

PREFET DES BOUCHES-DU-RHÔNE

# Registre d'accessibilité de la Sous-Préfecture d'Arles



**Document disponible  
à l'accueil de la préfecture des Bouches-du-Rhône  
et sur le site [www.bouches-du-rhone.gouv.fr](http://www.bouches-du-rhone.gouv.fr)**

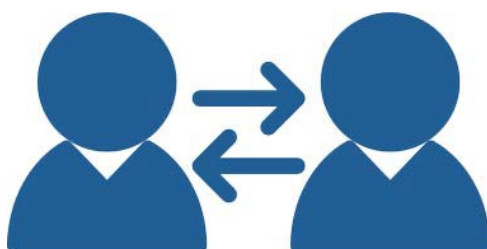
**Edition 2020**

# La sous-préfecture d'Arles 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](http://www.bouches-du-rhone.gouv.fr)

# SOMMAIRE

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 : 2 rue du Cloître – 13200 Arles

Adresse postale : 16 rue de la Bastille CS 20 198 13637 Arles  
Cedex

Coordonnées GPS : Latitude : 43.6770548 - Longitude : 4.6293785

Téléphone : 04.90.52.55.00

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

Site internet : [www.bouches-du-rhone.gouv.fr](http://www.bouches-du-rhone.gouv.fr)

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

Numéro Siret : 17130001500038

L'établissement fait-il partie de la 5<sup>e</sup> catégorie : oui

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

Existe-t-il un registre de sécurité : oui

## **2 – ACCES ET CIRCULATION**

### **. ACCES AU BATIMENT**

Les usagers accèdent au service des titres de séjour, au service de la police administrative et au pôle numérique de la sous-préfecture d'Arles depuis la rue du Cloître par l'entrée du bâtiment Cayès au jours et heures d'ouverture.

### **. ACCES AU HALL D'ACCUEIL**

L'entrée du bâtiment Cayès donne un accès direct au service des titres de séjour et au pôle numérique qui se trouvent au rez-de-chaussée, et un accès au premier étage au service de la police administrative.

Le rez-de-chaussée du bâtiment est accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.

Les personnes à mobilité réduite qui se présentent pour le service de la police administrative sont signalées par l'agent en charge de l'accueil au service concerné.

Dans le cas où un usager ne puisse se déplacer vers le service, l'agent se déplace pour le renseigner et traiter sa demande.

Ainsi, la banque d'accueil est équipée d'une tablette rétractable. Un bureau d'accueil au pôle numérique permet d'accueillir également des PMR.

### **. CIRCULATION DANS LE BATIMENT**

#### **Accès aux toilettes :**

La sous-préfecture n'est pas équipée de toilettes accessibles au public.

Les usagers qui en font la demande (femmes enceintes, personnes âgées, PMR, personnes handicapées) sont accompagnés vers les toilettes du personnel.

Celles-ci sont situées au rez-de-chaussée et sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Elles disposent d'un espace de circulation suffisant pour permettre à une personne en fauteuil roulant de manoeuvrer.

### **Accès au guichet de l'accueil :**

Les bureaux B et C au service des titres de séjour sont équipés de banques d'accueil dédiées aux personnes en fauteuil roulant.

Les portes permettent le passage des personnes handicapées, et les bureaux disposent d'un espace de retournement suffisant leur permettant de manoeuvrer.

Il en est de même au pôle numérique.

### **Accès aux étages :**

L'agent d'accueil signale au service concerné, à savoir le service de la police administrative, la présence d'une personne en situation de handicap.

L'agent concerné se déplace au rez-de-chaussée afin de recevoir l'utilisateur soit à la banque d'accueil équipée d'une tablette, soit au bureau dédié au pôle numérique pour plus de confidentialité.

En cas de réunion, la salle de réunion se trouvant à l'étage et la sous-préfecture ne disposant pas d'ascenseur, il peut être prévu d'organiser celle-ci sur un autre site adapté aux PMR.

