

PREFET DES BOUCHES-DU-RHÔNE

Registre d'accessibilité de la sous-préfecture d'Istres

Edition 2020



Ce registre est à votre disposition pour consultation
à l'accueil de la sous-préfecture d'Istres
(rez-de-chaussée et premier étage)

Vous pouvez également le consulter et le télécharger
sur le site www.bouches-du-rhone.gouv.fr



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue

A la Sous-préfecture d'Istres

→ 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 : STANDARD : 04.42.86.57.00 - email : sp-istres@bouches-du-rhone.gouv.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 17130001500160

Adresse : Avenue des Bolles - CS 60004 13808 ISTRES Cedex



Certaines prestations ne sont pas accessibles




1. Cheminement piétonnier pour personnes mal voyantes

du parking PMR jusqu'au hall d'accueil



Ce service sera accessible le : Analyse en cours



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



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



oui



non




2. Remplacement des portes battantes du hall d'entrée par des portes coulissantes automatiques

(actuellement, seul le premier niveau de portes d'entrée est automatisé)



Ce service sera accessible le : Analyse en cours



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



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



oui



non




3.



Ce service sera accessible le :



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



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



oui



non

**La sous-préfecture d'Istres est conforme
aux exigences de la réglementation d'accessibilité
d'un établissement recevant du public.**

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



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



S O M M A I R E

1 – RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR L'ETABLISSEMENT

2 – ACCES et CIRCULATION

3 – ACCUEIL

4 – ANNEXES

1 – RENSEIGNEMENTS GENERAUX SUR L'ETABLISSEMENT

Raison sociale : Sous-préfecture d'Istres

Adresse physique : Avenue des Bolles à Istres, Bouches-du-Rhône

Adresse postale : Avenue des Bolles, CS 60004 -
13808 Istres cedex

Coordonnées GPS :

Latitude : 43.5041236877

Longitude : 4.99535512924

Téléphone : 04.42 86 57 00

Courriel : sp-istres@bouches-du-rhone.gouv.fr

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

Nom du représentant : Le sous-préfet d'Istres

Numéro Siret : 171300015000160

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

L'établissement possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) :
OUI, trois niveaux : un rez-de-chaussée et deux étages.
(cf. plans en annexes)

Existe-t-il un registre de sécurité : OUI (boîtier rouge dans le hall du
2^{ème} étage).

2 – ACCES ET CIRCULATION

ACCES AU SITE

En bus :

- Ligne 29 Istres (gare routière) / Saint-Mitre les Remparts/ Martigues.
- Réseau Ulysse : lignes 6, 7 et 8, et ligne 1 Intercité.

L'entrée du public s'effectue par le portillon de l'entrée principale, au niveau du parking supérieur (réservé au personnel), avenue des Bolles.

Les usagers qui stationnent sur le parking inférieur (**parking gratuit** qui leur est réservé) sur l'allée de la Combe aux Fées, sont orientés vers le haut et vers l'avenue des Bolles par un fléchage adapté, via le chemin d'accès et les escaliers conduisant au niveau supérieur.

Cependant une **place de parking** (située avenue des Bolles) est réservée aux personnes en situation de handicap devant l'enceinte de la sous-préfecture, sur le parking supérieur, à proximité de l'entrée. Un fléchage spécifique précise ce droit d'accès.

L'accès s'effectue ensuite simplement par la traversée du parking du personnel, puis le passage au portillon de l'entrée principale.

Le portillon est ouvert aux jours et heures d'ouverture du public, (lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8h30 à 12h15). Un agent de sécurité est présent à ce portillon de 8h30 à 12h30.

Equipé d'un talkie walkie, cet agent de sécurité peut prévenir les agents de toute difficulté particulière ou de besoins spécifiques de prise en charge.

Une boîte aux lettres extérieure est à la disposition des usagers pour déposer leurs dossiers en dehors des heures d'ouverture au public.

ACCES AU HALL D'ACCUEIL ET A SES GUICHETS



Une fois l'esplanade traversée en longeant les bassins (*photo ci-dessus*), l'entrée principale pour le public se trouve en face, au rez-de-chaussée : Les portes battantes vitrées ouvrent sur le hall d'accueil où se trouvent le point numérique et les trois guichets du service des étrangers (dont un guichet pour les personnes à mobilité réduite).

