Rumilly, le 28 mars 2013

Commission communale d'accessibilité

RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSION POUR L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

BILAN 2012

VILLE DE RUMILLY

Commission communale d'accessibilité

Du 9 avril 2013

Ville de Rumilly
Hôtel de ville
BP 100
74152 Rumilly cedex
Tél. 04 50 64 69 20
www.mairie-rumilly74.fr

THEMATIQUES

1.	Données générales	p. 3
2.	Voirie et espaces publics	p. 5
3.	Services de transport collectifs et intermodalités	p.9
4.	Cadre bâti – Etablissement recevant du public	p.9
5.	Cadre bâti – Logements	p.13
6.	Thématiques et actions portées par la CAPH ou d'autres services (sensibilisation, information, formation, communication, services et nouvelles technologies, culture, sports, loisirs)	p.13
7.	Gouvernance, coordination	p.14
8.	Conclusion	p.14

1. Données générales

1.1 Informations administratives

Rumilly est une commune comprenant 14 000 habitants, et située au sud-ouest du département de la Haute-Savoie, à mi-chemin entre les agglomérations d'Annecy et d'Aix les Bains.

Au cœur de l'Albanais, elle est le chef lieu d'un canton de 18 communes regroupant environ 27 000 habitants. Ces communes se sont regroupées pour constituer la Communauté de Communes du Canton de Rumilly en janvier 2000.

1.2 Informations administratives de la CAPH (Commission pour l'Accessibilité des Personnes Handicapées)

Par délibération du 22 décembre 2008, le conseil communautaire a décidé de la création d'une commission intercommunale pour l'accessibilité aux personnes handicapées. La communauté de Communes du Canton de Rumilly a précisé, par délibération du 12 octobre 2009, sa prise de compétente « accessibilité : élaboration d'un Plan de mise en œuvre en Accessibilité de la Voirie et des Espaces Publics et de réalisation d'un diagnostic des Etablissements Recevant du Public pour les catégories 1 à 4 ».

La loi imposant la coexistence d'une commission communale et d'une commission intercommunale dès que les populations respectives de la commune et de l'EPCI dépassent le seuil de 5000 habitants, la commune a créé, par délibération du 29 avril 2010, une commission communale d 'accessibilité.

Les objectifs de cette commission sont définis ainsi :

Cette commission *dresse le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports.*

Elle établit un rapport annuel présenté en conseil municipal. Ce rapport est ensuite transmis au Préfet du Département, au Président du Conseil Général, au Conseil départemental consultatif des personnes handicapées (CDCPH) et à tous les responsables des bâtiments, installations et lieux de travail concernés par ce rapport.

Elle fait toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant.

Elle recense également l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées.

(Textes de référence : Article 46 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, et Article L.2143-2 du code général des collectivités territoriales).

Par ailleurs la commission communale préparera, accompagnera et validera, à l'échelle de la commune, les travaux de la commission intercommunale d'accessibilité chargée de l'élaboration du Plan d'Accessibilité des Voiries et des Espaces Publics et de la réalisation du diagnostic des Etablissements recevant du public.

La composition de la commission communale d'accessibilité a été déterminée comme suit :

- **9 membres du Conseil Municipal** :

o 7 élus de la liste conduite par M. BECHET,
o 1 élu de la liste conduite par M. CONVERSET,
o 1 élu de la liste conduite par M. BRUNET.

- **6 membres extérieurs au Conseil Municipal** :

o 1 représentant des personnes déficientes intellectuelles et handicapées psychiques,
o 1 représentant des personnes handicapées physiques,
o 1 représentant de l'ARCAD (association des commerçants rumilliens),
o 2 représentants des usagers,
o 1 représentant des personnes âgées.

Depuis sa création la commission s'est réunie à plusieurs reprises :

- Le 22 juin 2010
- Le 7 décembre 2010
- Le 21 juin 2011
- Le 1 er octobre 2012

2. Voirie et espaces publics

2.1 Diagnostic des voiries et espaces publics

Rappel des trajets retenus dans le cadre du diagnostic établi par le cabinet « Qualiconsult » :

1/ La Boucle des Trois Ponts (Zone stationnement des bus / Passage souterrain / Av Roosevelt / Av Chantemerle/ Av Roosevelt / Av E. André / Place de l'Hôtel de Ville / rue de Montfort / Passage et place Croisollet/ rue du collège / Rue du Pont Neuf / Rue J. Béard / Bd Dagand / Rond Point du Chéran / cheminement jusqu'à la Zone de stationnement des bus)

2/ Pont Neuf / Grumillons (Passerelle sur Voie Ferrée / rue de la Sauge / montée vers les Grumillons)

3/ SNCF – Hôtel de Ville (Gare / place d'Armes / place Stalingrad / rue des Tours / allée piétonne devant l'école / rue des écoles / Maison emploi et solidarité / place Ste Agathe / rue d'Hauteville / rue Filaterie / place de l'Hôtel de Ville)

4/ Monéry – La Fuly (Arrière gare / rue du Mont Blanc / route de la Fully / rue de Monery / stade de foot / rue et école des Prés riants / rue des Glières)

5/ Place d'Armes – Aumône (Chapelle de l'Aumône / rue de l'Industrie / passage souterrain)

6/ Hôtel de Ville – Salle des Fêtes (Rue des Boucheries / rue de la Curdy / Bd Dagand)

7/ Parking Intermarché – centre de Loisirs (Intermarché / Bricomarché / Av Roosevelt)

8/ Sud Av Gantin – Place Croisollet (Av gantin / Rue Montpellaz / place Stalingrad / hôpital / Eglise / cinéma / rue F. Girod)

9/ Bd Louis Dagand (Zone projet)

2.2 Eléments de suivi et difficultés rencontrées durant l'année 2012

Du fait de nombreux projets d'aménagements sur la commune durant l'année 2012, peu de travaux spécifiquement liés à ces diagnostics ont pu être réalisés.

