



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue HOPITAL PRIVÉ DU CONFLUENT
2-4 rue Éric Tabarly 44277 NANTES Cedex 2

→ 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 : 02 28 25 5000



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☐ sur le site internet

N° SIRET : SIRET 789 823 580 00012

Adresse : Siège social - L'HOPITAL PRIVÉ DU CONFLUENT à 44200 NANTES

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

Relacteurs : ESAT Levallois-Perret - Fédération APAJH, ESAT Pierrelatte - Adapei 26

Septembre 2017

SOMMAIRE

Fiche synthèse activité de l'établissement :

- I. Identification de l'établissement
- II. Descriptif sommaire de l'établissement
- III. Prestations délivrées au public dans l'établissement
- IV. Conformité accessibilité aux personnes en situation de handicap
- V. Notice d'accessibilité
- VI. Informations relatives aux modalités des maintenances des équipements d'accessibilité.
- VII. Documents d'information du personnel « Bien accueillir les personnes en situation de handicap »
- VIII. Annexes

I. Identification de l'établissement

Commune – Adresse : REZE - 4 rue Eric TABARLY

Nom de l'établissement : Hôpital privé du confluent bâtiments ABCD

Date de construction : 2003

Activité : Etablissement de soins avec locaux sommeil

Propriétaire : Société du Confluent

Exploitant : Hôpital privé du confluent

II. Descriptif sommaire de l'établissement

L'hôpital privé du confluent est composé de 4 établissements isolés entre eux :

Etablissement	Type	Catégorie	Commune
Bâtiments ABCD	U + hébergement	2ème catégorie	NANTES/REZE
Bâtiment E	U + hébergement	4ème catégorie	NANTES
Bâtiments GG'	U sans hébergement	2ème catégorie	REZE
Bâtiment H	U sans hébergement	2ème catégorie	REZE

Le Bâtiment ABCD est un établissement de soins avec locaux à sommeil décomposé comme suit :

Sous-sol

- Les services généraux : (non public)
- Locaux de maintenance
- Vestiaires du personnel HPC et Prestataires extérieurs
- Locaux tous déchets (DIB, DASRI, recyclable)
- Locaux linge sale – linge propre
- Laverie HPC
- Réserves
- Archives
- Espace mortuaire
- Vide sanitaire sous piscine balnéothérapie

Rez-de-chaussée

- Services généraux
- Cuisine - Unité de remise en température (Bâtiment B)
- Restaurant et cafétéria (public)
- Locaux techniques groupes électrogènes
- Locaux gaz médicaux (dans cour de service)
- Local serveur

- Pharmacie HPC dont local produits dangereux
- L'imagerie médicale (2 IRM et 2 scanners)
- Imagerie lourde (Bâtiment D)
- Sénologie
- Radiologie hospitalière
- Radiologie externe
- Le service d'accueil des urgences (8 lits porte et 10 box) (Bâtiment C)
- Consultations
- Salle de réunion
- Locaux d'admission des patients
- Lieu pluri-culturel
- Piscine de balnéothérapie
- Administration CRF

Niveau 1

- Un ensemble opératoire divisé en 5 blocs et comprenant 27 salles, une unité de stérilisation, des PPI et SSPI, un ensemble de locaux annexes dont vestiaires
- Service ambulatoire A + B HPC : 43 places en service de jour – unité fermée le soir sur les bâtiments A et B)
- Plateau technique kinésithérapie CRF

Niveau 2

- Service ambulatoire bâtiment B : 33 lits
- Unité d'hospitalisation bâtiment C : chirurgie - 20 lits
- Unité d'hospitalisation bâtiment D : médecine - 27 lits
- Unité de traitement de la douleur : 10 lits
- Bâtiment A : 21 lits de soins de suite CRF
- Salle de restauration CRF

Niveau 3

- Bâtiment A : 33 lits de soins de suite CRF
- Unité d'hospitalisation bâtiment B : chirurgie - 26 chambres - 33 lits
- Unité de soins intensifs de chirurgie bâtiment C : 8 lits
- Unité d'hospitalisation bâtiment C : 15 chambres - 19 lits
- Unité d'hospitalisation bâtiment D : chirurgie - 28 chambres 36 lits

Niveau 4

- Unité d'hospitalisation bâtiment B : chirurgie - 25 chambres - 32 lits
- Unité d'hospitalisation bâtiment C : chirurgie - 26 chambres - 33 lits
- Unité d'hospitalisation bâtiment D : chirurgie - 28 chambres - 36 lits
- Unité d'hospitalisation bâtiment A : 27 chambres - 36 lits

Niveau 5 +

- Unité d'hospitalisation bâtiment A : 27 chambres - 36 lits
- Unité bâtiment B : 9 chambres - 12 lits
- Unité de soins intensifs de cardiologie bâtiment C : 8 lits
- Unité d'hospitalisation ambulatoire bâtiment C : 15 chambres - 19 lits
- Unité de cardiologie bâtiment D : 28 chambres - 36 lits
- Des locaux techniques en terrasse

- La chaufferie
- La production de froid

Niveau 6

- Des locaux techniques
- Les machineries des appareils élévateurs
- Les sous-stations eau chaude sanitaire et chauffage
- Les TGBT et postes HT
- Des panneaux solaires (bâtiment A)

Le Bâtiment E est un établissement d'hospitalisation de jour décomposé comme suit :

Sous-sol : (rez-de-chaussée bas)

- Les services généraux : (non public)
 - 15 bureaux
- Un parc de stationnement de 15 places (public et ambulanciers)
- Local technique de CCS (cuve de décroissance)

Rez-de-chaussée haut

- Le service de radiothérapie
 - consultations (5 postes)
 - traitement médicalisé (4 postes)
- Des bureaux liés à l'admission
 - zones d'attentes

Niveau 1

- Le service de médecine nucléaire
 - zone froide (4 postes de consultation publique)
 - zone chaude médicalisée
- Les consultations d'oncologie CCS (3 postes consultation publique)
- Monte charge (rez-de-chaussée bas/1^{er} étage)

Niveau 2


- L'hôpital de jour de chimiothérapie de CCS (29 places de jour uniquement)
- Les consultations d'oncologie CCS (5 postes consultation publique)

Niveau 3 : (toiture terrasse)



- locaux techniques (CTA, TGBT)

Les bâtiments GG' de l'hôpital Privé du Confluent forment un seul établissement recevant du public ; ils sont reliés entre eux, à chaque niveau, par une passerelle et se composent de :


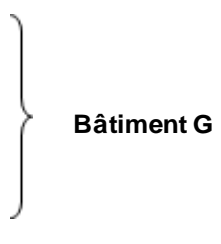
Niveau 4

- 3 postes de consultations
 - 9 bureaux
 - 1 salle de réunions
 - 1 salle d'attente
 - Sanitaires
- 
- Bâtiment G'**


Niveau 3

- 6 postes de consultations
 - 2 salles d'attente
 - 3 bureaux
 - Salles d'examen
 - Locaux détente et stockage
- 
- Bâtiment G'**
- 10 postes de consultations
 - 8 bureaux
 - 5 salles d'examen
 - 4 salles d'attente
 - Locaux détente, ménage et technique
- 
- Bâtiment G**

Niveau 2

- 4 postes de consultation
 - 6 bureaux
 - Locaux de rangement et des archives
 - 1 salle de réunions
 - Sanitaires
- 
- Bâtiment G'**
- 17 postes de consultation
 - 9 bureaux
 - 5 salles d'attente
 - 1 réserve
 - 1 salle d'examen
 - 1 local de ménage
 - Sanitaires
- 
- Bâtiment G**