Les personnes à mobilité réduite qui se présentent dans le hall d'accueil sont invitées à se diriger le cas échéant vers le guichet portant le logo PMR, équipé d'une banque d'accueil plus basse, dédiée aux personnes en fauteuil roulant.

Le hall d'accueil est équipé d'une **boucle à induction magnétique** pour les personnes malentendantes portant des prothèses auditives. (Voir le pictogramme sur la banque d'accueil).



Des boîtes de **dépôt express** sont disponibles dans le hall d'accueil pour les dossiers relatifs aux associations loi 1901.

Les guichets portent un nom permettant de les distinguer, et les volontaires du service civique portent un badge d'identification.

CIRCULATION DANS LE BATIMENT

Les guichets et le point numérique sont clairement signalés, de même que les services disponibles dans le hall d'accueil (photocopieur, photomaton, boissons).

Les **toilettes réservées au public** étant situées à l'extérieur du hall d'accueil, les usagers qui en font la demande reçoivent les explications utiles au guichet, où la clé leur est remise en contrepartie d'une pièce d'identité. Ces toilettes sont également accessibles aux personnes à mobilité réduite.

ACCES AUX ETAGES

L'accès aux salles de réunions (situées dans les étages) s'effectue par l'escalier extérieur situé sur le côté droit du bâtiment principal.
(Photos ci-dessous).





Lorsqu'une personne à mobilité réduite est attendue à une réunion, un agent va l'accueillir au rez-de-chaussée (côté entrée du personnel) et l'accompagne dans l'ascenseur.

(Voir photo ci-dessous pour le cheminement vers l'ascenseur)



3 – ACCUEIL

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



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

Un agent du pôle étrangers a suivi une **initiation à la langue des signes**.

Communication sur l'accueil des Personnes à Mobilité Réduite

Le guichet dédié aux PMR est signalé par un logo :



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

Le site Internet indique **les modalités d'accès** à la sous-préfecture pour les PMR.

Le serveur vocal interactif (accessible par le 04 42 86 57 00) indique **les modalités d'accès** à la sous-préfecture pour les PMR.