Il s'agit essentiellement des travaux d'aménagement du parking P.Salteur, correspondant à la levée de l'obstacle n°42 du trajet n°8 Sud Avenue Gantin /Place Croisollet estimés à un montant de 12.800€TTC.

On peut noter aussi 5 abaissés de trottoirs réalisés avenue Gantin afin de faciliter l'accès des personnes handicapées durant les travaux du rond point en entrée de ville. Cependant, ces réalisations seront détruites en 2013 lors des travaux définitifs de voiries à cet endroit, et ne sont donc pas pris en compte. L'accessibilité sera alors réfléchie globalement dans le cadre du nouveau projet d'aménagement.

En page suivante, un tableau récapitulatif de l'ensemble des voiries et espaces publics diagnostiqués avec mise à jour de l'accessibilité, et le tableau des coûts engagés depuis 2011.

Suivi de la mise en accessibilité Voiries et espaces publics

Mise à jour le 22/03/2013

Trajets	Nombre d'obstacles diagnostiqués	Nombre d'obstacles levés	Budgets estimés	Années	Dépenses réalisées
N°1 : Boucle des trois ponts	86		347.545€		
N° 2 : Pont Neuf / Grumillons	18		35.305€		
N°3 : Gare SNCF / Hotel de Ville	62	8 obstacles rue d'Hauteville n°41 à 70% ; n°42 à 80% ; n°44, 45, 47, 48, 49 à 100%	152.025€	2011	33.000€ TTC
N° 4 : Monéry / La Fuly	29		139.090€		
N° 5 : Place d'Armes / Aumône	22		93.700€		
N° 6 : Hôtel de Ville / Salle des fêtes	37	6 obstacles rue des boucheries N°1 à 50% ; n°3,4,6,8 à100% ; n°7 à 50%	79.260€	2011	37.000€ TTC
N° 7 : Zone stationnement bus / Parking Intermarché / Centre de Loisirs	15		40.150€		
N°8 : Sud Avenue Gantin / Place Croisollet	62	N°42	137.530€	2012	12.800€TTC
N° 9 : Bd Dagand (Zone projet)	45		61.175€		
Total	376	14	1.085.780€	----------	82.800€ TTC

Suivi du budget accessibilité des voiries et espaces publics

Mise à jour le 22/03/2013

Années	Budget équipements et mobiliers	Budget travaux sur trajets diagnostiqués	Budget travaux sur parcours non diagnostiqués	Budget total
2011	15.000€	70.000€	0	85.000€
2012	0	12.800€	0	12.800€

2.3 Projets pour l'accessibilité des voiries en 2013

Les projets pour 2013 :

- **La réalisation d'aménagements importants dans le cadre du projet « Voiries d'accès au nouvel Hôpital ».** Ce projet tout en répondant bien sûr aux obligations règlementaires, fait partie des premières grosses opérations réfléchies par la ville dans un souci d'aménagement urbain intégrant complètement les notions d'accessibilité.

Les travaux d'accessibilité étant englobés dans un projet plus large, le chiffrage des coûts liés à l'accessibilité est difficile à extraire et sera réalisé à postériori.

- **La mise aux normes d'ouvrages ponctuels sur l'avenue Edouard André reliant la Place de l'Hôtel de ville aux maisons de retraite, en traversant le Bd Louis Dagand.** Ces travaux permettront de répondre :

  - ✓ aux demandes souvent réitérées des personnes âgées des maisons de retraite
  - ✓ au besoin d'une jeune collégienne en fauteuil roulant qui doit traverser la rocade pour se rendre au collège
  - ✓ Aux nombreuses familles avec poussettes qui empruntent ce trajet.

Budget prévu : 50.000€

2.4 Projet d'action pour le commerce et l'artisanat de l'Albanais dans le cadre du FISAC

Dans le cadre de la Tranche 2 du FISAC, il est prévu la mise en œuvre de l'accessibilité du Centre ville historique en 2015, afin d'améliorer le fonctionnement piéton et les alentours du périmètre pour rendre le marché hebdomadaire et les commerces sédentaires plus agréables aux clients.

Il est nécessaire de faire se rapprocher les deux démarches (celle du FISAC et celle du Plan d'Accessibilité des Voiries et Espaces publics) afin de viser une meilleure efficacité. Il s'agira, par exemple, de mutualiser, autant que possible, les diagnostics déjà réalisés dans le cadre de la commission accessibilité.

3 Services de transport collectifs et intermodalités

La commune de Rumilly n'est pas autorité organisatrice de transports. Il ne lui incombe donc pas d'élaborer de schéma directeur d'accessibilité.

