

PREFET DES BOUCHES-DU-RHÔNE

Registre d'accessibilité de la Préfecture des Bouches-du-Rhône Site Peytral



Document disponible
à l'accueil de la préfecture des Bouches-du-Rhône
et sur le site www.bouches-du-rhone.gouv.fr

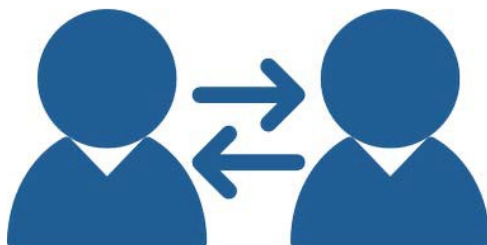
Edition 2020

La préfecture de Marseille est conforme aux exigences de la réglementation d'accessibilité d'un établissement recevant du public

Les locaux sont accessibles au public et sont équipés pour
répondre aux besoins.



Le personnel est à votre écoute et peut, à votre demande,
vous aider dans vos démarches.



Ce registre est à votre disposition pour consultation.
Vous pouvez également le consulter et le télécharger
sur le site www.bouches-du-rhone.gouv.fr

S O M M A I R E

1 – RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR L'ETABLISSEMENT

2 – ACCES et CIRCULATION

3 – ACCUEIL

4 – PRESTATIONS ET SERVICES NON ACCESSIBLES

5 – MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITE

6 – ANNEXES

1 – RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR L'ETABLISSEMENT

Raison sociale : Préfecture des Bouches-du-Rhône

Adresse physique : 1 rue Edmond Rostand, 13006 Marseille

Adresse postale : Place Félix Baret, CS 80001, 13282 Marseille
Cedex 06

Coordonnées GPS : Latitude : 43.2904243469 - Longitude :
5.37958812714.

Téléphone : 04.84.35.40.00

Courriel : Utilisez le formulaire de contact dédié :
<http://www.bouches-du-rhone.gouv.fr/Contactez-nous>

Site internet : www.bouches-du-rhone.gouv.fr

Nom du représentant : Le préfet des Bouches-du-Rhône

Numéro Siret : 17130001500012

L'établissement fait-il partie de la 5^e catégorie : OUI

L'établissement possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) :
OUI

2 – ACCES ET CIRCULATION

. ACCES EN TRANSPORTS EN COMMUN

En métro, arrêt Estrangin Préfecture (Ligne 1).

En tram, arrêt Place de Rome (Ligne 3)

En bus, lignes 41, 54, 81, arrêt Estrangin Puget

Parking Payant Saint Ferréol

. ACCES AU BATIMENT

Le bâtiment PEYTRAL n'étant pas équipé d'une rampe d'accès côté Edmond Rostand (entrée usagers), les personnes à mobilité réduite sont invitées à se présenter à l'entrée principale **Boulevard Peytral**, conformément au fléchage (totem extérieur).

. ACCES AU HALL D'ACCUEIL

Les personnes à mobilité réduite qui se présentent à l'entrée principale Boulevard Peytral sont signalées par le poste de garde à l'agent d'accueil qui les prend en charge et les conduit, soit à l'accueil général, soit aux étages, soit au bureau qui leur est réservé le cas échéant. Une **rampe d'accès** dans la seconde cour permet d'accéder au hall d'accueil.

. CIRCULATION DANS LE BATIMENT

Accès aux toilettes :

La préfecture Peytral n'étant **pas équipée de toilettes accessibles au public**, les usagers qui en font la demande (en particulier les femmes enceintes, ou les personnes âgées, pourront être orientés vers des toilettes du personnel (porte cotée DSPAR et BER-DCLE). En revanche ces toilettes ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Des toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduites sont accessibles aux 2ème et 4ème étages.

Accès au guichet de l'accueil :

L'accueil est équipé d'une **banque d'accueil dédiée** aux personnes en fauteuil roulant.

Le Hall d'accueil du bâtiment Peytral est équipé d'une **boucle à induction magnétique** pour les personnes malentendantes équipées de prothèses auditives.

Accès aux étages :

L'accès aux salles de réunions et aux services situés dans les étages se fait par l'ascenseur situé dans le hall d'accueil ou par l'ascenseur du SGAR au fond de la cour.

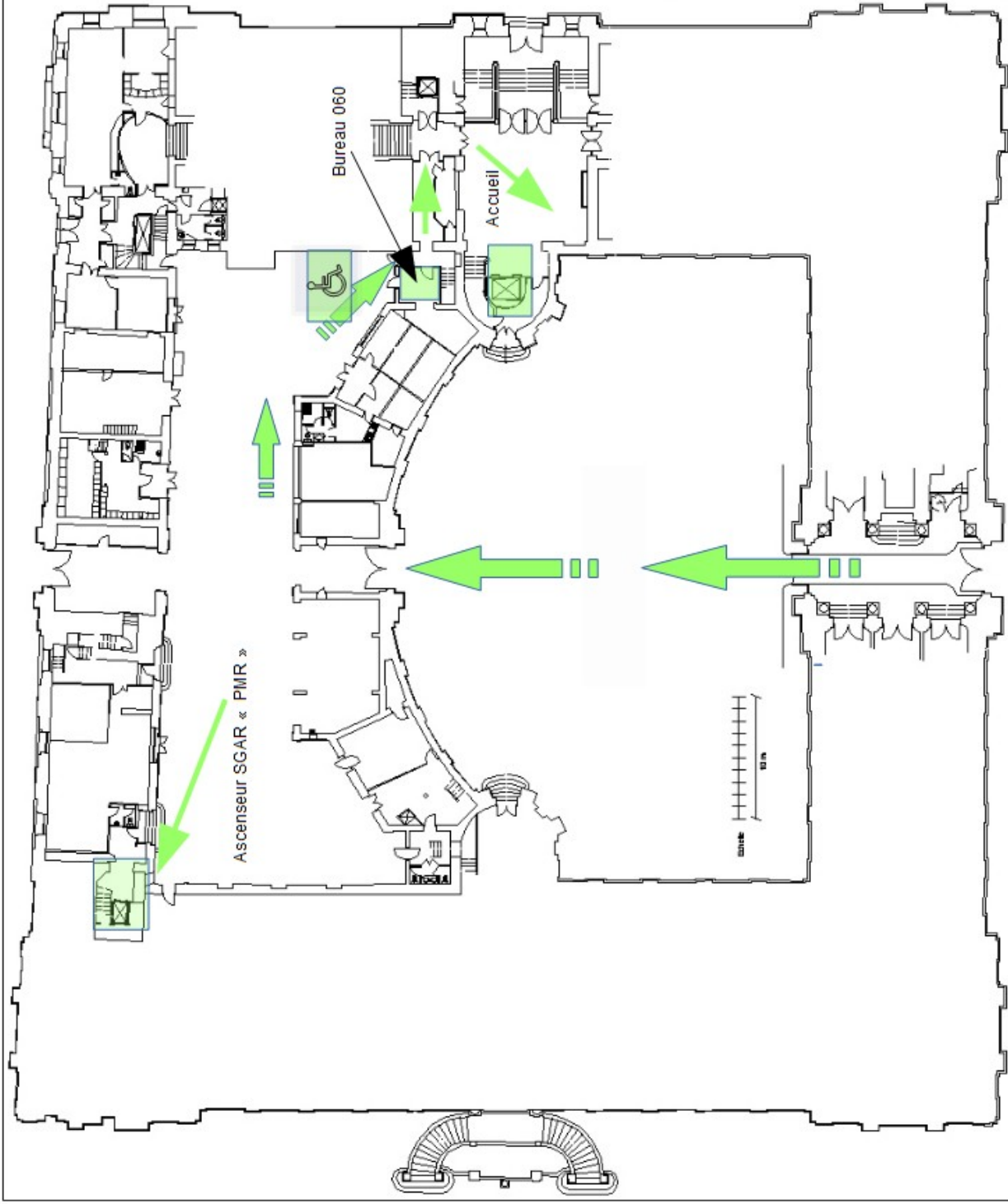
L'agent d'accueil conduira la personne en situation de handicap à cet ascenseur et lui expliquera le cheminement à suivre pour accéder au service demandé. Si le service n'est pas accessible par l'ascenseur, le bureau 060 au rez-de-chaussée est dédié à l'accueil des personnes à mobilité réduite ; le service concerné se déplacera dans ce bureau pour recevoir l'utilisateur.