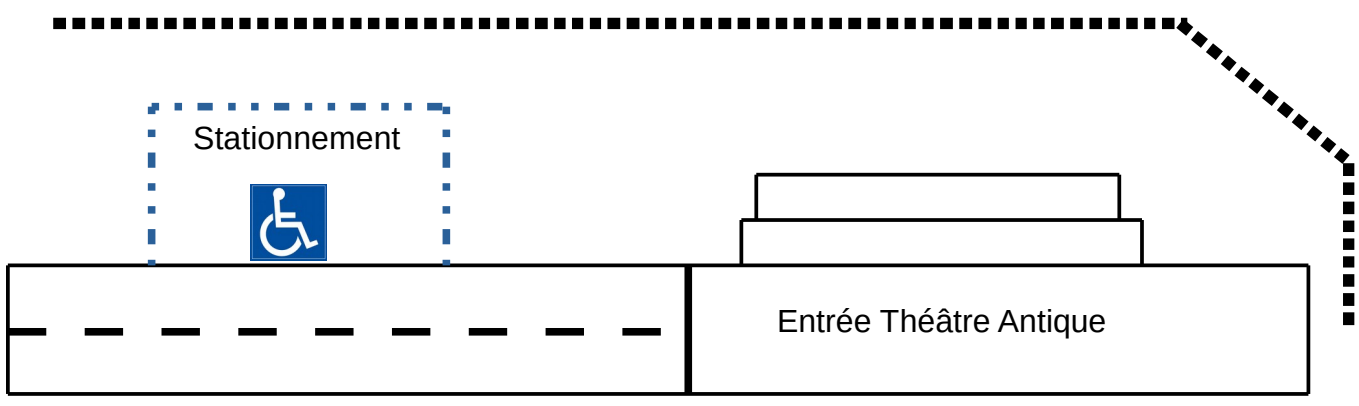
L'accès aux autres bureaux situés aux étages est interdit au public.



RDC bâtiment CAYES

Rue de la Calade

Rue du cloître



## **ECLAIRAGE ADAPTE :**

La qualité de l'éclairage artificiel et/ou naturel des circulations intérieures n'entraîne aucune gêne visuelle sur l'ensemble du cheminement.

## **PLACE DE STATIONNEMENT :**

Une place de parking réservée aux PMR est située devant l'entrée de la sous-préfecture, rue du Cloître.

## **3 - ACCUEIL**

### **• PRISE EN CHARGE**

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 d'accueil.

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 par PMR, la personne est reçue au bureau dédié au pôle numérique. 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 à renseigner et veillent à ce qu'il puisse les remplir correctement.

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.

Difficulté pour les démarches dématérialisées : Un ordinateur, un scan et une photocopieuse sont mis à la disposition des utilisateurs afin que ces derniers accomplissent leur télé-démarche.

Le médiateur numérique ne fait pas «à la place de ». Les utilisateurs doivent effectuer eux-même leur démarche après qu'un accès internet leur ait été remis par le médiateur numérique.

Ce dernier les guide, les accompagne mais ne doit pas se substituer à l'utilisateur.



## 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](http://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

- ✓ 1 place de stationnements réservée devant l'entrée de la sous-préfecture
- ✓ 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
- ✓ Des tablettes accessibles aux PMR sont également disponibles dans le hall d'accueil
- ✓ Les formulaires mis à disposition du public sont également à accessibles aux PMR

## PRESTATIONS ET SERVICES NON ACCESSIBLES



Signalement du cheminement au sol pour les personnes malvoyantes



Absence de boucles magnétiques

## **- ANNEXES**

- Arrêté portant approbation d'un agenda d'accessibilité programmée
- 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



# Accessibilité de l'établissement



**Bienvenue** à la Sous-Préfecture d'Arles



→ 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 :** [sp-arles@bouches-du-rhone.gouv.fr](mailto:sp-arles@bouches-du-rhone.gouv.fr)



## Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : .....

Adresse : 2, rue du Cloître, 13200 ARLES.



# Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. 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



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



## 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](mailto: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<sup>er</sup> 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 05 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](mailto: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.

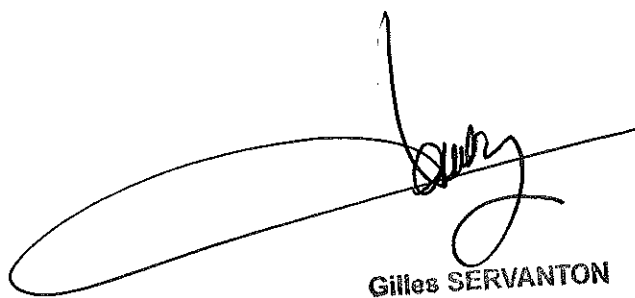
L'agenda d'accessibilité programmée concerne 199 bâtiments à remettre aux normes d'accessibilité sur une durée de 9 ans.