Niveau 1

- Centre de conférences de 288 m² divisible en 4 salles
 - Salon avec bar, office et vestiaires
 - 1 régie
 - Sanitaires
- 
- Bâtiment G'**
- 12 postes de consultation
 - 9 bureaux

- 3 salles d'examen
 - 4 salles d'attente
 - Locaux ménage, stockage et archives
 - Local informatique
 - Sanitaires
- } **Bâtiment G**

Niveau 0

- 15 postes de consultation
 - 7 bureaux
 - Salles de radiologie
 - 1 salle de développement
 - Salles d'attente
 - Salles de soins
 - Vestiaires
- } **Bâtiment G**

Niveau -1

- Vide sanitaire

Le bâtiment H comprend :

Niveau 8 administration de l'Hôpital privé du Confluent

- 9 bureaux
- 1 hall d'accès aux ascenseurs
- Locaux de reprographie, d'archives et de ménage
- Sanitaires

Niveau 7 administration de l'Hôpital privé du Confluent + Consultations

- 4 bureaux de consultations
- 15 bureaux administratifs
- 1 hall d'accès aux ascenseurs
- 1 salle de détente
- Locaux de reprographie, de ménage, technique et informatique
- Sanitaires

Niveau 6

- 9 salles de consultation
- Bureaux
- 3 zones d'attente
- Locaux techniques, électrique (TGS), rangement, traitement d'air et ménage
- 1 sous-station pour l'eau glacée
- 1 chaufferie
- Sanitaires

Niveau 5

- 6 bureaux de consultations
- 1 salle de réunions
- Les bureaux du secrétariat
- La salle d'attente

Niveau 4

- 15 salles de consultation
- Bureaux
- Locaux informatique, ménage, technique et détente
- 1 office
- 1 salle de réunions
- 6 salles d'examen
- 4 espaces d'attente

Niveau 3

- 13 salles de consultation
- 2 salles de rééducation
- 6 bureaux
- 1 espace d'attente
- Locaux informatique, détente, ménage et technique
- 4 salles de cours (Centre Régional de Formation Professionnel : CROIX ROUGE)

Niveau 2

- Centre de dialyse – Association ECHO
- Centre de formation à l'autodialyse
- 6 bureaux
- Locaux de rangement, de ménage, de stockage et nettoyage des chariots, serveur, de linge propre et sale, brassage
- 1 salle à manger pour les patients
- Offices détente du personnel et préparation pour les patients
- 2 salles de pansement

Niveau 1

- 8 postes de consultation d'anesthésie
- 1 accueil
- 1 salle de documentation
- 2 espaces d'attente
- 1 local de détente

- Institut de formation en soins infirmiers
 - 7 salles de cours
 - 1 salle de documentation
 - 1 office
 - 1 salle de réunions
 - 11 bureaux

- Locaux informatique, stockage, technique et archives
- Sanitaires

Niveau 0

- 1 hall avec banque d'accueil
- Relais H avec son local de stockage
- 2 quais de livraison
- Locaux TGBT, transformateur, courants faibles, stockage, déchets, cartons, économat, linge sale, produits de dialyse, produits à usage unique
- Laboratoire d'analyse médicale (BIOLOIRE)
 - 1 zone d'accueil
 - 4 bureaux
 - Zone technique
 - 2 postes de consultation
 - Salles de prélèvement
 - 2 espaces d'attente
 - 1 salle de réunions
 - Locaux informatique, détente, signature, bactériologie (avec sas d'accès)
 - 1 laverie
 - Sanitaires

Niveau -1 – non accessible au public

- Locaux de stockage, de déchets, de linge sale et propre, CVC et de traitement d'eau
- 1 sous-station de chauffage

III. Prestations délivrées au public dans l'établissement

- Parking
- Accueil
- Salles d'attente
- Sanitaires publics
- Machines à boissons
- Consultations
- Hébergement (restauration, chambre, salle de bain & sanitaire)
- Services de soins
- Blocs opératoires

L'établissement est une clinique composée de 8 bâtiments dénommés de A à H.

Le site comporte un parc de stationnement de surface avec les zones de dépose minute côté parking INDIGO et l'accès aux urgences et au bâtiment LNA Santé.

Le bâtiment A comporte au RDC l'accueil de LNA Santé, de la kiné et l'accueil ambulatoire. Il comporte au R+1 l'ambulatoire et les salles techniques d'ergothérapie et de kiné. Les étages 2 à 5 sont des niveaux d'hospitalisation.

Le bâtiment B comporte au RDC une partie du hall 3 HPC ainsi que des locaux techniques, au niveau 1 les blocs opératoires, du 2ème au 4ème étage des unités d'hospitalisation et au 5ème étage, des bureaux non accessibles au public.

Le bâtiment C comporte au RDC le hall 3 HPC et les urgences, au 1er étage les blocs opératoires (plateau technique) et du 2ème au 5ème étage des niveaux d'hospitalisation.

Le bâtiment D comporte la radiologie au RDC Hall Porte 2, la fin du plateau technique blocs opératoires au 1er étage ainsi que des niveaux d'hospitalisation du 2ème au 5ème étage.

Le bâtiment E comporte au RDC des salles d'examens et la radiothérapie, au 1er étage le service de médecine nucléaire et es bureaux de consultation et au niveau 2 de le service de chimiothérapie.

Le bâtiment G est un bâtiment de consultation à R+3.

Le bâtiment G' est aussi un bâtiment de consultation à R+4 avec des salles de réunion au R+1.

Le bâtiment H comporte au RDC le hall principal ainsi que le laboratoire BIOLOIRE, au 1er étage l'institut de Formation des Infirmières & Aides-Soignantes et des consultations, au 2ème étage un service de dialyse ECHO et de la formation du personnel à la dialyse, au 3ème étage des salles de cours et des bureaux de médecins, du 4ème au 7ème étage des consultations et au 8ème étage la direction HPC.

IV. Conformité accessibilité aux personnes en situation de handicap



Ministère chargé
de la construction

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



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

Cadres 1 et 2 informations nécessaires à l'instruction de la demande d'approbation
Cadre 3 informations nécessaires à la vérification de la demande d'octroi de périodes supplémentaires
Cadres 4 et 5 informations nécessaires à l'instruction de la demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)
Cadre 6 engagement du (des) demandeur(s)

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

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

Le demandeur indiqué dans le cadre ci-dessous sera le chef de file du suivi du dossier dans le cas d'un co-financement
Si la demande est présentée par plusieurs personnes, indiquez leurs identités sur papier libre

