'ayant pas signé la demande de permis de construire relative à la présente opération

atteste que par contrat de vérification technique n° DAR1281
en date du : 14/04/2011
La Société : BIOEXCEL LABORATOIRES (SELARL BIOEXCEL)
maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante : AMENAGEMENT INTERIEUR D'UN LABORATOIRE BIOEXCEL DANS LE CENTRE COMMERCIAL DE LA CHANVELLERIE, Rue Jean RAMEAU à BOURGES,
Réf. du PC : AT1803311M0019
Date du dépôt de demande de PC : 28/04/2011 Date du PC : 17/06/2011
a confié, à SOCOTEC, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.
Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments de logements et équipements ou locaux séparés : 1

Ce document comporte 15 pages, y compris la page de garde

SOCOTEC

• **Règles en vigueur considérées** :

- ☒ Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés ;
- ☒ Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 a R 111-19-3 et R 111-19-6 du CCH relatifs 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.

• **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Sans Objet

• **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

Plan RdC

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 28/02/2012, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- ➢ **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (*)
- ➢ **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions contraires au respect des règles d'accessibilité applicable (*)
- ➢ **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 30/03/2012

Signature :

SOCOTEC
AGENCE [illegible]
[illegible]
3 rue [illegible] Durand
18045 BOURGES Cedex
Tél. 02 48 21 31 62

(*) voir commentaire général CG01 page 3

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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 2005[1] a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.

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

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 équivalente[4]. »

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 1er 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 5e catégorie

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

Les ERP de 5e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1er janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP[6], 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 1re à la 4e catégorie

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

En d'autres termes, les ERP de la 1re à la 4e 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 1er 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 2012[9], 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).

[9] *Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES*

➤ Vérifiez que la personne a bien compris le message en l'invitant à reformuler ou en reformulant vous-même.

➤ Veillez à afficher de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées et leurs prix.

➤ Assurez-vous que chacun puisse voir tout le monde, par exemple grâce à une table ronde.

➤ Pour orienter une personne avec un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.

➤ Pour les personnes appareillées, on peut installer une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s'assurant régulièrement qu'elle fonctionne.

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

http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commercants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes

http://www.lsfdico-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 malvoyantes[10]. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnait 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.

[10] *Enquête HID de 2005*

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

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

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

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

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

➤ Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.

➤ Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Si la personne est accompagnée de son chien guide, ce dernier travaille, ne le caressez pas.

➤ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).

➤ S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.

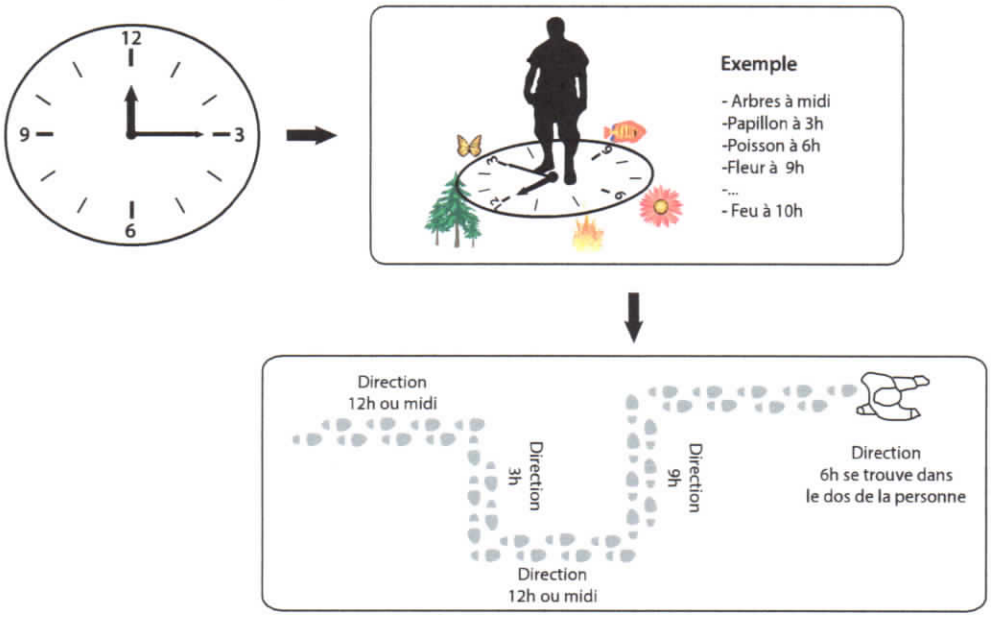
➤ Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

➤ Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.

➤ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe à l'endroit où elles vont apposer leur signature.

➤ Informer la personne déficiente visuelle sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette... (utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : les portes-manteaux se trouvent à midi et la caisse à 3h). Évitez les termes purement visuels comme «par ici», « par là-bas »...N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel comme par exemple « voir ».

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



➤ Prévenez de tout changement dans l'environnement.

➤ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.

➤ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.

➤ Présenter et décrire les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.

➤ Concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16, minimum 4.5 mm) ou imagée, et bien contrastée.

➤ N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.

Il existe des tablettes numériques qui ouvrent de nombreuses possibilités que ce soit pour la transmission d'informations que pour les modes de lecture que l'on peut individualiser et moduler selon le profil du client, du patient ou de l'usager : 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 ascenseur 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 3e 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 prétendre[12]. »

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 3e 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 prétendre[14]. »

D. Personnes avec une déficience mentale

Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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 3e 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 peu prétendre[20]. »

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_signaletique_et_pictogrammes.pdf

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

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

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

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

E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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

III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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-eveil-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-chaine-de-l-accessibilite-d-un-bati/article/724149/fa169024

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

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

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

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

Documents de référence

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

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_vivrensemble.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)

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

PAO : MEDDE-MLETR/SPSSI/ATL2 Benoît Cudelou - avril 2015