Il existe 2 ascenseurs accessibles aux personnes à mobilité réduite :

- x Ascenseur central dans le hall d'accueil accessible de plein pied par l'accueil (cf. plan)

- x Ascenseur SGAR accessible de plein pied suivant le cheminement ci-dessous (cf plan)

Préfecture – Cheminement PMR



Entrée Rostand

Bureau 060

Accueil

Ascenseur SGAR « PMR »

Entrée PMR - P Peytral

- **PLACE DE STATIONNEMENT**

Sur le site Peytral, deux places de parking sont réservées aux personnes en situation de handicap dans l'enceinte de la préfecture à proximité de l'entrée qui leur est réservée dans la seconde cour. L'entrée se fait par l'entrée principale boulevard Paul Peytral. Un marquage au sol ainsi qu'un fléchage spécifique précisent ce droit d'accès.

3 - ACCUEIL

- **PRISE EN CHARGE**

Les **agents du poste de garde présents à l'entrée** du bâtiment-Bd Peytral signalent à l'accueil général dès lors qu'une personne en situation de handicap se présente. L'agent d'accueil les guide et les accompagne jusqu'au hall d'accueil.

Lorsqu'une personne à mobilité réduite doit se rendre dans un service, elle est accueillie par un agent qui contacte le service concerné. Un agent du service concerné se charge de venir accueillir la personne dans le hall, soit pour la guider dans les étages, soit pour accomplir les formalités sur place. Un bureau leur est spécifiquement dédié au rez-de-chaussé (060).



A titre exceptionnel, un agent de l'accueil général peut accompagner l'utilisateur dans les étages. Toutefois, cette solution ne peut être envisagée que si les agents de l'accueil général sont en nombre suffisant pour assurer une présence continue à l'accueil général.

Lorsqu'un usager a pris rendez-vous, l'agent d'accueil informe le service concerné de son arrivée. Un agent du service concerné se charge de venir accueillir la personne dans le hall, et l'accompagne dans le service ; si le service est inaccessible aux personnes à mobilité réduite, un bureau spécifiquement dédié peut les accueillir au rez-de-chaussée (060). A la fin de l'entretien, l'agent qui a reçu l'utilisateur le raccompagne jusqu'à la sortie du bâtiment.

Difficulté pour la lecture d'un formulaire : les agents lisent et expliquent le contenu du formulaire et ce qui est attendu de l'utilisateur. Ils indiquent également à l'utilisateur les champs qu'il doit remplir et veillent à ce qu'il puisse les remplir correctement.

Un agent d'accueil a suivi une **initiation à la langue des signes**.



Les agents ne remplissent pas le formulaire à la place de l'utilisateur, sauf cas exceptionnels : personne mal ou non voyante, demande expresse de l'utilisateur validé par le supérieur hiérarchique.

Pour les personnes malentendantes, il existe une **boucle à induction magnétique** dans le Hall d'accueil. *Voir le pictogramme sur la banque d'accueil*

COMMUNICATION SUR L'ACCUEIL DES PMR



Le guichet dédié aux PMR est signalé par un **logo**

Le registre d'accessibilité est disponible pour consultation à l'accueil de la préfecture ainsi que sur le site Internet : www.bouches-du-rhone.gouv.fr

Le site Internet indique **les modalités d'accès** en préfecture pour les PMR.

Le serveur vocal indique **les modalités d'accès** en préfecture pour les PMR.

EQUIPEMENTS DISPONIBLES

- ✓ 2 places de stationnements réservés dans la cour
- ✓ 1 portique sécurisé avec une porte automatique accessible PMR dans le hall d'accueil
- ✓ 1 rampe pour accéder à l'accueil, accessible dans la seconde cour intérieure
- ✓ 2 ascenseurs de plain-pied accédant aux 4 niveaux
- ✓ 1 boucle à induction magnétique à l'accueil général
- ✓ 1 bureau dédiée au PMR au rez-de-chaussée
- ✓ 1 guichet dédié à la banque d'accueil pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de communiquer avec l'agent d'accueil et/ou de remplir un formulaire
- ✓ 2 toilettes accessibles aux PMR au 2ème et 4ème étages

PRESTATIONS ET SERVICES NON ACCESSIBLES



Pas de toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite au rez-de-chaussée



Pas de signallement du cheminement au sol pour les personnes malvoyantes

5 - MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITE



Ascenseurs

2 ascenseurs de plain-pied accédant aux 4 niveaux :
maintenance mensuelle (voir annexe).

6 - ANNEXES

- Arrêté portant approbation d'un agenda d'accessibilité programmé
- Document d'aide à l'accueil des PMR et des personnes en difficulté à destination des agents d'accueil et des médiateurs numériques
- Fiche de procédure sur les conditions d'accès et d'accueil des usagers sur le site Peytral



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue la préfecture des Bouches-du-Rhône - Site PEYTRAL



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

oui

non



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

oui

non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.

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

→ Le personnel est formé.

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

→ Le personnel sera formé.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé

oui non

→ Le personnel connaît le matériel

oui non



Contact : 04.84.35.40.45 ou via le formulaire Contact sur www.bouches-du-rhone.gouv.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 17130001500012

Adresse : Place Félix Baret, CS 80001, 13282 Marseille Cedex 06



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. Pas de toilettes au rez-de-chaussée accessible aux PMR



Ce service sera accessible le : Analyse en cours



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



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

oui non



2. Pas de signalement du cheminement au sol pour les personnes malvoyantes



Ce service sera accessible le : Analyse en cours



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

Annexe 3 : liste des pièces à joindre

- Établissement nouvellement construit : l'attestation d'achèvement des travaux
- Établissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée : le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période : le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée achevé : l'attestation d'achèvement
- Les arrêtés préfectoraux éventuels accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
- Établissement sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public : la notice d'accessibilité
- Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction
- ERP de 1^{ère} à 4^e catégorie : une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.

Annexe 4 : fiche de suivi de l'entretien des équipements

Exemple d'équipements nécessitant entretien et maintenance :

- groom
- porte automatique ;
- ascenseur ou élévateur ;
- boucle à induction magnétique ;
- balise sonore ;
- signalétique sur écran ;
- tourniquet ;
- tapis roulant ou escalier mécanique.