Vous êtes un particulier Madame ☐ Monsieur ☐

Nom, prénom _____ Date de naissance _____

Vous êtes une personne morale

Raison sociale et Dénomination SCI DU CONFLUENT

N° SIRET 4 2 5 0 6 5 9 0 1 0 0 0 2 6

Représentant de la personne morale Madame ☐ Monsieur ☒

Nom, prénom BANUS Yves

Date de naissance à défaut de N° SIRET _____

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

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

Adresse

Numéro 4 Voie Eric Tabarly

Lieu-dit _____ Boîte postale _____

Code postal 44277 Localité NANTES Cedex 2

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

Téléphone fixe 0 2 2 8 2 5 5 0 0 0 Portable _____

Indicatif si pays étranger _____

Adresse électronique _____ @ _____

3. Votre dossier concerne		Veuillez vous reporter au :
Un seul ERP et votre demande concerne <input type="checkbox"/>		Cadre 4
deux périodes de 3 ans soit 6 ans maximum (sous conditions) ¹ <input type="checkbox"/>		
Nombre d'années demandées :		
trois périodes de 3 ans soit 9 ans maximum (sous conditions) ¹ <input type="checkbox"/>		
Nombre d'années demandées :		
Précisez les conditions remplies pour obtenir l'approbation d'un étalement dans le temps de la programmation de mise en accessibilité d'un seul ERP lié à des difficultés techniques ou financières (demande de périodes supplémentaires sous conditions : voir notice) :		
• Situation budgétaire et financière délicate définie par l'arrêté visé au VI de l'article D. 111-19-34 du CCH : fournissez les éléments relatifs à votre situation financière, attestée, le cas échéant, par le commissaire aux comptes ou l'expert comptable ² <input type="checkbox"/>		
• Autre : <input type="checkbox"/> à préciser :		
Plusieurs ERP et IOP et votre demande concerne <input type="checkbox"/>		Cadre 5
une période soit 3 ans maximum <input type="checkbox"/>		
Nombre d'années demandées :		
deux périodes de 3 ans soit 6 ans maximum (sous conditions) ¹ <input checked="" type="checkbox"/>		
Nombre d'années demandées : 6		
trois périodes de 3 ans soit 9 ans maximum (sous conditions) ¹ <input type="checkbox"/>		
Nombre d'années demandées :		
Précisez les conditions remplies pour obtenir l'approbation d'un étalement dans le temps de la programmation de mise en accessibilité d'un ensemble d'ERP (demande de périodes supplémentaires sous conditions : voir notice) :		
• Situation budgétaire et financière délicate définie par l'arrêté visé au VI de l'article D. 111-19-34 du CCH : fournissez les éléments relatifs à votre situation financière, attestée, le cas échéant, par le commissaire aux comptes ou l'expert comptable ² <input type="checkbox"/>		
• Autre : <input checked="" type="checkbox"/> à préciser :		
Ampleur des travaux : 113 500,00 €		
Pour les patrimoines dont la mise en accessibilité est particulièrement complexe ¹ :		
Nombre de communes d'implantation :		
Nombre de bâtiments concernés :		
Une seule IOP et votre demande concerne <input type="checkbox"/>		Cadre 4
une période soit 3 ans maximum		
Nombre d'années demandées :		
Plusieurs IOP et votre demande concerne <input type="checkbox"/>		Cadre 5
une période soit 3 ans maximum		
Nombre d'années demandées :		

¹ Selon les cas, vous devrez démontrer la situation technique ou financière de votre établissement ou que la mise en accessibilité de votre établissement est particulièrement complexe. Les conditions sont définies par l'arrêté pris en application du IV de l'article D. 111-19-34 du Code de la construction et de l'habitation

² Pour les personnes de droit privé ou les établissements publics dont les opérations comptables sont exécutées suivant les usages du commerce l'attestation de la situation financière délicate est établie par le commissaire aux comptes ou l'expert comptable

4. Demande d'agenda d'accessibilité programmée pour un seul établissement recevant du public sur 2 ou 3 périodes ou pour une installation ouverte au public sur 1 période

4.1 - Adresse du terrain

Nom de l'établissement
ou de l'installation

Numéro

Voie

Lieu-dit

Boîte postale

Code postal

Localité

4.2 - Classement sécurité incendie de l'ERP : (Catégorie et type d'exploitation en application de l'article R. 123-19 du code de la construction et de l'habitation)

4.3 - Analyse de la situation de votre établissement ou installation à la date de la demande au regard des obligations d'accessibilité en vigueur

Veuillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

4.4 - Chiffrage et calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement ou de l'installation

Les tableaux à renseigner dans la présente section diffèrent selon la durée de l'Ad'ap, la justification de cette durée et la distinction ERP/IOP (cocher la case correspondante) :

Ad'ap portant sur un ERP du 1er groupe (1ère, 2ème, 3ème ou 4ème catégorie) et une durée de 4, 5 ou 6 ans justifiée par l'ampleur des travaux nécessaires (renseigner uniquement la sous-section 4.4.1)

☐

Ad'ap portant sur un ERP et une durée de 4, 5 ou 6 ans justifiée par des contraintes techniques ou financières (renseigner uniquement la sous-section 4.4.2)

☐

Ad'ap portant sur un ERP et une durée de 7, 8 ou 9 ans justifiée par des contraintes techniques ou financières (renseigner uniquement la sous-section 4.4.2)

☐

Ad'ap portant sur une IOP et une durée de 1, 2 ou 3 ans (renseigner uniquement la sous-section 4.4.3)

☐

4.4.1 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur un ERP du 1er groupe et sur une durée de deux périodes de 3 ans maximum justifiée par l'ampleur des travaux envisagés (Art. L. 111-7-7 II du CCH) :

Les actions concourant à la mise en accessibilité de l'établissement peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

	Actions de mise en accessibilité envisagée (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de début (mois, semestre...)	Date prévisionnelle de fin (mois, semestre...)
Année 1			
Année 2			
Année 3			
Année 4			
Année 5			
Année 6			

Veuillez joindre une note annexe si le projet nécessite un plus grand nombre d'actions de mise en accessibilité

	Estimation financière de la mise en accessibilité
Année 1	
Année 2	
Année 3	
Période 2 (années 4, 5 et 6)	
Total	

4.4.2 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur un ERP et deux ou trois périodes de 3 ans maximum justifiées par des contraintes techniques et financières (Art. L. 111-7-7 III du CCH)

Les actions concourant à la mise en accessibilité de l'établissement peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

	Actions de mise en accessibilité envisagées (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de début (mois, semestre...)	Date prévisionnelle de fin (mois, semestre...)
Année 1			
Année 2			
Année 3			
Période 2 (années 4, 5 et 6)			
Période 3 (années 7, 8 et 9)			

Veuillez joindre une note annexe si le projet nécessite un plus grand nombre d'actions de mise en accessibilité

	Estimation financière de la mise en accessibilité
Année 1	
Année 2	
Année 3	
Période 2	
Période 3	
Total	

4.4.3 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur une IOP et une période

Les actions concourant à la mise en accessibilité de l'installation peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

	Actions de mise en accessibilité envisagées (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de début (mois, semestre...)	Date prévisionnelle de fin (mois, semestre...)
Année 1			
Année 2			
Année 3			

Veuillez joindre une note annexe si le projet nécessite un plus grand nombre d'actions de mise en accessibilité

	Estimation financière de la mise en accessibilité
Année 1	
Année 2	
Année 3	
Total	

4.5 - Dérogations

Des demandes de dérogation seront-elles susceptibles d'être sollicitées dans le cadre de la mise en œuvre de cet agenda ?