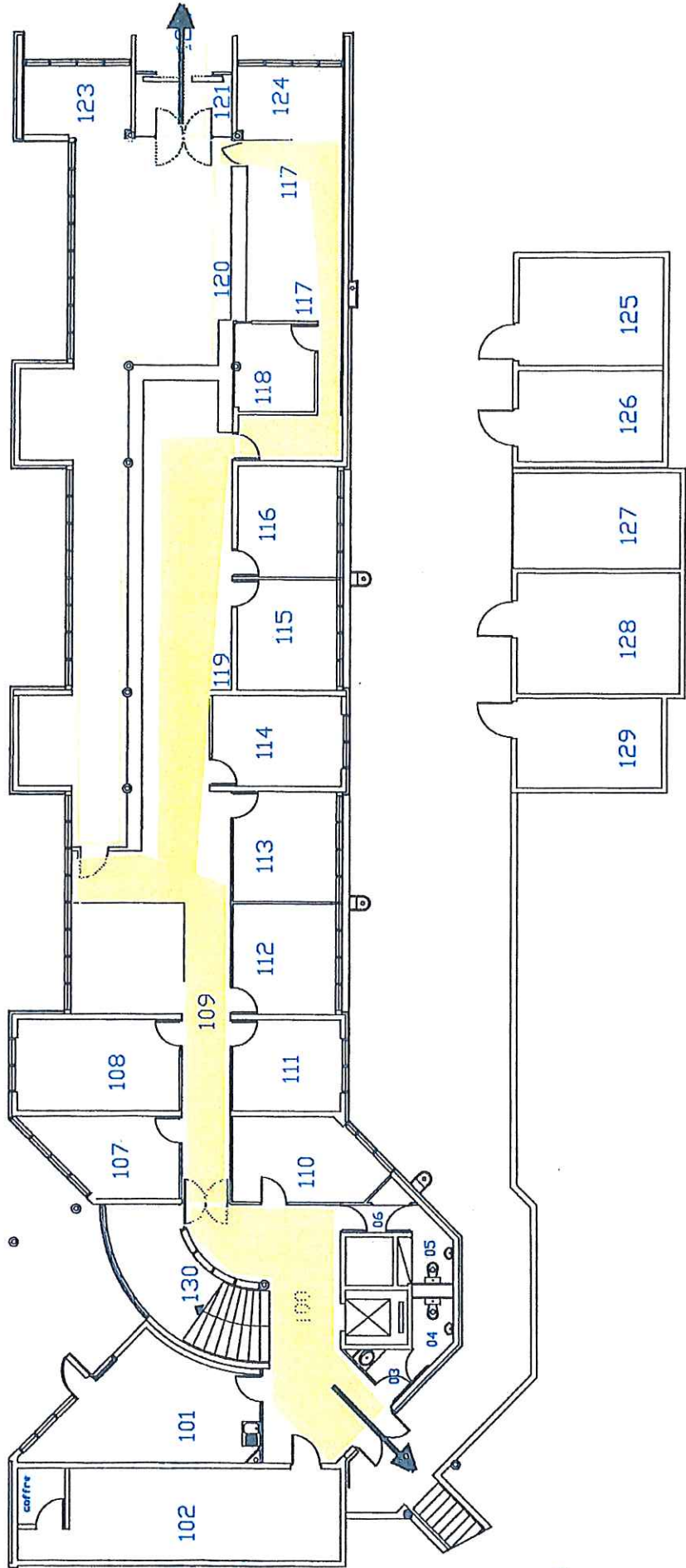
Equipements disponibles

- ✓ 1 place de stationnement réservée sur le parking supérieur, près des bornes électriques (avenue des Bolles)
- ✓ 1 ascenseur de plain-pied accédant aux 2 étages
- ✓ 1 boucle à induction magnétique aux guichets du pôle étrangers
- ✓ 1 guichet dédié au PMR au rez-de-chaussée