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)

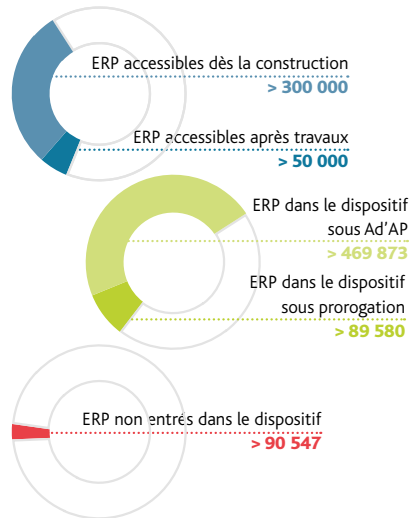
Le dossier Ad'Ap permet de préparer la mise en accessibilité de son établissement sur une durée de 3 ans. C'est un dossier obligatoire qui devait être déposé **avant le 27 septembre 2015** pour les ERP existants (construction antérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2015). Si votre ERP n'est pas accessible 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<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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.

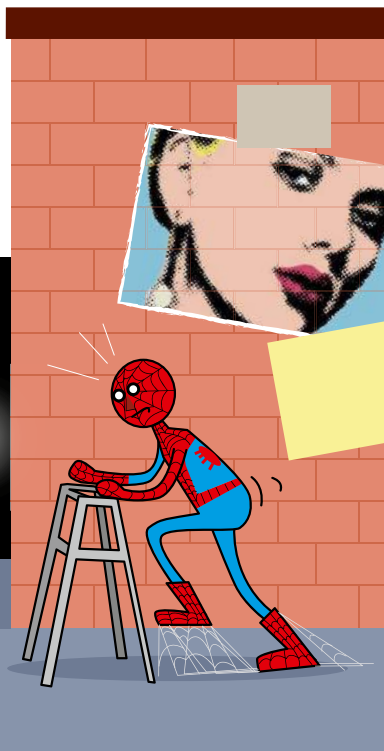
## 2

# 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

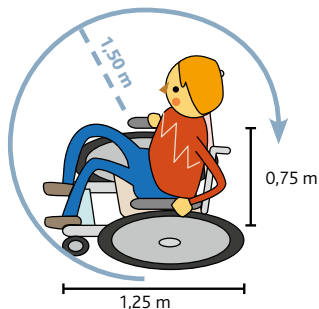
## DU CONFORT POUR TOUS



- \* **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 !**
- \* **Aviser 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**

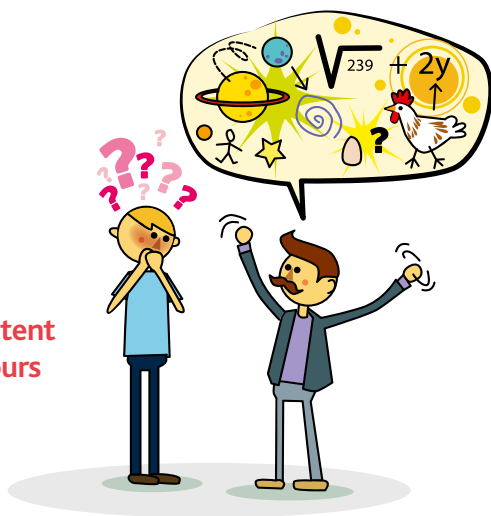


- \* **Une bonne qualité sonore**
- \* Le sentiment **d'être écouté et entendu**



# 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 :



### Déficiência 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...)



### Déficiência cognitive

Affecte la mémoire et les capacités de raisonnement.