Matériel	Date d'intervention	Description
Porte monumentale PEYTRAL	15/11/19	E: graissage chaines,nettoyage des
Porte vitrée SGAR	15/05/19	Nettoyage capteur
Porte vitrée SGAR	15/11/19	Nettoyage capteur rail
Ascenseur CSI 45	14/03/19	visite regulière
	26/03/19	graissage cabine
	24/04/19	Visite regulière
	27/05/19	Vérification contre galets cabine
		Visite regulière
		Vérification cable traction
	29/11/19	Visite regulière maintenance
Ascenseur HSA41 SGAR	29/05/19	Visite regulière maintenance
	08/07/19	Visite regulière maintenance
	20/08/19	Visite regulière maintenance
	16/09/19	
	28/10/19	Controle annuel systeme parachute
	29/11/19	



PREFET DES BOUCHES-DU-RHONE

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES ET DE LA MER
SERVICE CONSTRUCTION TRANSPORT CRISES – POLE ACCESSIBILITE SECURITE

Affaire suivie par : Eric PUGET

Tél : 04 91 28 40 59

E-mail : eric.puget@bouches-du-rhone.gouv.fr

Fax : 04 91 28 43 68

REFERENCES DU DOSSIER

Dossier n° ADAP 01305515A0799

Pétitionnaire : Monsieur BOUILLON Stéphane (Préfet de la Région PACA)

Type d'Agenda : patrimoine

Période sollicitée : 9 ANS (patrimoine exceptionnel)

Patrimoine concerné : patrimoine de la région PACA (199 bâtiments implantés sur 57 Communes) Cf liste annexée

Arrêté portant approbation d'un agenda d'accessibilité programmée

LE PREFET

de la Région Provence, Alpes, Côte d'Azur
Préfet de la zone de défense et de sécurité sud
Préfet du département des Bouches-du-Rhône

VU le Code de la Construction et de l'Habitation et notamment les articles L111-7 à L111-7-12, L111-8 à L111-8-4 et R111-19 à R111-19-47;

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 l'arrêté préfectoral n°2015184-007 du 1^{er} Juillet 2015 portant création de la Sous Commission Départementale d'Accessibilité ;

VU la demande d'approbation d'un agenda d'accessibilité programmée portant sur une période de 9 ans déposé en date du 30/09/2015 sous le n° ADAP 01305515A0799 par Monsieur BOUILLON Stéphane, Préfet de la Région Provence Alpes Côte d'Azur;

VU l'avis FAVORABLE de la Sous Commission Départementale d'Accessibilité portant sur l'agenda d'accessibilité programmée en date du 20/10/2015 ;

CONSIDERANT que ce dossier d'agenda d'accessibilité programmé concerne un patrimoine de 199 établissements recevant du public répartis sur 57 Commune de la Région Provence Alpes Côtes d'Azur ;

CONSIDERANT que ce patrimoine satisfait aux conditions de l'article 5 de l'arrêté du 27 avril 2015 précité permettant ainsi de bénéficier de trois périodes (soit 9 ans au total) pour sa mise en accessibilité ;

CONSIDERANT que la programmation prévisionnelle (temporelle et financière) est cohérente ;

CONSIDERANT que les actions proposées et à réaliser devraient permettre d'assurer la conformité aux règles d'accessibilité des établissements recevant du public concernés ;

A R R E T E

ARTICLE 1er : La demande d'approbation de l'agenda d'accessibilité programmée déposé par Monsieur BOUILLON Stéphane, Préfet de la Région Provence Alpes Côte d'Azur est **ACCORDEE**.


ARTICLE 2 : Le délai de mise en œuvre de l'AD'AP (durée de 9 ans) court à compter de la présente décision .

ARTICLE 3 : Les travaux à réaliser sur chaque établissement recevant du public feront l'objet d'une autorisation de travaux au titre de l'article L 111-8 du CCH .

ARTICLE 4 : Un point de situation sur la mise en œuvre de l'agenda sera effectué en fin de première année et à la moitié de la durée de l'agenda .

FAIT A MARSEILLE LE 0 5 NOV. 2015

Le Préfet


Stéphane BOUILLON

Délais et voies de recours : Le délai de recours devant le tribunal administratif compétent est de deux mois à compter de la décision autorisant ou refusant l'agenda.

PRÉFET DES BOUCHES-DU-RHÔNE

Direction départementale
des Territoires et de la Mer

Marseille, le **22 OCT. 2015**

Le Directeur
à
Monsieur le Préfet de la Région
Provence Alpes Côte d'azur
Préfet des Bouches du Rhône
Secrétariat général

Affaire suivie par : Eric PUGET
Tél. : 04 91 28 40 59
Courriel : eric.puget@bouches-du-rhone.gouv.fr
Pj : un projet d'arrêté préfectoral,
le procès verbal de la SCDA en date du 20/10/2015,
la planification financière et temporelle détaillée
des travaux



Objet : Approbation de l'agenda d'accessibilité programmée du patrimoine de l'Etat en région PACA.

Je vous prie de trouver ci joint , pour signature, la décision portant approbation de l'agenda d'accessibilité programmée du patrimoine des établissements recevant du public existants de la région PACA et appartenant à l'Etat.

L'élaboration de cet agenda fait suite aux obligations fixées par la Loi ordonnance 2015-1090 du 26 Septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie.

Ce dossier a été constitué par un groupe de travail piloté par le SGAR et le Responsable Régional de la Politique Immobilière de l'Etat et constitué des DDT(M), du CEREMA, de l'antenne interrégionale des finances, des services techniques régionaux de la Police, de la gendarmerie, des rectorats de Nice et d'Aix en Provence, de la DREAL.

Le projet d'agenda d'accessibilité programmée des bâtiments recevant du public de l'Etat en PACA a été présenté en CAR du 24 Septembre 2015, notamment en ce qui concerne les modalités de son financement.

Conformément à l'article R 111-19-37 du Code de la construction et de l'Habitation, le projet d'agenda est soumis à l'avis de la commission d'accessibilité prévue à l'article R 111-19-30 située dans le département siège de l'établissement.

Dans sa séance en date du 20 Octobre 2015, la Sous Commission Départementale d'Accessibilité des Bouches du Rhône, compétente pour le dossier, a rendu un avis favorable à ce projet d'agenda d'accessibilité programmé régional.

L'agenda d'accessibilité programmée concerne 199 bâtiments à remettre aux normes d'accessibilité sur une durée de 9 ans.

L'estimation financière totale a été évaluée à 8 284 514 Euros TTC.

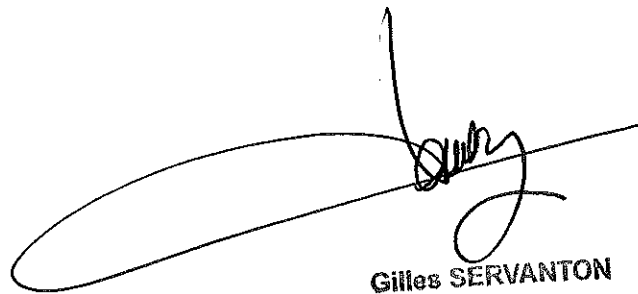
La répartition financière proposée est la suivante :

- période 1 :
 - année 1 1638 408 Euros TTC ;
 - année 2 1638 408 Euros TTC ;
 - année 3 1638 408 Euros TTC ;

- période 2 (années 4 à 6) : 1 684 645 Euros TTC ;

- période 3 (années 7 à 9) : 1 684 645 Euros TTC ;

Pour plus de détail, je joins à ma note la planification temporelle et financière des travaux à réaliser.