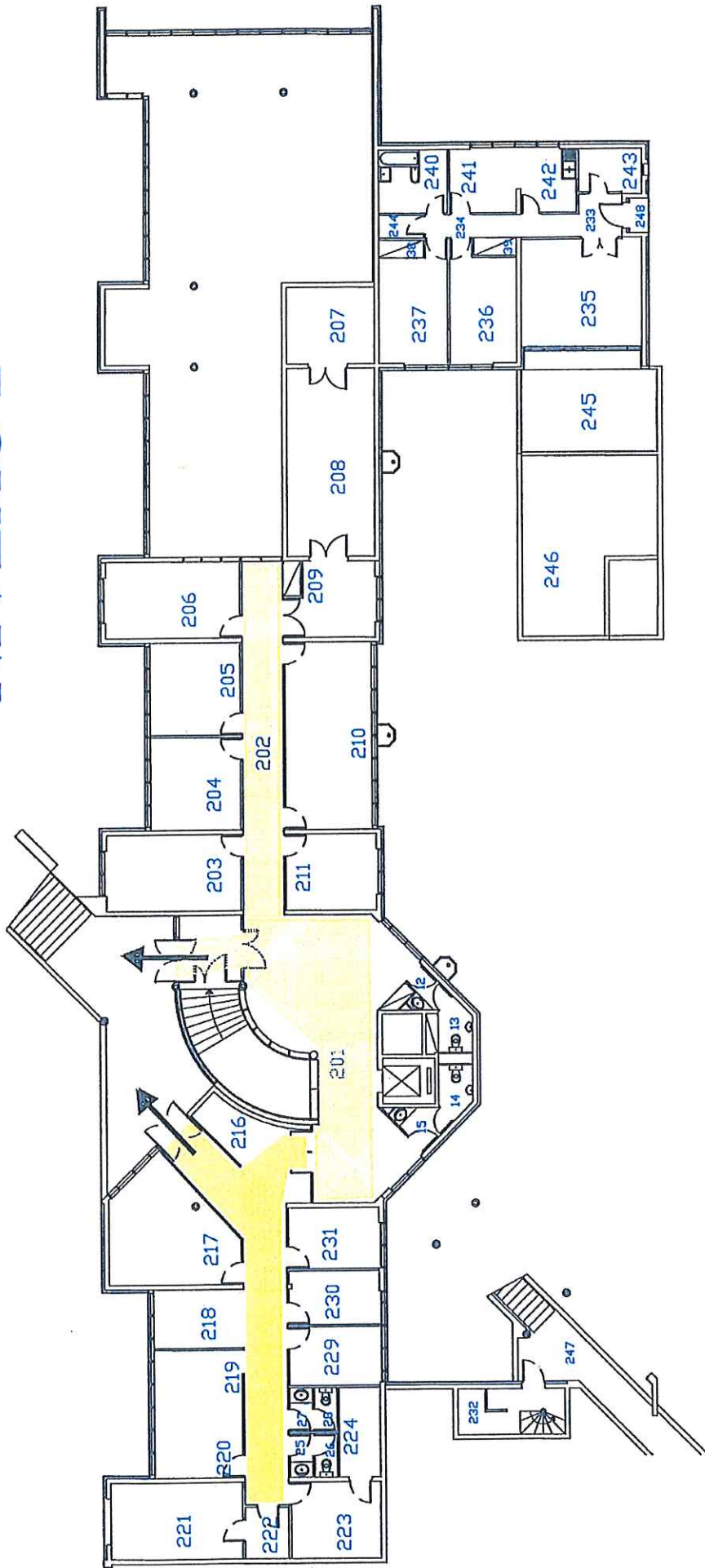
4 - ANNEXES

- Suivi de l'entretien des équipements
- Plans des 3 niveaux du bâtiment
- Rapport de diagnostic Accessibilité aux personnes handicapées (*Bureau Véritas*, mai 2010)
- Arrêté préfectoral du 5 novembre 2015 portant approbation d'un agenda d'accessibilité programmée
- Guide du public en situation de handicap