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

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



### Déficiência 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

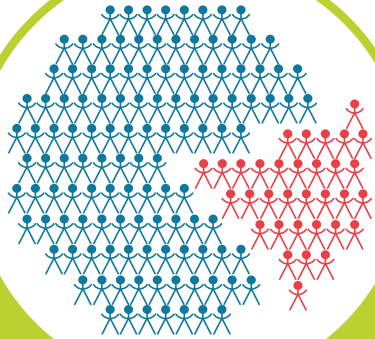
## DU CONFORT POUR TOUS



- \* 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.**



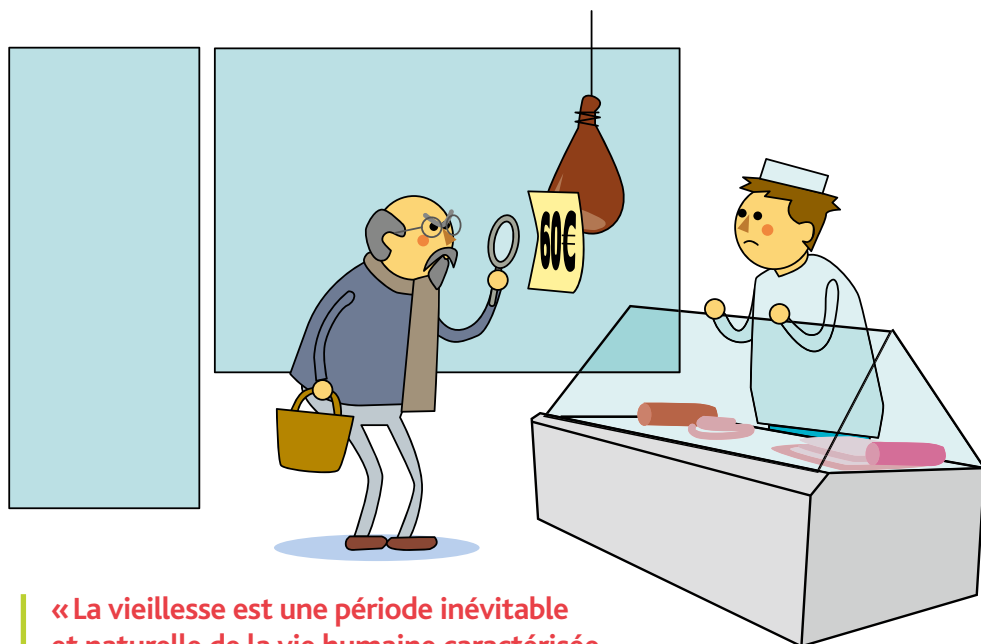
**650 000  
à 700 000**

**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**  
**Sous-préfecture d'ARLES**

	<p style="text-align: center;"><b>Fiche de procédure</b> <b>Conditions d'accès et d'accueil des usagers</b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Engagements n° 1, 5 et 6</u></b></p> <p style="text-align: center;">Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services</p> <p style="text-align: center;">Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge</p> <p style="text-align: center;">Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente</p>
<b>OBJET</b>	
.Nous optimisons nos conditions d'accueil et vous accueillons avec courtoisie	
<b>PERIMETRE</b>	
Tout le bâtiment	
<b>CHAMPS D'APPLICATION</b>	
Tous les services	
<b>MODALITES</b>	
<p><b><u>CONDITIONS D'ACCES, D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE DANS LES SERVICES</u></b></p> <p>Depuis la rue du Cloître, les usagers accèdent au service des titres de séjour et au service de la Police administrative/ASL de la sous-préfecture par l'entrée du bâtiment Cayès aux jours et heures d'ouverture. Cette entrée donne dans un hall d'accueil où, au RdC, les usagers ont un accès direct au service des titres de séjour et au point numérique, puis un accès au premier étage au service de la Police administrative/ASL.</p> <p>Si les usagers ont RdV hors des heures d'ouverture, l'agent qui les reçoit est chargé de leur donner accès au bâtiment. Une sonnette est installée à l'extérieur afin de signaler sa présence au service concerné.</p> <p>Les services de guichet 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.</p> <p>Le guide d'accueil a été remis à tous les agents et mis sur le serveur commun, ainsi que les fiches de procédure et autres documents utiles. Ce guide a notamment pour objectif de faciliter le contact avec les usagers et de diffuser une bonne image de la sous-préfecture.</p> <p>Le premier contact entre l'utilisateur et le personnel de la sous-préfecture s'établit par l'intermédiaire du volontaire du service civique.</p>	



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le volontaire du service civique, l'agent d'accueil saluent l'utilisateur et s'informent rapidement de ses attentes.

Selon le cas, l'utilisateur se voit remettre un formulaire, un dossier ou est orienté vers le service compétent.

#### Affichage extérieur :

Une plaque fixée au mur à l'entrée de la sous-préfecture (hôtel Cayès) indique les jours et les horaires d'ouverture ainsi que les coordonnées de la sous-préfecture. Il s'agit de plaques amovibles qui permettent de modifier leur contenu le cas échéant.

Une boîte aux lettres est accessible depuis l'extérieur du bâtiment Cayès.

#### Affichage intérieur :

La localisation des services est bien visible dès l'entrée, avec des affichages sur le gestionnaire de file d'attente.

L'accès au service police administrative/ASL doit être demandé à l'accueil. L'utilisateur n'a pas besoin de prendre de ticket, mais doit être accompagné par le volontaire du service civique afin d'accéder au bureau ; il peut également être pris directement en charge par l'agent concerné.