4 Cadre bâti – Etablissement recevant du public

4.1 Diagnostic des ERP

Rappel des ERP prioritaires retenus dans le cadre des diagnostics des 24 bâtiments communaux établis par le cabinet « Accesmétrie » :

- Hôtel de ville

- Maison de l'Albanais

- Salle des fêtes

- Ecole primaire René Darmet

- Entrée principale de l'Eglise

4.2 Bilan pour les travaux d'accessibilité des ERP en 2012

En pages suivantes :

- *le tableau récapitulatif des travaux réalisés en 2012,*
- *Le tableau récapitulatif de l'ensemble des bâtiments diagnostiqués avec mise à jour de l'accessibilité.*
- *Le tableau récapitulatif des coûts engagés depuis 2011.*

On peut noter que seuls les travaux de l'Hôtel de ville peuvent être pris en considération dans les diagnostics réalisés par le bureau d'études et permettent de réduire le nombre d'obstacles total de 38 à 36 dans cet établissement.

En effet, l'Espace Croisollet et la Chapelle de l'Aumône n'ont pas fait l'objet d'un diagnostic (l'Espace Croisollet n'étant pas propriété de la commune mais loué par le CCAS à l'époque, et la Chapelle de l'Aumône étant un établissement de trop petite catégorie).

BILAN ACCESSIBILITE BATIMENT

ANNEE 2012

Service demandeur	Equipement	Objet	Description	Coût total
DIRECTION BATIMENTS	HOTEL DE VILLE	SANITAIRE PMR 2 ET	Mise en conformité PMR des sanitaires du 2 eme étage	18 184 €
DIRECTION BATIMENTS	ESPACE CROISOLLET	CONFORMITE PMR SANITAIRE	Mettre en conformité PMR les sanitaires de ce batiment	1 750 €
PAROISSE	CHAPELLE AUMONE	RAMPE ACCES PMR	Installer une rampe acces PMR sur l'entrée petite chapelle M GEORGES 04 50 01 58 16	3 846 €

total 23 780 €

accèsmetrie
accèsdata

TABLEAU RECAPITULATIF

Site	Accessibilité à l'origine	Nombre d'obstacles restants	Dépense globale engagée	Accessibilité actuelle
25 - Maison de l'Albanais	15 %	61	8500 €	17 %
26 - Plastorex	30 %	22	0 €	30 %
27 - Eglise Ste Agathe	9 %	17	0 €	10 %
28 - Ferme du camping (mosquée Turque)	27 %	12	0 €	27 %
29 - OSCAR	14 %	37	0 €	14 %
30 - Salle des fêtes	13 %	24	0 €	13 %
31 - Cinéma Le Concorde	6 %	15	800 €	9 %
32 - Bibliothèque	8 %	15	0 €	8 %
33 - Centre de loisirs d'Ecle	20 %	54	0 €	20 %
34 - Centre de loisirs du Bouchet	19 %	45	0 €	19 %
35 - Maison petite enfance	27 %	48	0 €	27 %
36 - Primaire Albert André	36 %	31	0 €	36 %
37 - Primaire René Darmet	39 %	41	0 €	39 %
38 - Maternelle du Bouchet	34 %	28	0 €	35 %
39 - Maternelle Prés Riants	33 %	22	0 €	33 %
40 - Maternelle du Centre	21 %	33	0 €	21 %
41 - Gymnase de l'Albanais	27 %	34	0 €	27 %
42 - Centre nautique	18 %	30	0 €	18 %
43 - Gymnase du Clergeon	39 %	29	0 €	39 %
44 - Vestiaires rugby Grangettes	11 %	32	0 €	11 %
45 - Vestiaires football Grangettes	19 %	31	0 €	19 %
46 - Annexe mairie	51 %	9	0 €	51 %
47 - Gymnase de Monery	22 %	19	0 €	22 %
48 - Hôtel de Ville	51 %	36	18604 €	53 %
	Moyenne		Moyenne	Moyenne
	25 %		1163 €	25 %

Suivi du budget accessibilité des ERP

Mise à jour le 22/03/2013

Années	Budget travaux hors bâtiments diagnostiqués	Budget travaux sur bâtiments diagnostiqués	Budget total
2011	12.540€	9.300€	21.840€
2012	5.596€	18.184€	23.780€

4.3 Projets de travaux d'accessibilité des ERP en 2013

Deux gros projets :

- **Maison de l'Albanais : création d'un ascenseur**

budget prévisionnel : 170.000€

- **Salle des fêtes : projet global d'accessibilité (entrée, cage d'ascenseur, toilettes)**

Les travaux d'accessibilité étant englobés dans un projet plus large, le chiffrage des coûts liés à l'accessibilité est difficile à extraire et sera réalisé à postériori.

Divers aménagements :

- **Hôtel de Ville : signalétiques adaptées aux personnes handicapées**

- **Ecole René Darmet : idem et divers petits aménagements**

(A noter : la réflexion sur l'accessibilité de l'entrée principale de l'Eglise est en cours. Les travaux seront certainement programmés pour 2014).

5 Cadre bâti – Logements

Il s'agira, pour la commission communale d'accessibilité, dans un second temps, de recenser les logements accessibles sur le territoire communal. A ce jour, la priorité s'est portée sur les voiries et espaces publics ainsi que sur les établissements recevant du public.