Gilles SERVANTON

Copie : M. Alain BIDARD, RPIE

Mme LEVERINO, Directrice Plate Forme des Achats et Mutualisation / SGAR

**DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES ET DE LA MER DES BOUCHES DU RHONE
SERVICE CONSTRUCTION TRANSPORT CRISE
POLE ACCESSIBILITE SECURITE**

**SOUS COMMISSION DEPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITE
DES PERSONNES HANDICAPEES**

PROCES VERBAL
Séance du 20/10/2015

Membres de la sous-commission avec voix délibérative :

Présents :

M.	PUGET (D.D.T.M. - Président)
M.	JARGEAU (D.D.C.S)
M.	REYNAUD (A.P.F)
M.	MONTIALOUX (SURDI 13)
M.	MARRAS (LES CANNES BLANCHES)
Me.	RIVIECCIO (LA CHRYSALIDE)
M.	VILLE (Conseil Régional PACA)
M.	GASTON (C.C.I.M.P)

Excusés : Commune de MARSEILLE (avis motivé) , APHM

REFERENCES DU DOSSIER

Dossier n° 2156/15/ADAP 01305515A0799

Pétitionnaire : Monsieur BOUILLON Stéphane (Préfet de la Région PACA)

Type d'Agenda : patrimoine

Période sollicitée : 9 ANS (patrimoine exceptionnel)

Patrimoine concerné : patrimoine de la région PACA (199 bâtiments implantés sur 57 Communes)
Cf liste annexée

TEXTES APPLICABLES

Code de l'Habitation et de la Construction Art L111-7 à L111-7-12, L111-8 à L111-8-4 et R111-19 à R111-19-47

Arrêté du 1er Août 2006 fixant les dispositions prises pour application des articles R111-19 à R111-19-3 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.

Arrêté du 8 Décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R111-19-7 et R111-19-11 du Code de la Construction et de l'Habitation et de l'article 14 du décret 2006-555 relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

AVIS DE LA SOUS-COMMISSION

La commission a examiné le dossier visé ci-dessus inscrit à l'ordre du jour de la réunion en application du Code de la Construction et de l'Habitation, des décrets n° 95.260 du 08.03.1995, 2006-672 du 8 juin 2006 , 2006-1089 du 30 Août 2006 et de l' arrêté préfectoral n°201291-0001 de la préfecture des Bouches du Rhône . en date du 09/07/2012. A l'issue de la réunion la commission émet l'avis suivant :

- Au titre de l'examen du dossier d'agenda d'accessibilité programmée au regard des dispositions des articles du Code de la Construction et de l'Habitation

AVIS FAVORABLE

Les travaux à réaliser sur chaque bâtiment recevant du public feront l'objet d'une autorisation de travaux au titre de l'article L 111-8 du CCH.

Un point de situation sur la mise en œuvre de l'agenda sera effectué en fin de première année et à la moitié de la durée de l'agenda.

Pour le Directeur Départemental
Président de la Sous-Commission
Départementale d'Accessibilité
son suppléant,

E. PUGET



GUIDE DE L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Comment accueillir ses clients ?

- * Destiné au chef d'entreprise pour assurer l'information et la formation de son personnel en contact avec les clients



SOMMAIRE

INTRO	2	Déficience visuelle	8
1. Généralités	3	Déficience auditive	10
Obligations réglementaires	4	Déficience mentale, cognitive ou psychique	12
2. Les différents types de handicaps	6	Les personnes vieillissantes ou seniors	14
Déficience motrice	6	CONCLUSION	15

INTRO

« 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 »

** Loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005*

L'accessibilité, c'est la participation de tous à la **vie collective, économique, sociale, culturelle, avec le plus d'autonomie possible**; C'est **se sentir en sécurité, interagir avec les personnes et les lieux, c'est se déplacer, percevoir, contribuer** à la vie ou à l'organisation des lieux recevant du public.

Si la loi est explicite sur l'aspect technique pour réduire au maximum les difficultés de l'accessibilité, **elle prend aussi en considération l'attitude et le comportement de chacun face aux handicaps.**

Il est important pour le chef d'entreprise **de former et d'informer** son personnel sur les méthodes et techniques de communication pour tous les publics.



SITUATION DE HANDICAP



Handicap croissant

- * Environnement non adapté
- * Absence d'équipement compensatoire
- * Personnel non formé



Handicap décroissant

- * Environnement adapté
- * Équipement compensatoire
- * Personnel formé



Accueillir des clients en situation de handicap, c'est accueillir ses clients tout court



Les personnes en situation de handicap doivent être traitées de la même manière que toute autre personne. Elles doivent avoir accès aux mêmes services mais nécessitent toutefois une attention particulière.

- * **Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel** et ne vous formalisez pas sur certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- * Faites attention à votre langage et utilisez un vocabulaire **clair et courtois**.
- * Considérez la personne qui a des besoins spécifiques comme un client ordinaire, **adrez-vous à elle directement** et non pas à son accompagnateur.
- * N'infantilisez pas la personne et **vouvoyez-la**.
- * **Le chien-guide d'aveugle ou le chien d'assistance est autorisé par la loi à accéder à tous les ERP.**
- * 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.
- * **Gardez le sourire et faites preuve de patience** pour éviter de mettre en difficulté la personne, un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- * Avoir 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'audiodescription.**
- * Utilisez des **phrases simples et courtes** avec une seule idée (sujet, verbe, complément).

OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES



LA LOI DU 11 FÉVRIER 2005
STIPULE LE PRINCIPE D'ACCESSIBILITÉ
À TOUT POUR TOUS, CELA INCLUT
LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT
DU PUBLIC (ERP)
CETTE RÉGLEMENTATION S'APPLIQUE
SUR L'ENSEMBLE DES ERP QUELLE
QUE SOIT LEUR ACTIVITÉ



L'accessibilité des locaux

Votre établissement doit être en mesure d'offrir l'accès aux bâtiments, à l'information, à la communication et aux prestations proposées de façon égale.

Des solutions simples peuvent être prévues comme de réserver un accueil adapté et chaleureux, des espaces plus confortables avec des aisances de circulation, ainsi que la possibilité d'offrir de nouvelles prestations de services.

Pour être accessible, ces locaux doivent répondre à un certain nombre d'obligations définies par la réglementation des ERP, en voici quelques exemples :

- * **largeur des accès**, des cheminements, des portes...
- * **nature et pente des sols**
- * **des points pour s'asseoir** ou faire des pauses
- * **éclairage**, contraste des couleurs
- * **banque d'accueil** adaptée
- * **une signalétique** adaptée
- * **un point accueil** doit être mis en œuvre et visible depuis l'entrée
- * **alarmes visuelles et sonores**



LE DÉPÔT D'UN AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉ (Ad'Ap)

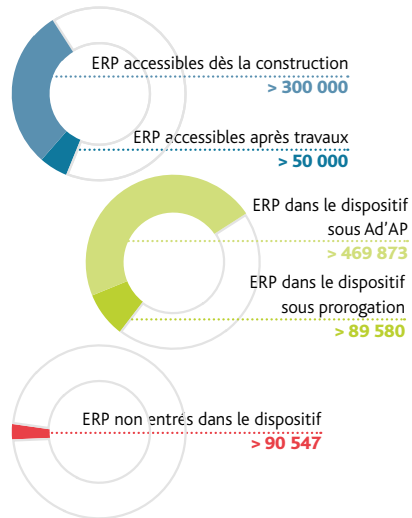
Le dossier Ad'Ap permet de préparer la mise en accessibilité de son établissement sur une durée de 3 ans. C'est un dossier obligatoire qui devait être déposé **avant le 27 septembre 2015** pour les ERP existants (construction antérieure au 1^{er} janvier 2015). Si votre ERP n'est pas accessible et que vous n'avez pas encore déposé d'Ad'Ap, **vous devez justifier ce retard**. Le projet d'Ad'Ap doit être validé par le Préfet.

En cas de non-respect, d'Ad'Ap inexistant ou incomplet, des sanctions pécuniaires sont prévues.