Oui ☐ Dans ce cas, en joindre la liste indicative

Non ☐

5. Demande d'Agenda d'accessibilité programmée pour plusieurs établissements recevant du public sur 1, 2 ou 3 périodes ou pour plusieurs installations ouvertes au public sur 1 période

5.1 – Liste des établissements ou des installations

Etablissement N° 1

Nom de l'établissement ou de l'installation	SCI DU CONFLUENT (Bâtiment A à E)		
Département d'implantation	44	Commune d'implantation	NANTES
Adresse de l'ERP/IOP	4, rue Eric Tabarly		
Classement sécurité incendie de l'ERP (catégorie et type)	ERP de type U et de 2ème catégorie		

Etablissement N° 2

Nom de l'établissement ou de l'installation	SCI DU CONFLUENT (Bâtiment G et G')		
Département d'implantation	44	Commune d'implantation	NANTES
Adresse de l'ERP/IOP	2, rue Eric Tabarly		
Classement sécurité incendie de l'ERP (catégorie et type)	ERP de type U et de 2ème catégorie		

Etablissement N° 3

Nom de l'établissement ou de l'installation	SCI DU CONFLUENT (Bâtiment H)		
Département d'implantation	44	Commune d'implantation	NANTES
Adresse de l'ERP/IOP	4, rue Eric Tabarly		
Classement sécurité incendie de l'ERP (catégorie et type)	ERP de type U et de 2ème catégorie		

Veuillez joindre une note annexe si la taille de votre patrimoine le nécessite.

5.2 - Analyse synthétique de la situation de vos établissements et/ou installations à la date de la demande au regard des obligations d'accessibilité en vigueur définies par l'arrêté prévu à l'article R. 111-19-7 du code de la construction et de l'habitation

Voir rapport d'ajustement normatif Arcalia en date du 05/01/2016

Veuillez répondre sur papier libre si nécessaire

5.3 - Chiffrage et calendrier de mise en accessibilité

Les tableaux à renseigner dans la présente section diffèrent selon la durée de l'Ad'ap, la justification de cette durée et la distinction ERP/IOP (cochez la case correspondante) :

Ad'ap portant sur plusieurs ERP dont au moins un ERP du 1er groupe (1ère, 2ème, 3ème ou 4ème catégorie) et une durée de 4, 5 ou 6 ans justifiée par l'ampleur des travaux nécessaires (renseignez uniquement la sous-section 5.3.1)



Ad'ap portant sur plusieurs ERP et une durée de 4, 5 ou 6 ans justifiée par des difficultés techniques ou financières (renseignez uniquement la sous-section 5.3.2)



Ad'ap portant sur plusieurs ERP et une durée de 7, 8 ou 9 ans justifiée par des difficultés techniques ou financières (renseignez uniquement la sous-section 5.3.2)



Ad'ap portant sur plusieurs ERP et une durée de 7, 8 ou 9 ans justifiée par un patrimoine dont la mise en accessibilité est particulièrement complexe (renseignez uniquement la sous-section 5.3.2)



Ad'ap portant sur plusieurs ERP ou IOP et une durée de 1, 2 ou 3 ans (renseignez uniquement la sous-section 5.3.3)



5

5.3.1 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur plusieurs ERP/IOP dont un ERP du 1er groupe et sur une durée de deux périodes de 3 ans maximum justifiée par l'ampleur des travaux envisagés (Art. L. 111-7-7 II du CCH) :

Les actions concourant à la mise en accessibilité des établissements ou installations peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

Liste des ERP	Département d'implantation	Date prévisionnelle de début de la 1ère action de mise en accessibilité de l'ERP (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de fin de la dernière action de mise en accessibilité de l'ERP
ERP 1	Voir annexe au CERFA		
ERP 2			
ERP 3			

Veuillez joindre une note annexe si plus de 3 ERP

	ERP concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée (notion d'« actions » définie plus haut) pour l'ERP en question
Année 1	Voir annexe au CERFA	
Année 2		
Année 3		
Année 4		
Année 5		
Année 6		

Estimation financière de la mise en accessibilité	
Année 1	32 600,00 €
Année 2	30 900,00 €
Année 3	33 100,00 €
Période 2 (année 4, 5 et 6)	16 900,00 €
Total	113 500,00 €

5.3.2 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur :

- plusieurs ERP et sur une durée de deux ou trois périodes de 3 ans maximum justifiée par des contraintes techniques et financières (Art. L. 111-7-7 III du CCH)
- ou un patrimoine dont la mise en accessibilité est complexe selon les critères définis par l'article L. 111-7-7 IV du CCH et sur une durée de trois périodes de trois ans maximum

Les actions concourant à la mise en accessibilité des établissements peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

Liste des ERP	Département d'implantation	Date prévisionnelle de début de la 1ère action de mise en accessibilité de l'ERP (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de fin de la dernière action de mise en accessibilité de l'ERP
ERP 1			
ERP 2			
ERP 3			

Veuillez joindre une note annexe si plus de 3 ERP

	ERP concernés par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée (notion d'« actions » définie plus haut) pour l'ERP en question
Année 1		
Année 2		
Année 3		
Période 2 (années 4, 5 et 6)		
Période 3 (années 7, 8 et 9)		
Estimation financière de la mise en accessibilité		
Année 1		
Année 2		
Année 3		
Période 2 (année 4, 5 et 6)		
Période 3 (année 7, 8 et 9)		
Total		

5.3.3 - L'Agenda d'accessibilité programmée porte sur plusieurs ERP ou IOP et une période

Les actions concourant à la mise en accessibilité des installations peuvent être l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, des interventions sur le cadre bâti et des autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public.

Liste des IOP	Département d'implantation	Date prévisionnelle de début de la 1ère action de mise en accessibilité de l'ERP ou IOP (notion d'« actions » définie plus haut)	Date prévisionnelle de fin de la dernière action de mise en accessibilité de l'ERP ou IOP
ERP/ IOP 1			
ERP/ IOP 2			
ERP/ IOP 3			

Veuillez joindre une note annexe si plus de 3 IOP

	ERP/ IOP concernées par les actions de mise en accessibilité	Nature de l'action de mise en accessibilité envisagée (notion d'« actions » définie plus haut) pour l'ERP ou l'IOP en question
Année 1		
Année 2		
Année 3		
Estimation financière de la mise en accessibilité		
Année 1		
Année 2		
Année 3		
Total		

5.4 - Éléments de synthèse pour le calendrier prévisionnel de mise en accessibilité de vos établissements et installations

		Nombre d'établissements ou installations pour lesquels la mise en accessibilité est achevée dans l'année ou la période					
		1e cat	2e cat	3e cat	4e cat	5e cat	IOP
Période 1	Année 1						
	Année 2						
	Année 3		1				
Période 2			2				
Période 3							
TOTAL :			3				

5.5 - Dérogations

Des demandes de dérogation seront-elles susceptibles d'être sollicitées dans le cadre de la mise en œuvre de cet agenda ?

Oui ☐ dans ce cas, en joindre la liste indicative Non ☐

6. Engagement du demandeur et des co-signataires le cas échéant

J'atteste avoir qualité pour demander l'approbation du présent Agenda d'accessibilité programmée :

Je (nous) soussigné(s), auteur(s) de la demande, certifie (ions) exacts les renseignements qui y sont contenus.

J'ai pris connaissance des règles générales de construction prévues par le chapitre premier du titre premier et par les chapitres II et III du titre II du livre premier du code de la construction et de l'habitation et notamment celles concernant l'accessibilité et m'engage à respecter les règles du code de la construction et de l'habitation.