6. Thématiques et actions portées par la CAPH ou d'autres services

6.1 Amélioration de l'accueil du public dans les services municipaux

Dans le cadre de la mission d'analyse de l'organisation et du fonctionnement des services de la commune de Rumilly qui a été menée au deuxième semestre 2008, une fiche-action « réorganiser et améliorer la qualité de l'accueil du public » a été rédigée. Une des étapes a consisté à la rédaction d'un guide de l'agent d'accueil par un groupe de travail constitué de personnels.

Il a alors été identifié le besoin d'une formation pour le personnel en situation d'accueillir le public.

Deux demi-journées de sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap ont été organisées le 19 et 20 décembre 2012 et ont touché 48 agents.

En annexe : support de la formation « sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées »

6.2 Recensement des points noirs

Dans la continuité de la démarche de sensibilisation des personnels d'accueil, il a été décidé de mettre en place une procédure de remontée d'informations en provenance de la population afin de recenser les points noirs et aider à déterminer des priorités de travaux.

Les lieux d'accueil de la commune sont des lieux identifiés par le public pour réceptionner les suggestions.

Les remontées d'informations sont ensuite transmises à la Direction du CCAS afin de les recenser et de réfléchir, avec les responsables des services techniques et les élus, aux possibilités et modalités de prise en compte.

7. Gouvernance, coordination

Organisation interne des services concernant la « démarche accessibilité » :

La Direction du CCAS est chargée de l'organisation et de l'animation de la commission communale d'accessibilité. Cette commission se réunit une fois par an au minimum pour valider les diagnostics, proposer une programmation de travaux, en évaluer le résultat, et valider un rapport annuel.

La Direction des Services Techniques est chargée d'organiser :

- les propositions budgétaires chaque année en fonction des préconisations de la commission communale
- l'enregistrement analytique des coûts des travaux liés à l'accessibilité dans le cadre de la programmation « accessibilité » du PPI, mais également dans le cadre des aménagements et autres travaux d'amélioration
- les mises à jour des diagnostics des bureaux d'études, une fois par an au minimum, et le recensement des travaux d'accessibilité qui n'avaient pas été diagnostiqués.

La composition commission communale d'accessibilité :

Madame la Maire adjointe à la Vie sociale est l'élue référente de cette commission. Les élus présents à cette commission sont à même de faire le lien avec les autres commissions communales et extra-communales.

Les liens avec la commission intercommunale d'accessibilité est également assurée par ces mêmes personnes.

8. Conclusion

L'accessibilité dans la ville devient progressivement un enjeu citoyen.

Les normes d'accessibilité sont systématiquement prises en compte dans les nouveaux programmes de travaux qu'ils soient destinés aux voiries ou aux bâtiments. C'est la preuve d'une réelle évolution des mentalités.

Cependant, la marche est encore longue pour arriver à rattraper le retard sur l'existant, tout en tenant compte des contraintes budgétaires. La commission permettra d'accompagner étape après étape cette avancée vers une ville ouverte à tous.

ANNEXE

VILLE DE RUMILLY - CNFPT 74

Sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées

19 décembre 2012 - F Bortolato Robin

OBJECTIFS DE LA SEANCE

- Apporter des éléments d'information et de réflexion sur l'accueil des publics handicapés et sur l'accessibilité
- Informer sur les démarches engagées au sein de la Ville de Rumilly
- Echanger entre services sur les pratiques, les difficultés rencontrées et les solutions apportées

DEROULE DE LA SEANCE

- Séquence 1 : Le cadre juridique sur le handicap et l'accessibilité des services publics : enjeux, composantes
- Séquence 2 : Les démarches engagées à la Ville de Rumilly
- Séquence 3 : Principes d'accueil des personnes handicapées, les 4 types de handicaps et les comportements/dispositifs conseillés
- Séquence 4 : Partage d'expériences et analyse des situations

SÉQUENCE 1 : LE CADRE JURIDIQUE SUR LE HANDICAP ET L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES PUBLICS : ENJEUX, COMPOSANTES

Présentation : Florence BORTOLATO ROBIN

- Estimation du nombre de personnes en situation de handicap en France :
  - selon les définitions, de 3 à 10 millions de personnes (si on inclut les déficiences temporaires et les personnes à mobilité réduite),
  - soit de 5 à 15% des citoyens

LOI POUR L'ÉGALITÉ DES DROITS ET DES CHANCES, LA PARTICIPATION ET LA CITOYENNETÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES : 11 FÉVRIER 2005

- L'article 1 de la loi indique que « *toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation nationale, **l'accès aux droits fondamentaux** reconnus à tous les citoyens* ».
- La loi comporte une **définition du handicap** qui prend en compte la diversité de celui-ci et qui surtout en modifie profondément la conception.
- L'article 2 stipule ainsi que « *constitue un handicap, au sens de la présente loi, 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 trouble de santé invalidant* ».