Pour plus d'information sur l'accessibilité des ERP : *l'accessibilité des Établissements recevant du public et Installations ouvertes au public – CNISAM 2015*

RÉPARTITION DES ERP

(sur une base de 1 million) au 1^{er} septembre 2016



Formation du personnel

« Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients » **Article L4142-3-1 du code du travail**

La formation du personnel d'accueil à la sécurité des clients et usagers handicapés n'est plus simplement une recommandation mais **une obligation réglementaire pour les ERP d'une capacité d'accueil de plus de 200 personnes**. Bien que le bon sens et certaines attitudes soient naturels envers ce public particulier, sensibiliser les équipes

et proposer des formations complètes reste indispensable. **Bien qu'optionnel pour les ERP de 5^e catégorie, c'est un plus indéniable dans le service proposé aux clients.**

La formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap peut se faire dans le cadre d'une formation continue.

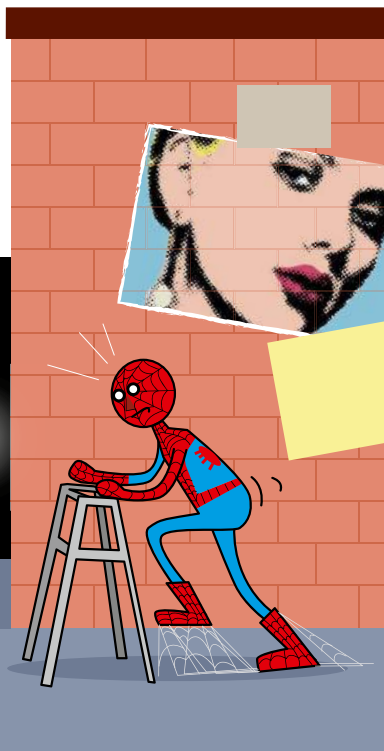
2

LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAPS



DÉFICIENCE MOTRICE

La déficience motrice est le plus souvent associée à l'image de la personne en fauteuil roulant pourtant ce terme englobe bien d'autres situations qu'il est important de repérer



1,5% > de la population française adulte est atteinte de troubles moteurs

dont

45% > se déplacent en fauteuil roulant

Il s'agit d'une **atteinte à la mobilité** des membres inférieurs et/ou supérieurs qui peut affecter **la marche, la préhension, la coordination, l'équilibre...**

Hormis l'intégrité physique, une personne peut se trouver en situation de handicap moteur **lorsqu'elle est encombrée** (poussette, valise...) **ou temporairement fragilisée** (grossesse, fièvre...).

LES



- * **Les déplacements**
- * **Les obstacles** : marches et escaliers, les pentes, ressauts...
- * **La largeur** des couloirs et des portes
- * **La station debout et les attentes prolongées**
- * **La hauteur** de préhension
- * **Le temps nécessaire** pour exécuter un geste ou une action

VOS



- * Assurez-vous que **les espaces de circulation sont suffisamment larges**, dégagés et libres de tout obstacle
- * En cas de guidage d'un fauteuil, **évit**ez les mouvements brusques et **annoncez les manœuvres**
- * Si possible, **mettez à disposition des bancs et des sièges de repos**
- * **Indiquez à la personne la file prioritaire** si elle ne l'a pas vue
- * Pour accompagner une personne ayant des difficultés à se mouvoir, **marchez à ses côtés, à son rythme** en veillant à ne pas la déstabiliser

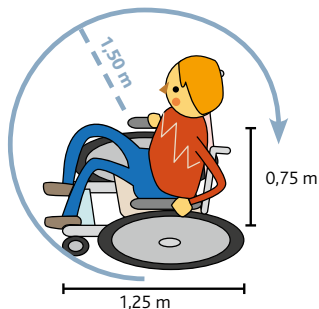
DU CONFORT POUR TOUS



- * **Une meilleure aisance** dans les mouvements et dans la circulation
- * **Plus de place**
- * Attentes **moins inconfortables**



GESTION DE L'ESPACE :



Les usagers en Fauteuil Roulant (UFR)

Dimensions officielles d'un fauteuil roulant :
0,75 m par 1,25 m

Demi-tour fauteuil :
1,50 m de diamètre



Mobilité réduite

Largeur nécessaire pour une personne avec deux canes :
0,9 m



Prévoir quelques cm de plus pour l'aisance de mouvement est toujours un choix apprécié des clients.



DÉFICIENCE VISUELLE



La déficience visuelle regroupe les différents niveaux de handicaps liés à la vue. Elle est définie selon l'état du champ et de l'acuité visuelle.

La qualité de la vision est variable d'une personne à l'autre, on note **4 niveaux** : la vision normale, une déficience visuelle modérée, grave et la cécité.

Ainsi on distingue les malvoyants dont l'acuité visuelle après correction est **comprise en 4 et 1 dixième** ; des aveugles atteints de cécité et dont l'acuité visuelle après correction est **inférieure à 1**.

Il est parfois délicat de reconnaître une personne malvoyante et impossible d'estimer son niveau de handicap visuel d'autant qu'il peut être bien compensé.



EN FRANCE
on estime

70 000
aveugles

* * *

1,7 M
malvoyants



On distingue
3 TYPES D'ATTEINTE DE LA VISION :



Le flou

Difficultés à percevoir les formes ou à distinguer les contrastes et les couleurs. Les distances et les reliefs sont impossibles à distinguer ce qui rend les déplacements périlleux. De même la lecture peut devenir compliquée.



La vision tubulaire

Seule la vision centrale subsiste dans laquelle la perception des détails reste correcte. Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.



La vision périphérique

La vision centrale est défaillante et seule la périphérique reste efficace.

UNE MÊME PERSONNE PEUT CUMULER PLUSIEURS DÉFICIENCES



Il est important d'avoir à l'esprit qu'une perception erronée des couleurs peut également être handicapante.

LES



- * Les **déplacements**
- * Les **obstacles** : marches et escaliers, les pentes, ressauts...
- * Les **indications écrites**
- * **Se repérer**
- * **S'orienter**
- * **Attention visuelle**
- * **Les contrastes de couleurs**

VOS



- * Assurez-vous que **les espaces de circulation sont suffisamment larges**, dégagés et libres de tout obstacle
- * **Proposez et présentez votre bras** pour assister les déplacements, avec une information verbale
- * Si la personne a un chien ou une canne, **placez-vous de l'autre côté**
- * **Ne jamais saisir le harnais d'un chien d'assistance**. Ne dérangez, caressez, ou ne jouez pas avec le chien : **il travaille !**
- * **Avisez la personne sur l'environnement, le relief, l'état des sols, indiquez les changements de direction de façon claire en précisant la distance et la direction** (« 10 m à droite », et non « par-là, à droite »)
- * **Décrivez une situation ou son environnement.**
- * **Aides techniques et aides à la lecture** (loupe, tablette avec zoom...)

DU CONFORT POUR TOUS



- * **Accès rapide et simple à l'information**
- * **Confort visuel** (couleur et luminosité)



DÉFICIENCE AUDITIVE

La surdité ou la déficience auditive est définie comme un affaiblissement ou une abolition du sens de l'ouïe, soit une altération de la perception des sons



La perte d'audition peut être **légère, moyenne, sévère ou profonde**. Elle peut toucher une oreille ou les deux et entraîner des difficultés pour suivre une conversation ou entendre les sons forts.

PERTE DE 20 À 70 DÉCIBELS : -----

il s'agit de personnes **malentendantes**

LA SURDITÉ LÉGÈRE :

de -25 à -40 décibels

LA SURDITÉ MOYENNE :

de -40 à -70 décibels

PERTE SUPÉRIEURE À 70 DÉCIBELS :-

il s'agit de personnes **sourdes**

LA SURDITÉ SÉVÈRE :

de -70 à -90 décibels

LA SURDITÉ PROFONDE :

à partir de -90 décibels



Les personnes atteintes de déficience auditive sont souvent équipées d'assistance auditive du type amplificateur à l'intérieur ou à l'extérieur de l'oreille. Pour que ces aides soient pleinement efficaces dans les ERP, **des boucles magnétiques doivent être installées**. Elles permettront aux personnes équipées de recevoir directement les sons dans leurs appareils auditifs et de ne pas être gênés par les bruits d'ambiance.