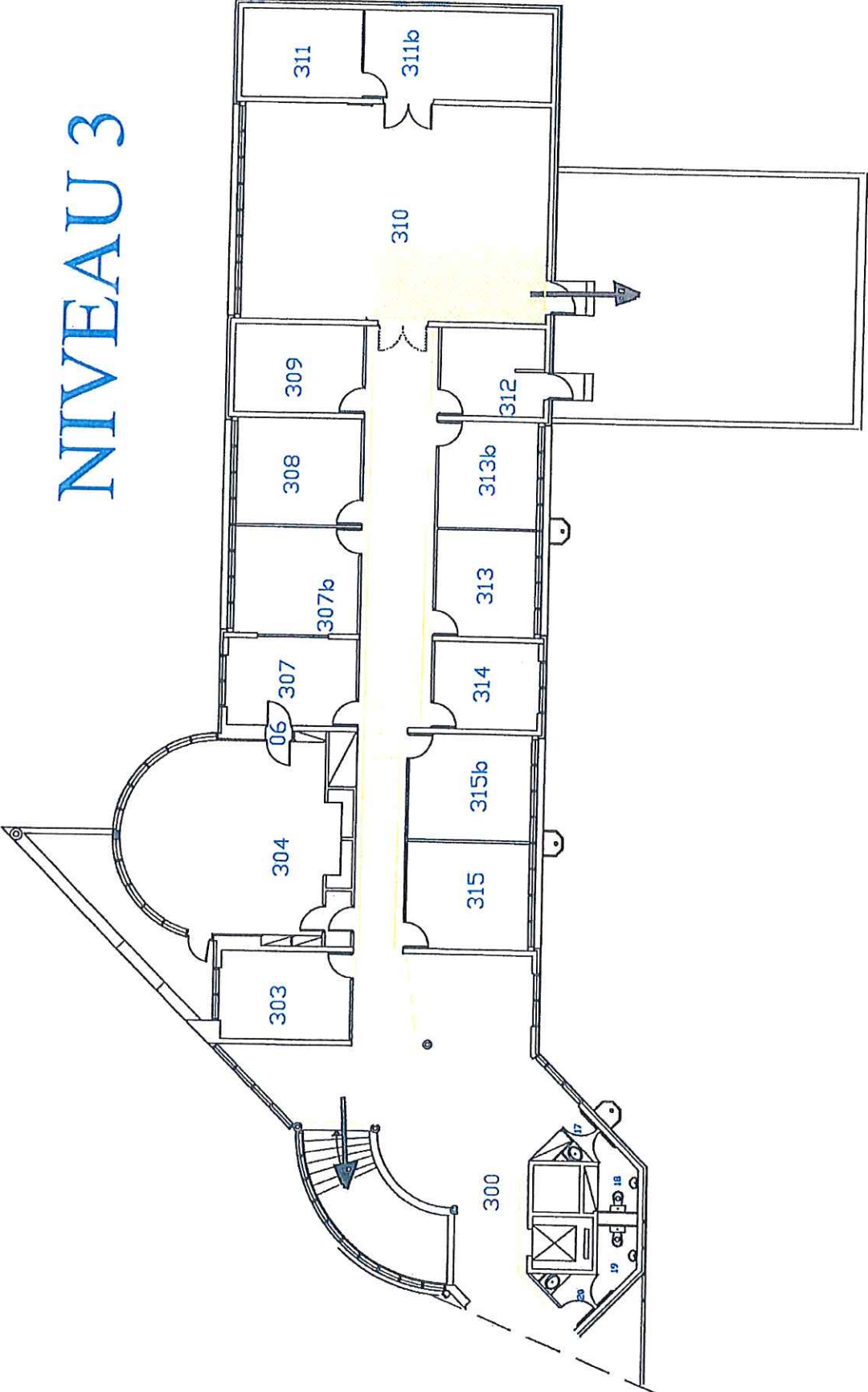
NIVEAU 1



NIVEAU 2



NIVEAU 3





**BUREAU
VERITAS**

BUREAU VERITAS

Agence : PAS
37 - 39 Parc du Golf
CS 20512
13593 Aix en Provence Cedex 3

Tél : 04 42 37 25 00
Fax : 04 42 37 25 56

N° affaire : 2100834
N° rapport : 1 / 1

Rapport établi le : 10/05/2010
Par l'intervenant Alban Frosini / Laurent
Leccia

**PREFECTURE DES BOUCHES du
RHONE**

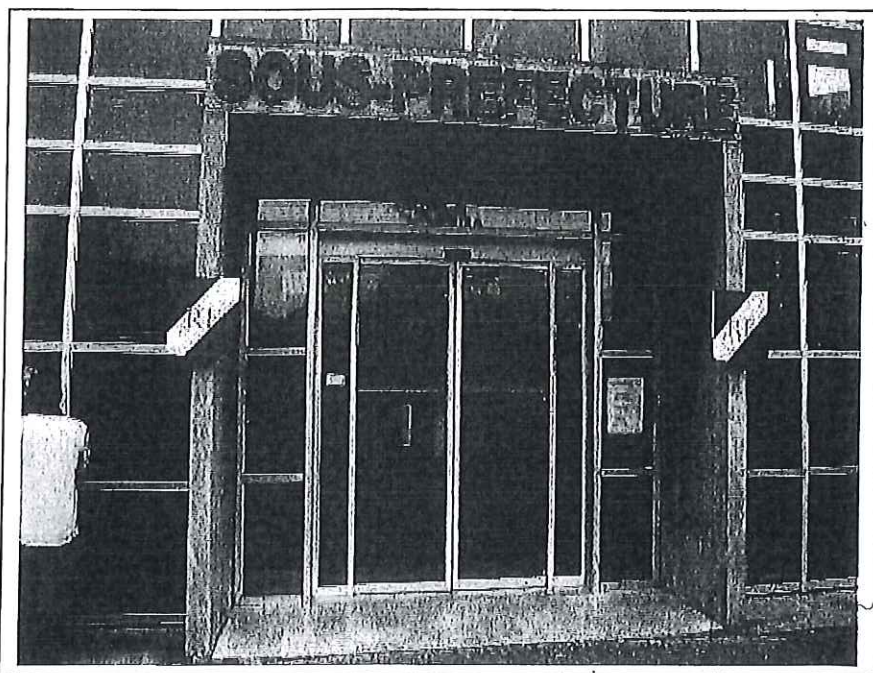
BD PAUL PEYTRAL
13282 Marseille Cedex 20

Tél :
Fax :
Mél :

Rapport de diagnostic Accessibilité aux personnes Handicapées Scénario N°1 (Minima)

Site : SOUS PREFECTURE ISTRES
06-13-30-002-001

Adresse Avenue des Bolles
13800 Istres



9. Synthèse globale de l'accessibilité du bâtiment :

9.1. Etat sur l'accessibilité actuelle du bâtiment :

Le bâtiment est actuellement accessible à 64 %. Les principaux obstacles concernent l'accès aux étages et aux sanitaires.