#### Le dépôt « express » :

L'espace « dépôt express » est situé de façon très visible et à proximité de l'accueil, afin de permettre aux usagers de questionner le cas échéant l'agent d'accueil pour la constitution du dossier avant de le déposer dans la boîte aux lettres dédiée.

Les dossiers déposés au cours de la matinée sont ensuite instruits l'après-midi.

L'utilisateur accède à cet espace sans avoir pris au préalable de ticket, ni avoir à subir un délai d'attente.

Il est à noter que le service des étrangers ne vérifie pas la complétude du dossier au guichet. Toute demande en ce sens sera refusée.

#### Site Internet :

L'onglet relatif à la sous-préfecture d'Arles est mis à jour en fonction des évolutions en matière de délivrance de titres, de réglementation ou d'horaires d'ouverture.

La demande est faite par le chef de bureau ou de section concerné au secrétaire général qui valide et adresse le fichier modificatif par voie électronique au correspondant informatique de la sous-préfecture, qui met en ligne les nouvelles données.

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.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

#### Accueil téléphonique :

Se reporter à la fiche de procédure engagement 8

#### Accueil physique :

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

La gestion des flux en cas d'événement particulier est précisée dans le guide d'accueil.

Le hall d'accueil du bâtiment Cayès, qui constitue le premier contact avec le public, est composé d'un guichet d'« accueil », d'un espace « point numérique » et d'un espace « service des étrangers ».

Le service des étrangers est équipé d'un Gestionnaire de File d'Attente (GFA) et d'une signalétique appropriée.

Au premier étage, se trouve le guichet « police administrative générale/ASL ».

#### Accueil des personnes à mobilité réduite :

Le guide de l'accueil mentionne la procédure à suivre en matière d'accueil des personnes à mobilité réduite :

- Une place de parking « handicapé » est située devant l'entrée de la sous-préfecture rue du Cloître
- Le RdC du bâtiment rue du Cloître est accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Lorsque l'utilisateur ne peut se déplacer vers un service, l'agent qui l'a accueilli appelle le service concerné afin qu'un agent se déplace pour l'accompagner jusqu'au bureau « adapté » aux personnes à mobilité réduite.
- Des réunions peuvent être organisées sur un autre site, adapté aux personnes à mobilité réduite (ex. commission d'accessibilité handicapé à la DDTM/STA)

#### 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 sur cette thématique tous les 5 ans.

#### Le confort des usagers :

Des chaises sont présentes dans le hall d'accueil et à côté de la salle de réunion pour le service des ASL/Police administrative générale.

Une tablette murale est installée afin de proposer à l'utilisateur un espace d'écriture. La boîte à suggestion y est également installée.

La sous-préfecture n'étant pas équipée de toilettes accessibles au public, les usagers qui en font la demande, seront systématiquement informés de la présence de toilettes publiques situées sur la place de la République et dans le jardin d'été.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

En revanche, les toilettes de la sous-préfecture peuvent être mises à la disposition des femmes enceintes, ou des personnes âgées, si celles-ci en font la demande.

Elles seront pour ce faire accompagnées par un agent qui leur donnera accès à celles-ci.

Un photocopieur en libre service, ainsi qu'un monnayeur sont mis à disposition des usagers. En cas de panne, les bureaux de tabac situés à proximité et disposant d'un photocopieur sont indiqués aux usagers. Dans le cas où l'appareil est en panne prolongée ou de changement de prestataire induisant une absence de reprographie, les photocopies sont faites par les agents de la sous-préfecture.

En cas de panne du Gestionnaire de File d'Attente (GFA), les administrés sont invités par affichette à se rendre à l'accueil afin d'en informer immédiatement le chef de section qui prendra les mesures utiles pour remédier à la panne (voir dans le guide d'accueil).

Une fontaine à eau ainsi qu'un distributeur de boissons chaudes sont mis à la disposition du public.

## DOCUMENTS

- Guide de l'accueil
- Pages sous-préfecture du site internet

## GESTION DES EVOLUTIONS

Suivi des modifications de la procédure :

DATE	VERSION	PAGES CONCERNÉES	OBJET DE LA MODIFICATION
20/08/19	1	Toutes	Création

## CALENDRIER DE SUIVI

-REDACTEUR : le responsable accueil

-VERIFICATION : le chef de projet site

CHEFS DES BUREAUX CONCERNES :

Secrétariat général

Bureau de la cohésion sociale et de la conduite des politiques publiques

BERS

BATE

VALIDATION : le responsable qualité

**Date de création** : 08/2019