On distingue
2 DEUX SORTES DE SURDITÉ :



**La surdité
de transmission**

Elle affecte la transmission des ondes sonores à l'oreille interne par l'oreille externe et moyenne. Les sons graves comme aigus sont affectés. **Dans ce cas, la surdité n'est jamais totale et la personne entend correctement sa propre voix.**



**La surdité
de perception**

Elle a son origine dans l'oreille interne. On parle alors de presbyacousie.

Elle est due à des lésions et provoque toujours des **surdités sévères ou profondes qui entravent le développement du langage oral** ; la personne atteinte éprouve des difficultés à contrôler l'intensité et le timbre de sa voix.

ENTRE

7 à 8 % de la population est affectée.



LES



- * **S'exprimer**
- * **Comprendre** le langage oral
- * **S'orienter**
- * **Environnement** sonore et bruits parasites

VOS



- * **Mise en place de moyens d'écriture** (tablette tactile, SMS, carnet papier,...)
- * **Mise en place de boucle magnétique**, avec signalétique
- * **Connaissance de base de la Langue des Signes Française (LSF)**
- * Assurez-vous que **l'espace et l'ambiance sonore soient de bonne qualité** et évitez les réverbérations acoustiques
- * **Installez des zones physiquement délimitées** (par des panneaux ou paravents) pour limiter les bruits parasites
- * **Parlez avec la personne en face-à-face** et assurez-vous qu'elle vous regarde (lecture labiale)
- * Organiser l'expression de chaque personne lors de communications en groupe (**chacun son tour**)
- * **Utilisez une gestuelle** de communication
- * Utilisez des **phrases courtes et du vocabulaire simple**

**DU CONFORT
POUR TOUS**

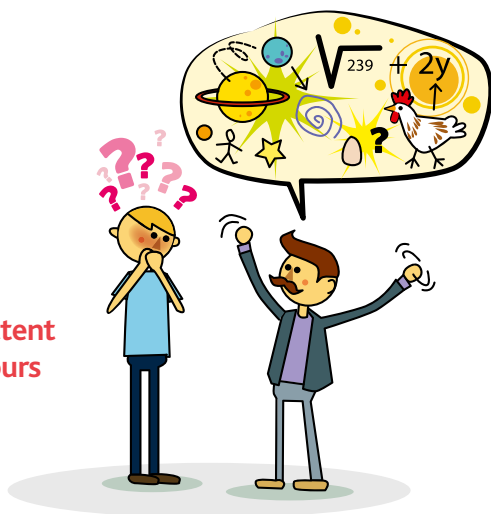


- * **Une bonne qualité sonore**
- * Le sentiment **d'être écouté et entendu**



DÉFICIENCE MENTALE, COGNITIVE OU PSYCHIQUE

Ces types de déficiences affectent le mental et ne sont pas toujours détectables physiquement



On distingue

3 TYPES DE HANDICAP INTELLECTUEL :



Déficience mentale

Les capacités de compréhension et d'apprentissage sont sensiblement réduites, ces troubles peuvent apparaître à la naissance ou après un accident. Ils ne peuvent pas être soignés, mais compensés par un environnement aménagé et un accompagnement humain.

(Exemples : Trisomie 21, syndrome X fragile, autisme...)



Déficience cognitive

Affecte la mémoire et les capacités de raisonnement.

Déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, langage, praxie, fonction visio-spaciale, agnosie...) ou déficience du traitement de l'information à la conscience.

(Exemples : maladie d'Alzheimer, maladie de Parkinson, maladie de Huntington...)



Déficience psychique

Pathologie psychiatrique ou neurologique, démence apparaît à l'adolescence ou à l'âge adulte **n'affecte pas directement les capacités intellectuelles, mais plutôt la mise en œuvre**, les troubles sont plus ou moins graves. Peut être soignée.

(Exemples : schizophrénie, trouble bipolaire, troubles obsessionnels compulsifs, traumatismes crâniens...)

LES



- * Communiquer, s'exprimer
- * S'orienter

VOS



- * Soyez à l'écoute, patient et disponible
- * Soyez **attentif** à ses tentatives de communication
- * **Évitez des longs raisonnements**, une seule chose à la fois
- * **Reformulez la phrase en cas d'incompréhension** au lieu de la répéter à l'identique
- * **Utilisez des catalogues dans un magasin, des plans, un papier et un stylo pour des dessins**
- * **N'inquiétez pas la personne** en répétant perpétuellement la même chose
- * **Facilitez le comptage de l'argent**
- * **Évitez l'opposition et la contradiction**, gardez un ton rassurant sans mettre la personne en échec

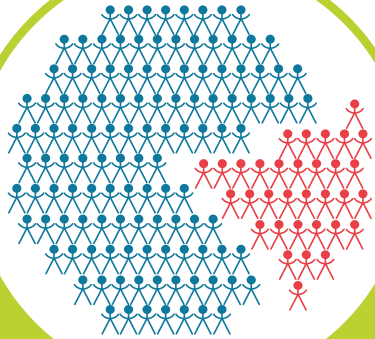
DU CONFORT POUR TOUS



- * Des facilités pour les personnes non francophones



CERTAINES PERSONNES ONT DES PROBLÈMES DE COMMUNICATION, CELA NE VEUT PAS DIRE QU'ELLES ONT DES PROBLÈMES DE COMPRÉHENSION.



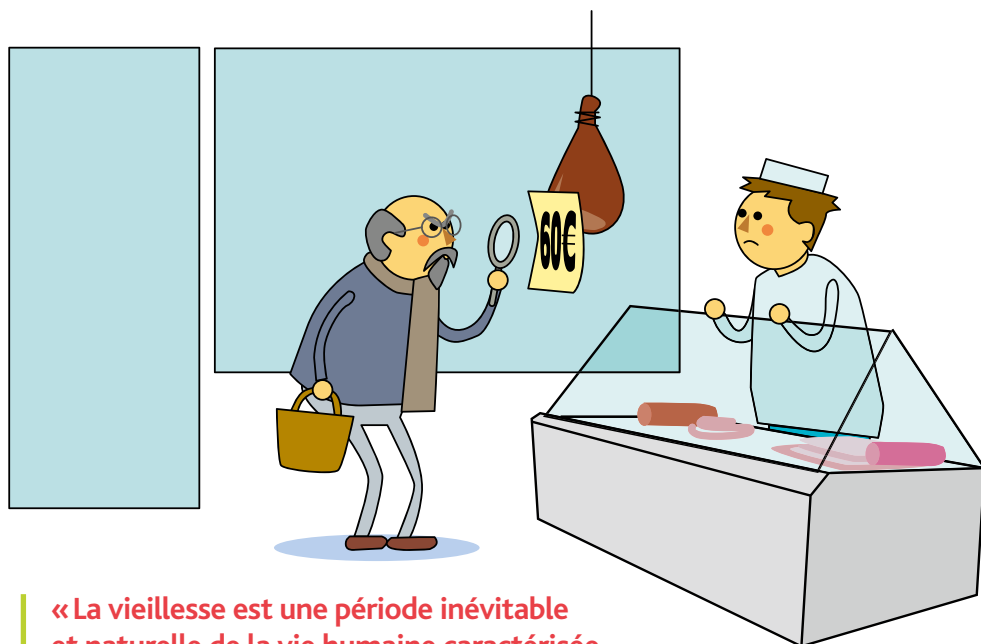
**650 000
à 700 000**

**personnes se trouvent
en situation de
HANDICAP MENTAL,
ce qui représente
environ**

**20 %
des personnes
handicapées**



LES PERSONNES VIEILLISSANTES OU SENIORS



« La vieillesse est une période inévitable et naturelle de la vie humaine caractérisée par une baisse des fonctions physiques, la perte du rôle social joué comme adulte, des changements dans l'apparence physique et un acheminement graduel vers une diminution des capacités »

* (B. R. Mishara, R. G. Riegel, *Le vieillissement*, Presses Universitaires de France, Paris, 1984).