Y. BANUS.

Signature du demandeur et des co-signataires le cas échéant

A Nantes

Le 19 Mai 2016

Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre ☐

Si vous êtes un particulier : La loi n° 78 -17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses contenues dans ce formulaire pour les personnes physiques. Elle garantit un droit d'accès aux données nominatives les concernant lorsqu'ils ne portent pas atteinte à la recherche d'infractions fiscales et la possibilité de rectification sous réserve des procédures prévues au code général des impôts et au Livre des procédures fiscales. Ces droits peuvent être exercés à la préfecture. Les données recueillies seront transmises aux services compétents pour l'instruction de votre demande



PREFECTURE DE LOIRE ATLANTIQUE

DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES TERRITOIRES
ET DE LA MER DE LOIRE ATLANTIQUE
Service bâtiment logement
Unité bâtiment

Décision d'approbation d'un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP)

Référence : E ADAP 044 109 16 00026
ADAP patrimonial du centre hospitalier du groupe Confluent

Le Préfet de la région Pays de la Loire,
Préfet de la Loire-Atlantique,
Officier de la Légion d'honneur,
Officier de l'Ordre national du mérite,

Vu la loi n° 2005-102 modifiée du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;

Vu l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public (ERP), des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées ;

Vu le décret n° 2014-1326 du 5 novembre 2014 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP et des installations ouvertes au public (IOP) ;

Vu le décret n° 2014-1327 du 5 novembre 2014 relatif à l'Ad'AP pour la mise en accessibilité des ERP et des IOP ;

Vu l'arrêté préfectoral du 19 avril 2016 portant délégation de signature à M. Jean-Christophe Boursin, directeur départemental des territoires et de la mer de Loire-Atlantique ;

Vu l'arrêté du directeur départemental des territoires et de la mer de Loire-Atlantique du 2 mai 2016 donnant subdélégation de signature à certains de ses collaborateurs ;

Vu les arrêtés préfectoraux du 9 avril 2015, portant respectivement compétences et renouvellement de la sous-commission départementale pour l'accessibilité (SCDA) ;

Vu la demande d'Ad'AP n° E ADAP 044 109 16 00026 présentée par SCI du Confluent reçue le 28/05/2016 à la direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), concernant Pôle hospitalier du groupe Confluent ;

Vu l'avis favorable de la SCDA émis en séance du 07/07/2016 ;

DECIDE

Article 1 : L'agenda d'accessibilité programmée sus-visé est validé.

Article 2 : Les travaux programmés selon le calendrier joint au dossier, devront faire l'objet d'un dépôt de dossier d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un ERP (imprimé Cerfa n°13824*03 ou dossier spécifique si permis de construire) auprès de la mairie pour chacun des bâtiments concernés, afin qu'il(s) soi(en)t étudié(s) par les commissions d'accessibilité compétentes.

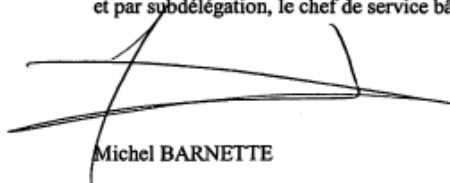
Les demandes de dérogations éventuelles figurant dans la demande d'Ad'AP seront traitées dans le cadre de l'instruction de ces autorisations.

Direction départementale des territoires et de la mer de Loire-Atlantique
10 Boulevard Gaston Serpette – BP 53606 – 44036 Nantes Cedex 1 – Tél : 0240672626- <http://www.loire-atlantique.gouv.fr/>

Article 3 : Les bilans et attestations d'achèvement des actions et travaux exécutés de mise en accessibilité, prévus par les textes, devront être transmis au préfet (à la DDTM de Loire-Atlantique), avec copie à la commission communale ou intercommunale pour l'accessibilité.

Fait à Nantes , le 07/07/2016

Pour le préfet, et par délégation,
le directeur départemental des territoires et de la mer,
et par subdélégation, le chef de service bâtiment logement



Michel BARNETTE

Voies et délais de recours :

Cet arrêté peut faire l'objet d'un recours auprès du tribunal administratif de Nantes dans le délai de deux mois à compter de sa notification.

28612.odt

Direction départementale des territoires et de la mer de Loire-Atlantique
10 Boulevard Gaston Serpette – BP 53606 – 44036 Nantes Cedex 1 – Tél : 0240672626- <http://www.loire-atlantique.gouv.fr/>



Information relative aux mesures de mise en
accessibilité des ERP pour l'année 2017

6161900109N00001 00486

5

4

4

MC3
4 RUE ERIC TABARLY
44200 NANTES

Madame, Monsieur,

Les dates du 1er Mars 2015 pour attester de l'accessibilité et du 27 Septembre 2015 pour le dépôt d'Ad'AP(2) (Agenda d'Accessibilité Programmée) étant dépassées, nous vous informons que toutes les Entreprises Recevant du Public (ERP) (3) n'ayant pas établi de déclaration ou déposé d'Ad'AP sont passibles de sanctions financières et pénales prévues à l'Article L152-4 et l'Article L111-7-10 du Code la construction et de l'habitation (4).

Nous vous invitons dès à présent à vous mettre en conformité. A ce titre nous pouvons vous assister dans ces démarches.

Par Internet : www.erp-diagnostic.org

Votre Identifiant : MC3742026

Votre Mot de Passe : 929997

Par Téléphone : 09 72 55 03 70 (Du Lundi au Jeudi de 9H30 à 17h30 et le Vendredi de 9H30 à 12H00).

L'analyse de vos informations nous permettra de vous délivrer la synthèse complète d'accessibilité de votre établissement ainsi que les documents à envoyer en Préfecture et Mairie.

Informations Importantes :

(1) Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

(2) Art. L. 111-7-10 du code de la construction et de l'habitation. L'absence, non justifiée, de dépôt du projet d'agenda d'accessibilité programmée dans les délais prévus à l'article L. 111-7-6 est sanctionnée par une sanction pécuniaire forfaitaire de 1 500 €. Quand l'agenda porte sur un seul établissement dont l'effectif du public est inférieur au seuil mentionné au II de l'article L. 111-7-7 et de 5 000 €, dans les autres cas.



6161900 1/25 MCD003 12010

Art. L. 111-7-3 du code de la construction et de l'habitation. Les établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant doivent être tels que toute personne handicapée puisse y accéder, y circuler et y recevoir les informations qui y sont diffusées, dans les parties ouvertes au public. L'information destinée au public doit être diffusée par des moyens adaptés aux différents handicaps.

Art. L. 111-7-3 du code de la construction et de l'habitation. L. Le propriétaire ou l'exploitant d'un établissement recevant du public ou d'une installation ouverte au public qui ne répond pas au 31 décembre 2014 aux exigences d'accessibilité définies à l'article L. 111-7-3 élabore un agenda d'accessibilité programmée. Cet agenda comporte une analyse des actions nécessaires pour que l'établissement réponde à ces exigences et prévoit le programme et le calendrier des travaux ainsi que les financements correspondants.

(3) Art R*123-2 du code de la construction et de l'habitation. Pour l'application du présent chapitre, constituent des établissements recevant du public tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes sont admises, soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque, ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payantes ou non. Sont considérées comme faisant partie du public toutes les personnes admises dans l'établissement à quelque titre que ce soit en plus du personnel.

(4) Art. L. 152-4 du code de la construction et de l'habitation. Est puni d'une amende de 45 000 euros le fait, pour les utilisateurs du sol, les bénéficiaires des travaux, les architectes, les entrepreneurs ou toute autre personne responsable de l'exécution de travaux, de méconnaître les obligations imposées par les articles L. 111-4, L. 111-7-1, L. 111-7-2, L. 111-7-3, L. 111-8, L. 111-9, L. 111-10, L. 111-10-1, L. 111-10-4, L. 112-17, L. 112-18, L. 112-19, L. 125-3, L. 131-4 et L. 135-1, par les règlements pris pour leur application ou par les autorisations délivrées en conformité avec leurs dispositions. En cas de récidive, une peine d'emprisonnement de six mois peut en outre être prononcée.