Nous mentionnons ci-dessous les principaux éléments à retenir sur les difficultés d'accessibilité :

◆ Le cheminement extérieur :

Le manque de signalétique et de balisage ne permet pas à l'ensemble des visiteurs de se repérer rapidement jusqu'aux différents services et passent tous par l'accueil du rez-de-chaussée

◆ Accès à l'intérieur du bâtiment et à l'accueil :

Les guichets de l'accueil ne présentent pas d'espace permettant la lecture et l'écriture pour les handicapés et l'ensemble des équipements présents dans l'accueil ne sont pas adaptés à l'ensemble des handicaps.

◆ Accès aux étages :

L'ascenseur n'est, actuellement, pas adaptés à l'ensemble des handicapés et les escaliers manquent d'équipements permettant une utilisation optimale

◆ Circulations horizontales :

Quelques circulations sont ponctuellement encombrées et ne permettent pas la libre circulation. La largeur des portes des bureaux ne laisse pas un passage libre suffisant pour les PMR.

◆ Sanitaires :

Absence de sanitaires adaptés dans l'ensemble du bâtiment.

9.2. Synthèse des montants de travaux pour la mise en accessibilité :

Nous résumons ci-après les principaux travaux nécessaires pour la mise en accessibilité :

| PRINCIPAUX TRAVAUX DE MISE EN ACCESSIBILITE | COUT EN € H.T. |
|---|----------------|
| Espaces extérieurs (divers travaux) | 57 200 |
| Amélioration de l'accueil (divers travaux) | 7 200 |
| Modification de l'ascenseur | 67 000 |
| Création ou réaménagement de sanitaires accessibles | 14 700 |
| DIVERS (escaliers, équipements secondaires, signalétique, etc.) | 40 900 |
| TOTAL | 187 000 |



GUIDE DE L'ACCUEIL DU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Comment accueillir ses clients ?

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



SOMMAIRE

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

INTRO

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

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

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

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

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



SITUATION DE HANDICAP



Handicap croissant

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



Handicap décroissant

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



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



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

- * **Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel** et ne vous formalisez pas sur certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- * Faites attention à votre langage et utilisez un vocabulaire **clair et courtois**.
- * Considérez la personne qui a des besoins spécifiques comme un client ordinaire, **adrez-vous à elle directement** et non pas à son accompagnateur.
- * N'infantilisez pas la personne et **vouvoyez-la**.
- * **Le chien-guide d'aveugle ou le chien d'assistance est autorisé par la loi à accéder à tous les ERP.**
- * Parlez bien en face de la personne, **en adaptant votre attitude** (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- * **Proposez**, mais n'imposez jamais votre aide.
- * **Gardez le sourire et faites preuve de patience** pour éviter de mettre en difficulté la personne, un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- * Avoir à disposition un moyen de communication écrite, par exemple : **carnet, stylo, tablette tactile...**
- * Si des écrans télévisés sont présents dans votre établissement, **veillez à activer le sous-titrage ainsi que l'audiodescription.**
- * Utilisez des **phrases simples et courtes** avec une seule idée (sujet, verbe, complément).

OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES



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



L'accessibilité des locaux

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

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

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

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



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

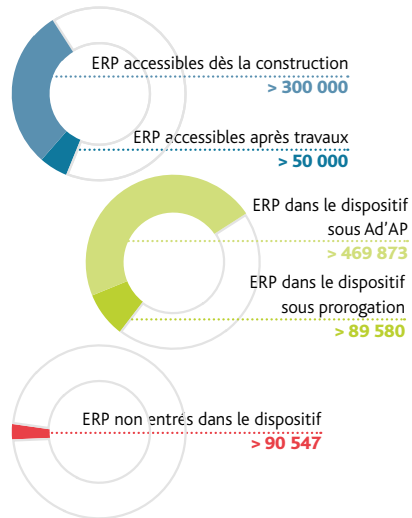
Le dossier Ad'Ap permet de préparer la mise en accessibilité de son établissement sur une durée de 3 ans. C'est un dossier obligatoire qui devait être déposé **avant le 27 septembre 2015** pour les ERP existants (construction antérieure au 1^{er} janvier 2015). Si votre ERP n'est pas accessible et que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