1

Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

- Désormais ce n'est plus à la personne handicapée de s'adapter à la société, c'est à la société d'adapter l'environnement pour rendre possible son intégration.
- On parle à présent de situations de handicap qui doivent être compensées.
- Le principe d'égalité de traitement est réaffirmé, et le handicap fait partie des 18 critères de discrimination puni comme un délit par la loi française (au même titre que le sexe, l'âge, l'origine, la situation de famille, l'opinion politique…)

Quelques principes de la loi de 2005

- Droit à la compensation et valorisation des ressources des personnes handicapées
- Droit d'accès à la scolarité, à l'enseignement supérieur et professionnel
- Affirmation du principe de non discrimination concernant l'emploi et réforme du travail adapté et protégé
- Accessibilité au cadre bâti, aux transports et aux nouvelles technologies
- Amélioration de l'accueil, l'information, évaluation des besoins et reconnaissance des droits : notamment création des Maisons Départementales des Personnes Handicapées

L'accessibilité : définition, concept

Définitions de « l'accessibilité » adoptée en 2006 par la Délégation interministérielle aux personnes handicapées (DIPH)

- *« L'accessibilité permet l'autonomie et la participation des personnes ayant un handicap. Elle consiste à réduire voire supprimer les discordances entre, d'une part, les possibilités, les compétences et les capacités d'une personne et, d'autre part, les ressources de son environnement lui permettant de façon autonome de participer à la vie de la cité ».*
- *« L 'accessibilité requiert la mise en place des éléments complémentaires, nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire pour se déplacer ou accéder librement et en sécurité au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités. La société, en s'inscrivant dans cette démarche, fait progresser la qualité de vie de tous ses membres. »*
- On parle dorénavant d'accessibilité à la société entière : le titre IV de la loi inclut tous les champs de la vie sociale :

  école, emploi, bâtiments publics, logement, transports, nouvelles technologies, culture…

Accessibilité : Categories d'usagers concernés

- *« Cette accessibilité permet l'usage sans dépendance de toute personne qui à un moment ou un autre éprouve une gêne du fait :*
  - *d'une incapacité permanente (handicap, vieillissement)*
  - *ou temporaire (grossesse, accident, maladie)*
  - *ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussettes…) »*

Accessibilité : grands axes pour les mairies

- Mise en accessibilité des bâtiments accueillant du public : établissements accueillant du public (ERP), bureaux de vote…
- Mise en accessibilité des voiries, des espaces publics et d'une chaîne de déplacement dans les transports
- Création d'une commission communale d'Accessibilité dans les communes de plus de 5000 habitants
- Etat des lieux de l'accessibilité (bâti, voirie, logement, trasnport, espaces publics…) et rapport annuel
- Accessibilité des services de communication publique en ligne (site internet)
- Accueil des enfants et adolescents handicapés dans les structures petite enfance, écoles, activités périscolaires (cantine, centre de loisirs, activités sportives)
- Emploi des travailleurs handicapés (obligation de 6%)

Services concernes en mairie sur la politique du handicap et accessibilité

- Encadrants, personnels d'accueil, et tout professionnel des services suivants :
  - DG, DRH, CCAS, petite enfance, jeunesse, périscolaire, sports, loisirs-animation, associations, emploi-insertion, services techniques, logement, transports, communication et nouvelles technologies, service population, tourisme…
- Tout agent en tant que collègue d'un travailleur handicapé
- Rôle pilote du CCAS : relais local de la MDPH, instructeurs de l'aide sociale départementale, information, sensibilisation des publics externes mais aussi agents territoriaux, développement de projets…

ACCES A L'INFORMATION DES PERS. EN SITUATION DE HANDICAP

- « *L'information destinée au public doit être diffusée par des moyens adaptés aux différents handicaps* » article L 111-7-3 loi 11 fév 2005
- La première information recherchée par ces publics concerne les possibilités d'accès et d'utilisation des équipements, selon les types de handicaps. Ces éléments doivent être systématiquement mentionnés.
- Pour éviter que les personnes ne se déplacent pour rien ou ne soient déçues par l'absence d'accueil : difficile à vivre pour les personnes comme pour les agents d'accueil
- Préciser les dispositions mises en place, les limites d'accessibilité dans les bâtiments et équipements
- Adapter les supports aussi bien téléphoniques, que papier et internet (mise en accessibilité selon des normes internationales)

13

SÉQUENCE 2 : LES DÉMARCHES ENGAGÉES À LA VILLE DE RUMILLY

Présentation : Anne ROCHAS et Alain FOLMER en relais

14

SÉQUENCE 3 : PRINCIPES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT D'UN VISITEUR HANDICAPÉ LES 4 TYPES DE HANDICAPS ET LES COMPORTEMENTS/DISPOSITIFS CONSEILLÉS

Présentation : Florence Bortolato Robin

15

UN ACCUEIL RÉUSSI, C'EST :

- Anticiper pour avoir préparé et adapté le service
- Ecouter, questionner plutôt qu'affirmer
- Prendre son temps en tant qu'accompagnant
- Rendre autonome autant que possible
- Accueillir en s'adaptant, sans stigmatiser :
  - dépasser les a priori
  - prendre en compte le caractère unique de la personne
  - s'adapter à la situation

16

DEPASSER LES A PRIORI HABITUELS

- Accepter la personne pour ce qu'elle est et se concentrer sur ses capacités plutôt que ses difficultés
- Une personne ne se résume pas à son handicap. Elle n'est pas « Une Handicapée » mais une personne en situation de handicap.
- Le handicap ne se voit pas forcément (surdité, troubles psychiques, malvoyance…). Chaque type de déficience se traduit par des symptômes multiples et entraîne des difficultés variées.
- Ce n'est pas parce qu'un handicap paraît « lourd » (fauteuil) que la personne présente des difficultés de compréhension, qu'il faut modifier son langage ou que les aménagements seront lourds