Si vous ne recevez pas de public ne tenez pas compte de ce message. Détail de la prestation d'assistance indiqués sur sur notre site www.erp-diagnostic.org.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à contact@diagnostic-accessibilite.org.

M.T.A Diagnostic Accessibilité ne dispose pas de mandat particulier -Sasu M.T.A. 43, Chemin des Vignes 93000 Bobigny capital 1000 € RCS 810 216 549

V. Notice d'accessibilité

Cheminements extérieurs :

Les cheminements extérieurs sont adaptés.

L'établissement a mis en place des plans de repérage aux accès piétons.

Les passages piétons disposent des éveils de vigilance nécessaires.

L'accès au bâtiment HPC depuis le stationnement INDIGO comporte une rampe accessible.

Les escaliers extérieurs sont partiellement signalés.

Les arrêts de transports en communs sont réhaussés.

Les accès bâtiment G, G' et H comportent un dispositif de guidage depuis la sortie du stationnement.

Stationnement automobile :

Présence de places de stationnement adaptées situées en façade principale et en partie arrière côté Sèvres.

Accès à l'établissement ou l'installation :

Les halls d'accès sont tous largement identifiés en façade en lien avec le plan de repérage.

Accueil :

Les accueils des différents bâtiments comportent des parties abaissées permettant la communication visuelle à l'exception du Hall HPC (en cours de réalisation).

Escaliers :

Les escaliers des bâtiments A, G' et H ont été adaptés aux handicaps sensoriels lors des travaux.

Les mains courantes des escaliers des bâtiments A à E ont été adaptées.

Ascenseurs, transports mécaniques :

Les ascenseurs sont de génération récente. Ils disposent des signalisations palières et en cabine.

Portes, portiques et sas :

Les portes des accès bâtiments sont toutes des portes coulissantes. Elles sont garnies d'autocollant, sous la forme de symboles, à hauteur comprise entre 1m10 & 1m60.

Portes, portiques et sas :

Les portes des locaux assurent une largeur de passage de 77cm minimum.

Equipements et dispositifs de commande :

Les équipements et dispositifs de commandes sont accessibles à l'exception d'un monnayeur d'un distributeur de boissons dans le hall du bâtiment H.

Sanitaires :

Présence de sanitaires adaptés dans les halls, services de consultations, aux urgences ainsi que dans le bâtiment H.

Eclairage :

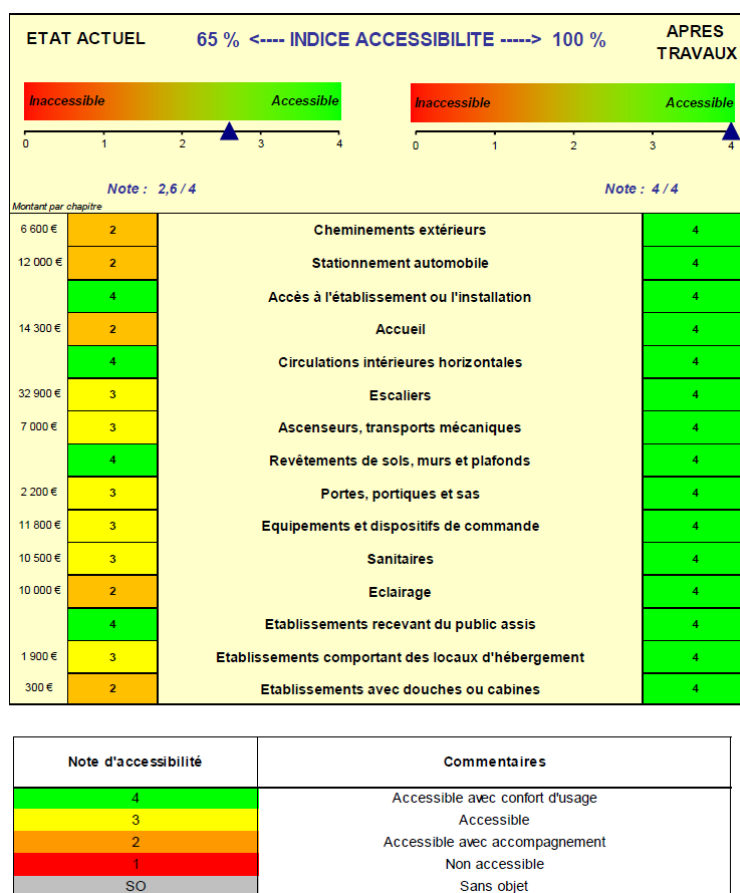
Eclairage suffisant des escaliers, circulations et halls.

Etablissements comportant des locaux d'hébergement :

Présence de chambres adaptées en nombre suffisant avec salles d'eau adaptées.

Etablissements avec douches ou cabines :

Les déshabilleurs ne sont pas tous adaptés mais les patients en situation de handicaps ont un accès patients couchés comme les patients sur brancards.





BUREAU VERITAS
CONSTRUCTION



BUREAU
VERITAS

Coordonnées du chargé d'affaires :
4 rue Duguay Trouin
44818 ST HERBLAIN

T: +33 6 81 78 10 63 - M: +33 6 81 78 10 63
philippe.paulin@bureauveritas.com
Adresse postale :
BP 70279
44818 ST HERBLAIN Cedex

V. réf :
N. réf : CRCT n° 1
N° affaire : 0796206-01203/1
Mission(s) signée(s) : **HAND**

Chargé d'affaire : Philippe PAULIN

Diffusé par : Philippe PAULIN

Affaire :
REZE-44- Hopital Privé du Confluent
ADAP
Rue Tabarly
44 REZE

Destinataire :
LE CONFLUENT - NCN

4 Rue Eric Tabarly
44277 NANTES

CRCT n°1 | Compte Rendu de Contrôle Technique | du 31/12/2025

Compte-rendu de visite du 08/12/25

Veuillez trouver ci-après les avis formulés sur les ouvrages ou éléments d'équipement suite à nos examens sur chantier de la réalisation des ouvrages.

Nous vous remercions de bien vouloir nous indiquer les suites qui seront données à nos observations. Les observations restées sans suite seront reprises dans le rapport final.