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

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

RÉPARTITION DES ERP

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



Formation du personnel

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

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

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

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

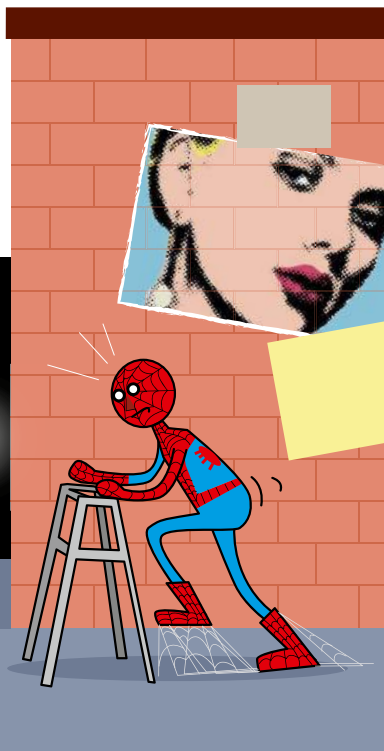
2

LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAPS



DÉFICIENCE MOTRICE

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



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

dont

45% > se déplacent en fauteuil roulant

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

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

LES



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

VOS



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

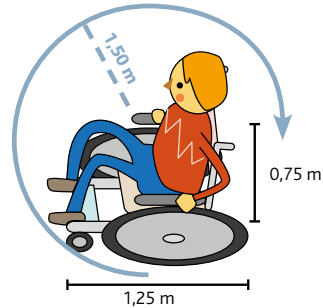
DU CONFORT POUR TOUS



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



GESTION DE L'ESPACE :



Les usagers en Fauteuil Roulant (UFR)

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

Demi-tour fauteuil :
1,50 m de diamètre



Mobilité réduite

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



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



DÉFICIENCE VISUELLE



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

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

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

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



EN FRANCE
on estime

70 000
aveugles

* * *

1,7 M
malvoyants



On distingue
3 TYPES D'ATTEINTE DE LA VISION :



Le flou

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



La vision tubulaire

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



La vision périphérique

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

UNE MÊME PERSONNE PEUT CUMULER PLUSIEURS DÉFICIENCES



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

LES



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

VOS



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

DU CONFORT POUR TOUS



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



DÉFICIENCE AUDITIVE

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



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

PERTE DE 20 À 70 DÉCIBELS :

il s'agit de personnes **malentendantes**

LA SURDITÉ LÉGÈRE :

de -25 à -40 décibels

LA SURDITÉ MOYENNE :

de -40 à -70 décibels

PERTE SUPÉRIEURE À 70 DÉCIBELS :

il s'agit de personnes **sourdes**

LA SURDITÉ SÉVÈRE :

de -70 à -90 décibels

LA SURDITÉ PROFONDE :

à partir de -90 décibels



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



On distingue
2 DEUX SORTES DE SURDITÉ :



**La surdité
de transmission**

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



**La surdité
de perception**

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

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

ENTRE

7 à 8 % de la population est affectée.



LES



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

VOS



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

**DU CONFORT
POUR TOUS**

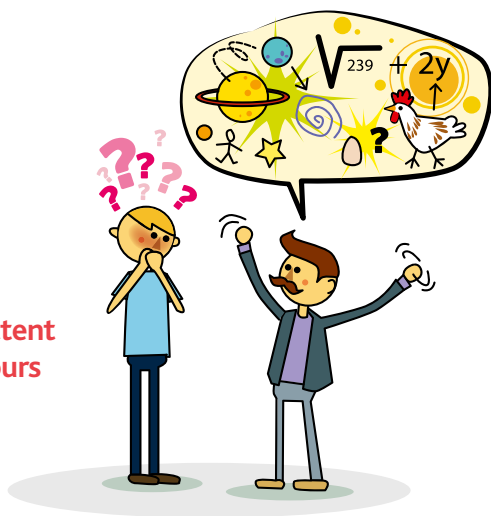


- * **Une bonne qualité sonore**
- * Le sentiment **d'être écouté et entendu**



DÉFICIENCE MENTALE, COGNITIVE OU PSYCHIQUE

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



On distingue

3 TYPES DE HANDICAP INTELLECTUEL :



Déficiência mentale

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

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



Déficiência cognitive

Affecte la mémoire et les capacités de raisonnement.