17

PRENDRE EN COMPTE LE CARACTERE UNIQUE DE LA PERSONNE HANDICAPÉE

- Les attentes et les demandes sont différentes d'une personne à l'autre : réponse à adapter autant que possible
- Chaque personne est unique. Un même handicap se traduit différemment selon le contexte et la manière dont les personnes concernées arrivent à le compenser, sur le plan personnel, social, professionnel
- Il est important d'identifier ce que chaque personne est en capacité ou dans l'incapacité de faire
- Pour un même handicap, contraintes et solutions peuvent être différentes et ne pas nécessiter obligatoirement d'adaptation particulière

18

S'ADAPTER À LA SITUATION

- Très souvent, on constate une gêne ou une attitude embarrassée vis-à-vis de la personne handicapée.
- Or l'amélioration de la relation d'accueil avec cette dernière passe en premier lieu par le maintien d'un comportement naturel associé à l'adoption de gestes simples pour faciliter la prise de contact et l'échange.
- Ecoutez la personne, avec ses besoins et ses envies
- Demandez au visiteur si vous pouvez l'aider et comment, plutôt que de présumer ce dont il a besoin

S'ADAPTER À LA SITUATION

- Ne surprotégez pas la personne. Les personnes handicapées ne sont pas forcément fragiles.
- Ne réduisez pas votre langage, il est important de conserver une expression naturelle.
- Adressez -vous directement à la personne même si elle est accompagnée.
- Rassurez la sur la confidentialité des informations fournies
- Anticiper autant que possible la venue des personnes

DEMARCHE GLOBALE DE SERVICE POUR FACILITER LA FREQUENTATION DES PUBLICS HANDICAPÉS

- Chantier sur l'accessibilité des bâtiments, équipements, mobiliers
- Formation spécifiques des personnels d'accueil et tous ceux en contact avec ces publics
- Travail de médiation pour adapter l'offre aux besoins, en concertation avec des associations de personnes handicapées
- Mise en place d'outils et dispositifs adaptés : réservations, aides techniques disponibles, aides humaines d'accompagnement, propositions d'actions culturelles
- Développement d'une communication ciblée vers les établissements spécialisés, les associations de personnes handicapées, la presse spécialisée

LES TYPES DE HANDICAPS ET LES COMPORTEMENTS ET DISPOSITIFS CONSEILLÉS

Il existe 4 grands types de handicaps :

- Handicap moteur
- Handicap auditif
- Handicap visuel
- Handicap psychique et mental

- On peut y ajouter les handicaps associés (ex : combinaison troubles moteurs et intellectuel,…) et les troubles DYS : dyslexie, dysgraphie, dyspraxie, dyscalculie…
- On parle également de handicaps suite à une maladie invalidante (respiratoire, infectieuse, rhumatismale : diabète, sida, cancer, hémophilie…)

HANDICAP MOTEUR : DÉFINITION

- Il recouvre l'ensemble des troubles de la motricité : atteinte partielle ou totale, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs, d'où plusieurs types de handicaps
- On parle désormais de **personne à mobilité réduite**
- Les personnes atteintes de handicap moteur ont des difficultés pour se déplacer, conserver ou changer de position, parfois contrôler leurs gestes ou s'exprimer, bien que leurs capacités intellectuelles restent intactes (sauf handicaps associés).
- Les personnes en situation de handicap moteur se déplacent généralement en fauteuil roulant, ce qui implique une approche visuelle proche de celle de l'enfant valide debout.

HANDICAP MOTEUR

Besoins générés par ce handicap :

- Accès aux infrastructures, aménagement des bâtiments et de l'espace
- Mobilier, équipements, signalétique, installations et bornes d'information doivent prendre en compte la difficulté à les atteindre et utiliser
- En revanche, une fois franchie la barrière de l'accès, ces personnes étant autonomes ou accompagnées pour se déplacer, n'ont en général pas plus besoin de médiation /accueil spécifique que les autres publics.
- *Avant la loi de 2005, les principales mesures d'aménagement de bâtiments concernaient le handicap moteur qui a été pris en compte avant les autres types de handicap. C'est également celui qui est le plus coûteux en terme d'aménagement.*

4

Comportements d'accueil d'une personne atteinte d'un handicap moteur

- Donnez une information précise sur l'accessibilité de l'établissement. Cette information lui permettra de décider si elle peut venir seule ou si elle doit être accompagnée.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnant.
- La position assise dans une chaise par rapport à une personne debout crée une situation de dépendance. Mettez-vous à la hauteur de la personne en fauteuil. Cela permet d'établir une relation d'égalité.
- La position debout est difficile pour la personne qui marche difficilement. Proposez-lui de s'asseoir.

25

Comportements d'accueil d'une personne atteinte d'un handicap moteur

- Certaines personnes peuvent éprouver des difficultés à parler. Parlez-leur normalement, et laissez-leur le temps de vous répondre. Si la communication orale est malaisée, n'hésitez pas à utiliser l'écrit.
- Ne soyez pas gêné d'employer les mots : **«marcher », « courir »** devant une personne en fauteuil roulant.
- Evitez de vous appuyer ou de vous reposer sur un fauteuil roulant ou encore de le toucher, à moins d'avoir la permission de la personne

26

Handicap auditif : définition

Il existe là aussi plusieurs types de handicaps auditifs.