Ouvrage complet

Pointage des observations du Diag HAND

- Lors de notre visite, nous avons pu pointer les différents points émis dans le cadre du diagnostic Accessibilité Handicapée dans le but de fournir l'attestation ADAP.
Lors de cette visite, nous avons émis les remarques ci-dessous:
 - * Point 1: Escalier extérieur: la bande d'appel à la vigilance reste à reprendre
 - * Point 2: OK
 - * Point 3: Les grilles avaloirs extérieures restent à modifier ou à remplacer
 - * Point 4: OK. L'attestation de conformité de INDIGO est suffisante
 - * Point 5: Banque d'accueil à modifier
 - * Point 6: OK- Acceptable
 - * Point 7: Banque d'accueil à modifier
 - * Point 8: OK- Acceptable
 - * Point 9: OK- Accueil supprimé
 - * Point 10: OK
 - * Point 11: OK
 - * Point 12: OK
 - * Point 13: OK
 - * Point 14: OK
 - * Point 15: OK
 - * Point 16: OK. Monte-charge logistique non accessible public
 - * Point 17: Ascenseur: niveau sonore à améliorer
 - * Point 18: Ascenseur: niveau sonore à améliorer

Pointage des observations du Diag HAND

- * Poin 19: Ascenseur: niveau sonore à améliorer
- * Point 20: Signalisation à améliorer (à 1,10m et 1,60m de hauteur)
- * Point 21: OK
- * Point 22: Signalisation à améliorer (à 1,10m et 1,60m de hauteur)
- * Point 23: OK
- * Point 24: Distributeur non conforme pour le paiement (hauteur >1,30m). Le justificatif donnée par le fabricant n'est pas satisfaisant.
- * Point 25: Distributeur non conforme pour le paiement (hauteur >1,30m). Le justificatif donnée par le fabricant n'est pas satisfaisant.
- * Point 26: OK
- * Point 27: OK
- * Point 28: Barre de tirage restant à poser
- * Point 29: Lave-main restant à poser
- * Point 30: Barre de tirage restant à poser
- * Point 31: Barre de tirage restant à poser
- * Point 32: Barre de tirage restant à poser
- * Point 33: Barre de tirage et barre d'appui restant à poser
- * Point 34: Barre de tirage et barre d'appui restant à poser
- * Point 35: Barre de tirage restant à poser
- * Point 36: Barre de tirage restant à poser
- * Point 37: Barre de tirage et lave-main restant à poser
- * Point 38: OK - sanitaires plus utilisées
- * Point 39: Hauteur d'un urinoir à modifier
- * Point 40: Barre de tirage restant à poser
- * Point 41: OK
- * Point 42: Barre d'appui et patère à poser
- * Point 43: Barre de tirage et d'appui latérale restant à poser
- * Point 44: Barre de maintien restant à poser
- * Point 45: Avis sur demande de dérogation à fournir

Un plan d'action est engagé sur l'année 2026 pour l'ensemble des points mentionnés ci-dessus.

VI. Informations relatives aux modalités des maintenances des équipements d'accessibilité.

- Portes et portails automatiques (123 équipements sur site)

Les portes ou portails automatiques ou semi-automatiques installés sont entretenus et vérifiés périodiquement et à la suite de toute défaillance. La périodicité des visites est semestrielle et adaptée à la fréquence de l'utilisation et à la nature de la porte ou du portail.

Les méthodes et procédures ou le contrat d'entretien précisent les opérations d'entretien et de vérification prévues en fonction de la nature de la porte et du portail et de son utilisation.

Ces documents mentionnent notamment l'entretien et la vérification :

- Des éléments de guidage (rails, galets ...) ;
- Des articulations (charnières, pivots ...) ;
- Des fixations ;
- Des systèmes d'équilibrage ;
- De tous les équipements concourant à la sécurité de fonctionnement.

- Ascenseurs (29 équipements sur site)

- Liste des opérations d'entretien et fréquences minimales de vérification

OPÉRATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN : liste des pièces ou mécanismes à vérifier	INTERVALLE maximum de six semaines	FRÉQUENCE minimale semestrielle	FRÉQUENCE minimale annuelle
Cuvette, toit de cabine, local des machines (propreté, éclairage)			X
Antirebond et contact (1)			
Amortisseurs			
Moteur d'entraînement et convertisseurs ou générateur, ou pompe hydraulique			
Réducteur			
Poulie de traction			X
Frein		X	
Armoire de commande			
Limiteurs de vitesse (cabine et contrepoids) et poulie de tension (1)			X
Poulies de déflection/renvoi/mouflage			
Guides cabine et contrepoids/vérin			
Coulisseaux ou galets cabine et contrepoids/vérin			
Câblage électrique			
Cabine	X		
Parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif			X

antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseurs hydrauliques)			
Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités		X	
Baies palières :			
1. Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture	X		
2. Vérification course, guidage et jeux			
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification			
4. Vérification mécanismes de déverrouillage de secours			
5. Dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme	X		
Porte de cabine :			
1. Vérification verrouillages et contacts de fermeture	X		
2. Vérification course, guidage et jeux			
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification			
4. Vérification des mécanismes de déverrouillage de secours			
5. Vérification efficacité du dispositif de réouverture	X		
Palier : précision d'arrêt et de nivelage	X		
Dispositifs hors course de sécurité			X
Limiteur de temps de fonctionnement du moteur			
Dispositifs électriques de sécurité :			
1. Vérification du fonctionnement			
2. Vérification de la chaîne de sécurité			
3. Vérification des fusibles			
Dispositifs de demande de secours	X		
Commandes et indicateurs aux paliers	X		
Eclairage de la gaine			
Cuve hydraulique (niveau/fuites)	X		
Vérin hydraulique			
Canalisations hydrauliques			
Dispositif antidérive		X	
Bloc de commande			
Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle			X
Limiteur de pression			

- En complément :

Une visite générale périodique annuelle est effectuée sur tous les ascenseurs par un organisme de contrôle.

Une visite réglementaire en exploitation des ascenseurs (contrôle technique) est également assurée tous les 5 ans par ce même organisme de contrôle.

- Ferme-portes

Ils sont vérifiés 2 fois par an par le service technique.

VII. Documents d'information du personnel « Bien accueillir les personnes en situation de handicap »

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- ➔ Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- ➔ Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- ➔ Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- ➔ Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

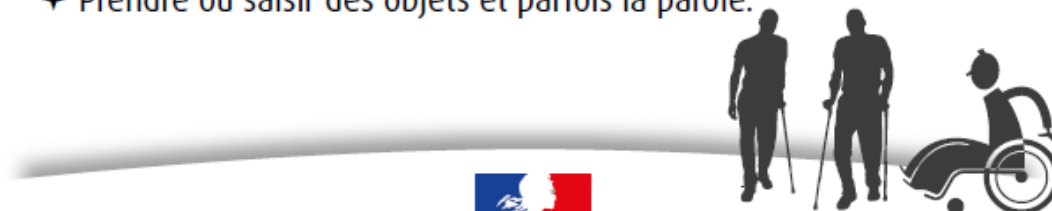
Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ✦ Les déplacements ;
- ✦ Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- ✦ La largeur des couloirs et des portes ;
- ✦ La station debout et les attentes prolongées ;
- ✦ Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.



MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr



MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

2) Comment les pallier ?

- ➔ Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- ➔ Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- ➔ Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + La communication orale ;
- + L'accès aux informations sonores ;
- + Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- ➔ Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- ➔ Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- ➔ Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- ➔ Proposez de quoi écrire.
- ➔ Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- + Le repérage des lieux et des entrées ;
- + Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- + L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➔ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➔ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➔ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➔ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➔ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➔ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➔ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- + Le déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- + La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- + Le repérage dans le temps et l'espace ;
- + L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➔ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➔ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➔ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➔ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- + Un stress important ;
- + Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- + La communication.

2) Comment les pallier ?

- ➔ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➔ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➔ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

*Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.*

Conception- Réalisation : MTE5-MCI/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou



MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



« Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant³. »

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



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

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

3) Rappel des obligations

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

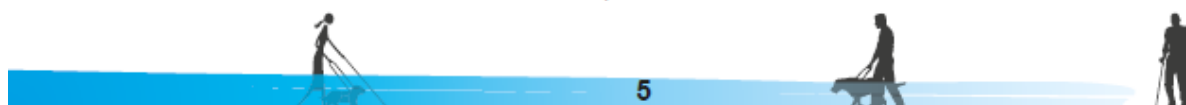
a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



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

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

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



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

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

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

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

⁷ Article R 111-19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

⁸ Article R 111-19-7 du Code de la construction et de l'habitation.