Une personne est généralement considérée comme sénior à partir de 50 ans (60 ans selon l'OMS). **En 2050, une personne sur trois sera un sénior** (d'après l'Insee).

Ce public de plus en plus nombreux peut présenter simultanément plusieurs des troubles précédents.

Il convient d'identifier le plus incapacitant pour assurer un accueil et un service de qualité.

Les seniors sont touchés par **la perte de l'acuité visuelle, la baisse de l'audition, les troubles de l'équilibre et de la marche, les troubles de la mémoire et les difficultés de concentration...**

LES



- * Les déplacements
- * Les obstacles : marches et escaliers, les pentes, ressauts...
- * La station debout et les attentes prolongées
- * Les indications écrites
- * S'orienter

VOS



- * Prenez en charge le client
- * Parlez clairement et lentement
- * Demandez comment aider
- * Donnez confiance
- * Présentez les lieux
- * Faites attention de **ne pas buter dans les aides orthopédiques** (cane, déambulateur...)

DU CONFORT POUR TOUS



- * Un personnel **attentif au bien-être** de chacun
- * Un **accueil de qualité et agréable pour tous**



PENSEZ À UN AFFICHAGE LISIBLE

Quelques valeurs indicatives
(Norme AFNOR BPX 35-073 2007)

DISTANCE DE LECTURE	1 m	2 m	5 m
TAILLE RECOMMANDÉE DES LETTRES	3 cm	6 cm	15 cm
TAILLE RECOMMANDÉE DES LOGOS ET PICTOGRAMMES	5 cm	10 cm	25 cm



EN CONCLUSION

Rendre son commerce accessible aux personnes en situation de handicap est **une obligation réglementaire, mais également une opportunité**. Cela apporte un cadre plus agréable pour l'ensemble de la clientèle. Personnes âgées, femmes enceintes ou accompagnées de jeunes enfants sont toujours satisfaits de trouver un commerce accueillant et confortable.

De même, le comportement du personnel joue pour beaucoup dans l'appréciation de la qualité de service proposé dans votre établissement.



LE RESPECT DES QUELQUES BONNES PRATIQUES PRÉSENTÉES DANS CE GUIDE PARTICIPE AU CONFORT ET À LA FIDÉLISATION DES CLIENTS.

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

- * Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 - * Article L4142-3-1 du Code du Travail
- * Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative 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

Une publication de :



Avec le soutien de :





Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DES BOUCHES-DU-RHÔNE

	<p style="text-align: center;">FICHE DE PROCÉDURE Conditions d'accès et d'accueil des usagers <u>Engagements n° 1, 5 et 6</u></p> <p style="text-align: center;"><i>Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente</i></p> <p style="text-align: center;">ACCUEIL PEYTRAL</p>
OBJET	
Nous optimisons nos conditions d'accueil	
PÉRIMÈTRE	
Bâtiment PEYTRAL	
LE CHAMP D'APPLICATION	
Tous les services et particulièrement ceux qui accueillent du public	
MODALITES	
<u>CONDITIONS D'ACCES, D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE DANS LES SERVICES</u>	
<p>Depuis la rue Edmond Rostand, les usagers entre dans le bâtiment PEYTRAL pour accéder aux services recevant du public aux jours et heures d'ouverture, à savoir : <i>Accueil général, services administratifs relevant du cabinet du Préfet de région, du Préfet Délégué Pour l'Égalité des Chances, du Secrétariat Général et du Secrétariat Général aux Affaires Régionales, bureau des concours, bureau des activités professionnelles réglementées.</i>)</p> <p>Avant d'accéder au hall d'entrée, l'entrée du bâtiment est placée sous le contrôle d'un garde/agent de sécurité placé à l'entrée du bâtiment. L'agent est assisté d'un dispositif de fouille. Une fois le contrôle de sécurité effectué, l'usager peut accéder à l'accueil général.</p> <p>L'accueil général est constitué d'une banque d'accueil dans laquelle deux agents d'accueil ont pour mission de renseigner les usagers et visiteurs et de distribuer des badges d'accès aux bâtiments pour les personnes ayant rendez-vous.</p> <p>Si les usagers/visiteurs ont RdV hors des heures d'ouverture, l'entrée se fait par le Boulevard Paul PEYTRAL. De la même manière, un garde de sécurité vérifiera l'accès de l'usager/visiteur et lui délivrera un badge d'accès.</p> <p><u>Affichage extérieur :</u></p> <p>Un panneau d'affichage mural modulable, à vitrage ouvrant, est fixé au mur à l'entrée de la préfecture (côté Edmond Rostand). Ce panneau indique le numéro de téléphone, celui du serveur vocal, le site Internet, les jours et horaires d'ouverture, la répartition géographique des services ainsi que les fermetures annuelles. Il indique également les modalités pour effectuer les téléprocédures concernant les titres (séjour, SIV, permis).</p> <p>Il communique également les informations ponctuelles sur les modifications susceptibles d'y être apportées. S'il est nécessaire de procéder à une modification de l'affichage extérieur pour y inclure une information ponctuelle (horaires modifiés, fermeture exceptionnelle, problèmes techniques, etc.), le chef de bureau concerné imprime le texte approprié sur une feuille A4 ou A3. Il remet la feuille à l'agent d'accueil</p>	



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

qui l'affiche sans délai sur le panneau extérieur.
La clé du panneau d'affichage est détenue à l'accueil.

Une boîte aux lettres pour les dépôts express est accessible aux heures d'ouvertures à l'entrée, à côté du poste de sécurité à droite de l'escalier. Les dossiers déposés sont ensuite transmis le lendemain au service concerné.

Le dépôt express est situé de façon très visible à l'entrée.

Affichage intérieur :

Les services des étrangers et du bureau de la circulation routière (points numériques) ne se trouvant pas sur le site Peytral, les agents d'accueil disposent de flyers leur permettant d'indiquer à l'utilisateur où se trouve le site de Saint Sébastien mais aussi de répondre à certaines demandes des usagers sur les démarches. L'ensemble des autres documents sont distribués en fonction de la demande par les agents d'accueil. Toutes les informations nécessaires à l'établissement de leur dossier sont à leur disposition à l'accueil.

L'identification des services et leur localisation par niveau est indiquée dans le hall d'accueil. En cas de nécessité, un agent désigné par le chef du bureau de la sécurité et de la logistique procède à la mise à jour de la signalétique. L'agent d'accueil oriente les usagers vers le service compétent.

Un panneau d'affichage de couleur orange permet à l'utilisateur de prendre connaissance de certaines informations liées à la Qualité (résultats des enquêtes de satisfaction, charte de l'utilisateur, engagements qualité, liste des services de l'état sur le département, organigramme, etc.).

Une tablette murale avec une boîte à réclamations/suggestions est également à la disposition des usagers dans la salle d'attente.