- **Personne sourde de naissance.** Pour communiquer, il est nécessaire d'utiliser la langue des signes car elle ne maitrise pas le français écrit et est muette.
- **Personne devenue sourde, ou sourde plus ou moins profonde.** Elle maitrise en général l'écrit et la lecture, ce qui facilite la compréhension.
- Elle recourt généralement à la lecture labiale.
- Pour s'exprimer, elle ne peut le faire que par le langage des signes et elle a besoin d'un interlocuteur maîtrisant ce langage ou d'un interprète.

27

Handicap auditif : déf. et dispositifs

- **Personne malentendante et équipée d'une prothèse auditive.** Elle récupère ainsi une audition amplifiée et peut être gênée par les bruits qui l'entourent. Elle maîtrise l'écrit et surtout peut s'exprimer oralement.

Les dispositifs à proposer :

- Interprétariat en langue des signes française (LSF) ou en langage parlé complété (LPC, complément de la lecture labiale)
- Visioguide
- Surtitrage
- Boucle magnétique
- *La langue des signes française (bannie jusqu'en 1999 en tant que langue d'enseignement) est reconnue par la loi de 2005 comme une langue à part entière.*

28

Handicap de lecture : dispositif

Pour toute personne ne sachant pas lire, l'accès à l'information passe par la mise en place de :

- pictogrammes composés de signes simples et compréhensibles de tous (qui peuvent associer image et texte),
- à côté d'une signalétique formée de textes plus élaborés.
- Ces dispositifs ne sont donc pas uniquement destinée aux sourds de naissance et peut également être utile pour les personnes en situation de handicap mental, les personnes illettrées ainsi que les personnes étrangères.

29

Comportements d'accueil d'une personne atteinte d'un handicap auditif

- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnant.
- Placez-vous face à elle, de façon à ce qu'elle puisse clairement voir vos lèvres (attention, les moustaches et les mouvements de tête représentent une gêne pour la lecture labiale).
- Veillez à ce que la lumière éclaire directement votre visage.
- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de parler.
- Si vous êtes plusieurs, parlez chacun votre tour.

30

Comportements d'accueil d'une personne atteinte d'un handicap auditif

- Parlez-lui clairement et normalement, sans exagérer le mouvement des lèvres ni le volume de la voix.
- Il est important pour les femmes de ne pas parler trop fort car la voix monte dans les aigus. Or, le son aigu est celui que les personnes malentendantes perdent en premier. Il faut au contraire baisser le ton de votre voix.
- Adaptez votre langage avec des phrases courtes et des mots simples.
- Reformulez votre phrase si elle ne vous comprend pas (évitez de répéter toujours la même phrase).

31

Comportements d'accueil d'une personne atteinte d'un handicap auditif

- Ne soyez pas gêné d'employer les mots : **« écouter », « entendre » devant** une personne ayant un handicap auditif.
- Assurez-vous que l'information est bien comprise. Si tel n'est pas le cas, proposez-lui d'écrire ce que vous voulez lui dire.
- A l'accueil, il est utile d'avoir une ardoise effaçable pour communiquer.
- ***Attention : ces personnes développent** une compensation par la vue, et deviennent très sensibles aux expressions du visage (gêne,colère, moquerie, incompréhension…).*

33

Handicap visuel : définition

- Le handicap visuel recouvre des situations très différentes et votre comportement devra en tenir compte.
- Les degrés des déficiences sont multiples : vision floue, vision réduite en pénombre ou en forte luminosité, difficulté de balayage du regard, faible perception des reliefs, des couleurs…
- **Une personne non voyante de naissance** n'a aucune référence visuelle. Pour son accès à l'information, il sera nécessaire d'utiliser le toucher : braille, toucher des objets, et le son : la voix, les audioguides…
- **Une personne malvoyante (ou non voyante tardive)** possède des références visuelles (la couleur, la forme …). Vous pourrez donc vous appuyer sur ces codes pour communiquer avec elle.

35

Handicap visuel : déf. et dispositifs

- Les personnes déficientes visuelles ont un handicap qui peut passer inaperçu car elles peuvent très bien se déplacer avec assurance.
- Cependant, passé un certain degré de handicap, elles ont malgré tout des difficultés de repérage et de perception de l'espace et des difficultés de lecture.
- Dispositifs : ces usagers ont besoin d'aménagements spécifiques permettant leur déplacement dans de bonnes conditions de sécurité.
- Pour les personnes malvoyantes, l'attention devra être portée sur les contrastes d'éclairement, sur les supports d'information (texte ou pictogramme) facilitant à la fois leurs déplacements à l'intérieur de l'établissement et leur compréhension des œuvres (offre culturelle).