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportements spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012*, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

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

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

*Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

- 🔗 <http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>
- 🔗 <http://www.lsf dico-injsmetz.fr/recherche-par-mot.php>
- 🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicocomplet>

b. Personnes avec une déficience visuelle

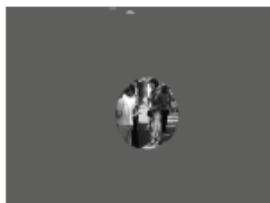
Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes¹⁰. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

● Tout percevoir mais de façon très floue



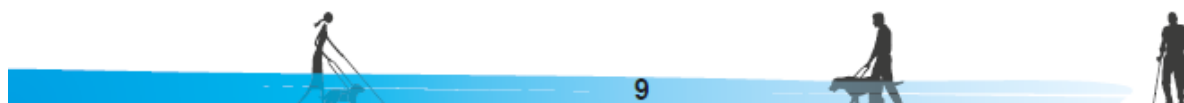
- Tout est « aperçu », rien n'est vraiment « distingué » car les contrastes et les couleurs sont atténués.
- Impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'un obstacle, ou de lire.

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



- La vision centrale est supprimée.
- La lecture et la vision précise sont difficiles voire impossibles.

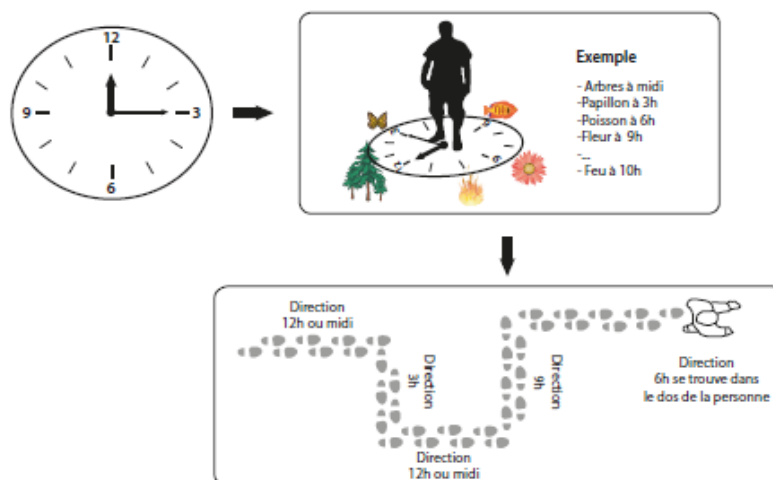
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

C. Personnes avec une déficience motrice



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

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

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

¹¹ Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

¹² Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



Le chien d'assistance

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

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

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



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

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

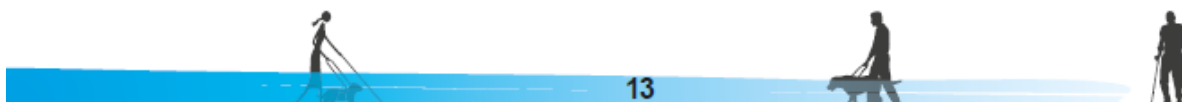
¹³ et ¹⁴ Op. cit

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

🔗 http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileALire.pdf

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

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

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

🔗 http://www.adapei66.org/UserFiles/adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf

¹⁹Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

- + outil d'autodiagnostic :

- <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/ladap-agenda-daccessibilite-programmee#e2>

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

- <http://www.prathic-erp.fr/>

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

- <http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20panorama%20des%20aides%20locales%20%C3%A0%20l'axe%20des%20commerces.pdf>

- + locaux des professions libérales : réussir l'accessibilité :

- http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/8_guide_professions_lib%C3%A9rales.pdf

- + cafés, hôtels, restaurants et discothèques : réussir l'accessibilité :

- http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/ACCESSIBILITE_DES_HOTELS-2011.pdf

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

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

- + NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

🔗 <https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEw-jeoL2H5ePWAhUB6RQKHxuaAGcQFgg3MAI&url=http%3A%2F%2Fsolidarites-sante.gouv.fr%2FIMG%2Fpdf%2F-Guide-pour-mise-en-ligne.pdf&usq=AOvVaw0nGOatTYNeHSP1jwwhpP2Z>

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

🔗 <http://www.cnisam.fr/Bonnes-pratiques-face-aux.html>

✍ Ministère des Solidarités et de la Santé, *Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires* [en ligne], 2009. Disponible sur :

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

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

🔗 http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide_de_chien_v7-1.pdf

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

🔗 <http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/Accessibilite/Ameliorer-votre-accessibilite/Creer-des-outils-de-mediation-et-d-accueil/Accueillir-une-personne-a-besoins-specifiques-Cahier-pratique>

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

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



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

Ministère de la Transition écologique et solidaire Ministère de la Cohésion des Territoires

Secrétariat général

Délégation ministérielle à l'accessibilité

Grande Arche - Paris sud

92055 La Défense cedex

Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

www.ecologique-solidaire.gouv.fr - www.cohesion-territoire.gouv.fr

PAO : MEEM - MLHD/SPSS/ADL2 Besoffi Cudréou - octobre 2017

VIII - Annexes

Annexe 1 > Accès à l'établissement

<https://hopitalpriveconfluent.vivalto-sante.com/infos-pratiques/venir-a-lhopital-prive-du-confluent/>

Comment s'y rendre ?

L'Hôpital Privé du Confluent est un établissement de santé facilement accessible, que ce soit en transport en commun, en vélo ou en voiture :



En tramway

Ligne 2 : arrêts Pirmil, Gare de Pont Rousseau
Ligne 3 : arrêts Pirmil, Pont Rousseau - Martyrs



En bus

> Ligne 36 : arrêts Tabarly, Pirmil
> Lignes C4/98/E8 : arrêts Pont Rousseau, Libération, Pirmil



En train

Gare SNCF la plus proche : gare Pont Rousseau
> TER Ligne 10 : Sainte-Pazanne, Pornic
> TER Ligne 11 : Challans, Saint-Gilles-Croix-de-Vie



À vélo

> Station Bicloo n°102 : gare de Pont Rousseau
> Parking à vélos accessible devant le Porte 6



En voiture

Adresse :
2-4 rue Éric Tabarly
44200 Nantes

> Périphérique sud, sortie Porte de Bouguenais - 52A
> Périphérique ouest, sortie Porte de Bouguenais - 52B
> Parkings payants à proximité de l'établissement

Venir en transport en commun

Dans le cadre de sa démarche environnementale, l'Hôpital Privé du Confluent vous invite à privilégier autant que possible les solutions de mobilité douce pour vous rendre au rendez-vous.

Tramway, bus, train... L'Hôpital Privé du Confluent est desservi par un vaste réseau de transports en commun.

Pour en savoir plus sur les lignes desservant l'établissement (tarifs, horaires, plans), consultez les sites web suivants :

- > naolib.fr
Réseau de transports en commun de l'agglomération nantaise
- > ter.sncf.com/pays-de-la-loire
Transport express régional de la région des Pays-de-la-Loire

Il existe également des solutions de co-voiturage :

- > Mobicoop
- > Blablacardaily
- > Karos
- > Ovest go

Où stationner son véhicule ?

Parking souterrain Indigo
5, rue Éric Tabarly
44200 NANTES

Ouvert 24h/24 et 7j/7
Payant

- > Tél. : 02 40 58 84 90
- > Site web : fr.parkindigo.com