Un écran d'affichage dynamique (écran situé au-dessus de la banque d'accueil)
gestion du contenu :

- automatique avec GRR outil de réservation des ressources (les salles de réunion)
- statique, informations dispensées par la RQ,
- événementiel, chargée de communication de la préfecture

Site Internet (voir FP E11) :

L'onglet relatif à la Préfecture-Site Peytral est mis à jour en fonction des évolutions en matière de réglementation ou d'horaires d'ouverture.

Pour les informations/modifications relatives aux horaires d'ouverture du site Peytral, cette décision sera prise sur décision des membres du corps préfectoral. L'information sera alors modifiée sur le site internet par le webmestre, le référent qualité ou tout agent dûment habilité à modifier le site internet.

Pour les autres modifications, touchant à des procédures spécifiques (étranger, titres, association, etc.), la demande est directement traitée par le service concerné qui dispose d'un agent dûment habilité à modifier le site IDE.

Les chefs de bureau ou de section assurent une veille permanente du site, chacun dans le périmètre de ses attributions ; ils informent leur hiérarchie des nécessités de mise à jour et proposent des enrichissements nouveaux en fonction notamment de l'actualité administrative

Accueil téléphonique :

Se reporter au 3. du guide d'accueil et à la fiche réflexe sur les bonnes pratiques de l'accueil téléphonique.

Accueil physique :

La signalétique présente dans le bâtiment permet aux usagers de s'orienter et se diriger aisément. Le site



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Peytral n'ayant pas vocation à recevoir la majorité des usagers venus en préfecture, l'agent d'accueil oriente les usagers en fonction de leur demande. L'ensemble des documents d'information sur les démarches à destination des usagers sont distribués en fonction de la demande par les agents d'accueil. Toutes les informations nécessaires à l'établissement de leur dossier sont à leur disposition à l'accueil

Usagers se rendant en réunion

L'agent d'accueil fait préciser à l'usager la réunion à laquelle il doit participer puis vérifier que cette réunion est bien prévue sur le planning hebdomadaire. L'agent indique à l'usager comment accéder à la salle correspondante ou le cas échéant le faire accompagner par le service organisateur notamment dans le cadre de grosses réunions.

Usagers se rendant à un rendez-vous organisé par un bureau

L'agent fait préciser à l'usager le nom de la personne avec qui il a rendez-vous. Il appellera l'agent indiqué et lui précisera que l'usager, ou le professionnel, attendu, est arrivé. Il indiquera le bureau et l'étage. L'usager, ou le professionnel, sera réceptionné à la sortie des ascenseurs par l'agent avec qui il a rendez-vous.

Usagers souhaitant bénéficier d'un service ou d'une information non disponible en préfecture

L'agent doit prendre en compte les demandes spécifiques des usagers en les orientant éventuellement vers un organisme extérieur à la préfecture comme, par exemple les trois directions départementales interministérielles.

Nos documents de référence sont :

- le site internet de la préfecture ;
- les organigrammes des services de l'Etat
- différents flyers d'informations (accès Saint-Sébastien, procédures ANTS, etc.)

Les agents de l'accueil général accueillant le public sont dispensés de donner leurs noms pour des raisons de sécurité. Cependant, à chaque agent est affecté un pseudonyme permettant aux usagers de faire des réclamations ou d'exprimer leur satisfaction. Celui-ci est mentionné sur le chevalet figurant devant chaque agent.

Un guide de l'accueil a été remis à tous les agents et a également été mis sur l'intranet dans la rubrique « Qualité », avec les fiches de procédure et autres documents utiles. Ce guide, qui a notamment pour objectif de leur faciliter le contact avec les usagers et de diffuser une bonne image des services de la préfecture, leur propose des solutions pour y parvenir.

Accueil des personnes à mobilité réduite/personnes en situation de handicap :

Le guide de l'accueil et le registre d'accessibilité mentionnent la procédure à suivre en matière d'accueil des personnes en situation de handicap :

- Stationnement

Sur le **site Peytral**, deux places de parking sont réservées aux PMR dans l'enceinte de la préfecture à proximité de l'entrée qui leur est réservée dans la seconde cours. L'entrée se fait par l'entrée principale boulevard Paul Peytral. Un marquage au sol ainsi qu'un fléchage spécifique précisent ce droit d'accès.

- L'accessibilité aux services

Sur le **site Peytral**, les PMR qui se présentent à l'entrée principale, conformément au fléchage (totem extérieur), sont signalées par le poste de garde à l'agent d'accueil qui les prend en charge et les conduit au bureau qui leur est réservé. L'accès aux salles de réunions et aux services situés dans les étages se fait par l'ascenseur situé dans le hall d'accueil. L'agent d'accueil conduira la PMR à cet ascenseur et lui



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

expliquera le cheminement à suivre pour accéder au service demandé.

Accueil des personnes en difficulté :

Le guide de l'accueil invite les agents à réagir avec tact et compréhension pour accueillir les personnes en difficulté.

Tous les agents d'accueil suivent une formation à l'accueil tous les 4 ans.

Le confort des usagers :

Des services sont mis à disposition des usagers :

- des chaises sont présentes dans le hall d'accueil.
- deux distributeurs de boissons et de friandises
- une fontaine à eau
- une table pour écrire

La préfecture Peytral n'étant pas équipée de toilettes accessibles au public, les usagers qui en font la demande (en particulier les femmes enceintes, ou les personnes âgées, pourront être orientés vers des toilettes du personnel (porte cotée DSPAR et BER-DCLE) .

Accessibilité

Il existe une boucle magnétique dans le Hall de Peytral pour les malentendants. Voir le pictogramme sur la banque d'accueil

- 1 – Guide d'accueil
- 2 – Pages du site internet
- 3 – Lexique pour simplifier le langage administratif -
- 4 – Liste des services de l'état dans le département des Bouches-du-Rhône
- 5 – Bien accueillir les personnes handicapées
- 6 – Guide du médiateur numérique
- 7 – Grille de contrôle des informations destinées aux usagers

→ Disponibles sur l'INTRANET en fonction des besoins des agents

GESTION DES ÉVOLUTIONS



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Suivi des modifications de la procédure :

DATE	VERSION	PAGES CONCERNÉES	OBJET DE LA MODIFICATION
17/07/19	1	Toutes	Référentiel Qual-e-Pref
26/08/19	2	toutes	Modifications – Chef du BEQS
16/12/19	3	Toutes	Ajoute registre d'accessibilité

CALENDRIER DE SUIVI

Rédaction : le chef du BEQS
Vérifications : le référent qualité – Manon MESTRE
Date de création : 17/07/2019

Feuille d'émargement

Session programmée :
du 21 mars 2019 matin au 21 mars 2019 après-midi
Préfecture des Bouches-du-Rhône, Rue Edmond Rostand, Salle 209, 2ème étage - 13006 Marseille

ORAS-PRO-2019-19965 - Pref13 : Initiation à la langue des signes - Apprentissage spécifique à l'accueil du public (1ère partie)

21 mars 2019

Nom	Prénom	Service d'affectation	Matin	Après - midi
POISSON	Christophe	INTERIEUR/POLICE NATIONALE		
COHEN	Emmanuel	INTERIEUR/POLICE NATIONALE		
POISSON	Emmanuel	INTERIEUR/PREFECTURE/RE/13		
POISSON	Emmanuel	INTERIEUR/PREFECTURE/RE/13		
POISSON	Emmanuel	INTERIEUR/PREFECTURE/RE/13		
POISSON	Emmanuel	INTERIEUR/PREFECTURE/RE/13		
POISSON	Emmanuel	INTERIEUR/PREFECTURE/RE/13		
POISSON	Emmanuel	EDUCATION/RECTORAT/13		