34

Handicap visuel : Dispositifs

- Pour les personnes aveugles, il faut porter une grande attention au déplacement :
  - en prévenant tous les obstacles,
  - en favorisant le guidage par contraste des sols (antidérapants),
  - en installant des dalles d'éveil de vigilance en haut des escaliers.
  - Il faut, dans la mesure du possible, éviter des dénivellations brusques et les obstacles bas.
- Ex. de dispositifs dans des établissements culturels :
  - Panneaux en braille
  - Audio description, audioguide
  - Outils tactiles (maquette d'une œuvre)
  - Poste informatique adapté (accès à la documentation : par clavier en braille, logiciel de synthèse vocale, téléagrandisseur…

36

Comportements d'accueil d'une personne atteinte d'un handicap visuel

- Oubliez la canne blanche et les lunettes. La personne mal ou non voyante n'est pas une personne malade, c'est un visiteur comme les autres.
- Elle ne vous voit pas venir. Vous devez donc attirer doucement son attention afin qu'elle ne soit pas brusquement surprise par votre présence.
- Mettez-vous devant elle et n'oubliez pas de vous présenter.
- Assurez-vous qu'elle sait que vous vous adressez à elle en l'appelant par son nom, en touchant son bras, ou de toute autre façon.
- Pour la même raison, avertissez-la lorsque vous la quittez.

36

Comportements d'accueil d'une personne atteinte d'un handicap visuel

- Si une documentation est remise, proposez à la personne de lui en faire la lecture ou le résumé.
- Offrez à la personne de la guider jusqu'à destination.
- Si vous l'accompagnez, demandez-lui comment elle veut être guidée (par le coude, par l'épaule ...). Tout le monde n'aime pas être touché. Il est donc important de le lui demander avant.
- Signalez les objets susceptibles d'échapper au balayage de la canne blanche.

37

Comportements d'accueil d'une personne atteinte d'un handicap visuel

- Pour lui indiquer un siège, placez sa main sur le dossier. Elle s'assiéra ensuite toute seule.
- Ne soyez pas gêné d'employer les mots courants : « regarder », « voir » devant une personne ayant une déficience visuelle.

38

Handicap psychique : définition

- Ce handicap autrefois nommé « maladie mentale » est, depuis la loi de 2005, appelé « handicap psychique » d'où la confusion entre handicap mental et handicap psychique.
- Les personnes ayant ce handicap sont atteintes de troubles d'origine psychique (névrose,psychose...) ou physiologiques (drogues, alcoolisme...) qui amputent ou limitent, à des degrés divers, le contrôle de leur activité mentale ou physique.
- Une personne en situation de handicap psychique est difficile à identifier. Ses capacités intellectuelles peuvent être soit conservées, soit affectées, ainsi que son comportement.
- La difficulté réside dans le trouble de leur comportement qui peut devenir une gêne pour le public proche, ou parfois être difficilement toléré suivant les lieux (salle de spectacle ou cinéma).
- Les personnes reconnues handicapées psychiques sont le plus souvent placées dans des instituts spécialisés et sont accompagnées par des professionnels du corps médico-social.

39

Handicap mental : définition

- Une personne en situation de handicap mental souffre d'une réduction durable et irréversible de ses facultés intellectuelles suite à une anomalie génétique ou chromosomique, un accident ou une maladie grave.
- Elles présentent des insuffisances dans le fonctionnement de l'intelligence, accompagnées le plus souvent de difficultés à s'exprimer oralement, à se mouvoir et à faire preuve de discernement.
- Elles n'ont en général pas pu suivre une scolarité normale et ont des difficultés de compréhension, de mémorisation et de concentration.

40

Handicap psychique et mental : comportements d'accueil

- Cette catégorie de personnes handicapées est celle qui suscitent le plus de troubles et de peurs en nous.
- Les visites doivent donc être le plus possible anticipées et organisées. La présence de référents et de personnels formés est particulièrement importante.
- Avant d'accueillir un groupe de personnes avec des déficiences intellectuelles ou des troubles psychiques, vous devez vous informer de leur capacité d'autonomie et de la nature des troubles du comportement possibles.
- Privilégiez l'accueil de petits groupes (7 à 8 personnes maximum), en établissement culturel ou sportif, par exemple.

41

Handicap psychique et mental : comportements d'accueil

- Essayez d'évaluer le niveau de compréhension de votre interlocuteur, sans sous-estimer ses capacités.
- Les personnes atteintes de handicap mental éprouvent généralement des difficultés à se situer dans l'espace et le temps.
- Pour communiquer et les aider à s'orienter, mettez en place une signalétique basée sur des images simples et compréhensibles.
- Elles ont un fort besoin d'être rassurée par un environnement calme, sans perturbations et foule.
- Avec certaines personnes en situation de handicap mental, vous pouvez vous assurer qu'elles ont bien compris ce que vous leur dites en leur demandant de répéter vos propos.
- Puis, ajoutez les détails qui manquent après les avoir entendues.

42

Handicap psychique et mental : Comportements d'accueil

- Les accompagnateurs ont un rôle très important à jouer, en amont et pendant la visite.
- Durant celle-ci, adressez-vous néanmoins directement à la personne et non à son accompagnant.
- Enfin, plus que dans d'autres handicaps, le sentiment de n'être pas accepté par l'environnement constitue souvent un handicap supplémentaire, affectif et social, qui peut être pénalisant et susceptible de renforcer l'inadaptation.
- Ces personnes sont le plus souvent d'une grande émotivité et très sensibles à l'attention qu'on leur porte.
- Et si un problème surgissait avec une ou des personnes en situation de handicap mental ou psychique, vous pouvez et devez réagir comme avec des gens dits normaux.

43

Séquence 4 : Echanges entre services sur les pratiques, les difficultés rencontrées et les solutions apportées (en option)

Animation collective

44