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

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



Déficiência psychique

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

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

LES



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

VOS



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

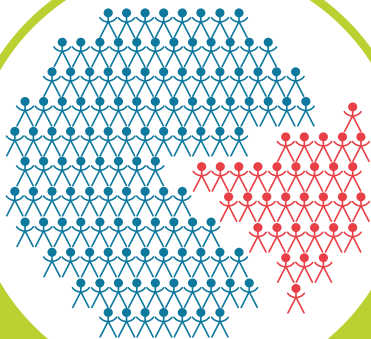
DU CONFORT POUR TOUS



- * Des facilités pour les personnes non francophones



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



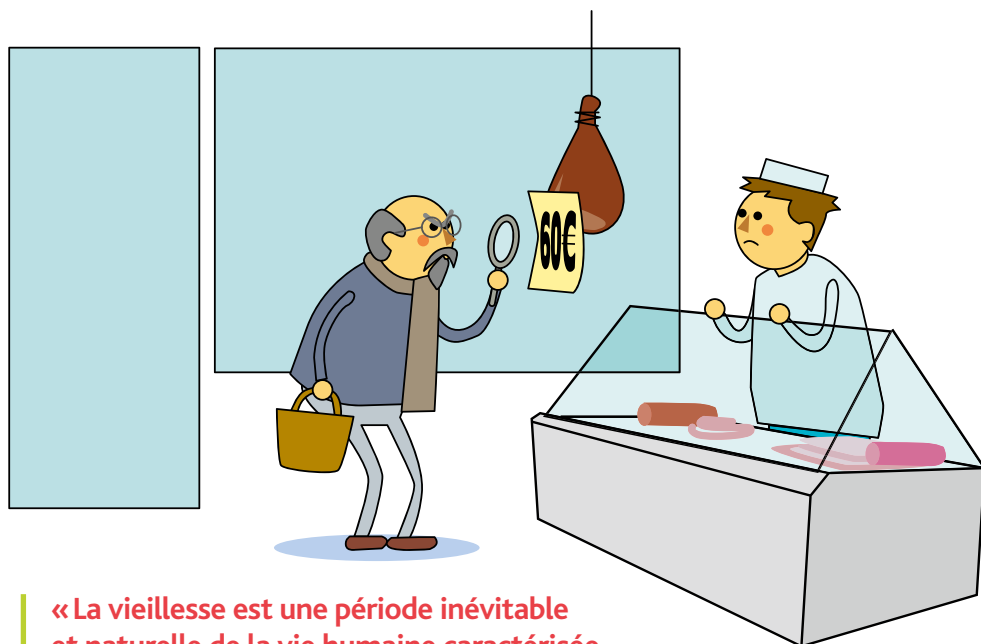
**650 000
à 700 000**

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

**20 %
des personnes
handicapées**



LES PERSONNES VIEILLISSANTES OU SENIORS



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

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

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

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

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

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

LES



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

VOS



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

DU CONFORT POUR TOUS



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



PENSEZ À UN AFFICHAGE LISIBLE

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

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



EN CONCLUSION

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

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



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

RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES :

- * Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
 - * Article L4142-3-1 du Code du Travail
- * Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées

Une publication de :



Avec le soutien de :



PRÉFET DES BOUCHES-DU-RHÔNE
Sous-préfecture d'Istres

| | |
|---|--|
| | <p style="text-align: center;">Fiche de procédure Conditions d'accès et d'accueil des usagers</p> <p style="text-align: center;"><u>Engagements n°1, 5 et 6:</u></p> <p style="text-align: center;">Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services</p> <p style="text-align: center;">Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge</p> <p style="text-align: center;">Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente</p> |
| OBJET | |
| Nous optimisons nos conditions d'accueil. | |
| PÉRIMÈTRE | |
| Tout le bâtiment | |
| LE CHAMP D'APPLICATION | |
| Tous les services | |
| MODALITÉS | |

CONDITIONS D'ACCÈS, D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE DANS LES SERVICES

L'entrée du public s'effectue par le portillon de l'entrée principale, au niveau du parking supérieur, avenue des Bolles. Les usagers qui utilisent le parking inférieur sont orientés par un fléchage adapté, via le chemin d'accès et les escaliers conduisant au niveau supérieur.

Une fois l'esplanade passée, l'entrée principale de la sous-préfecture située au rez-de-chaussée donne dans le hall d'accueil où se trouvent les guichets du service des étrangers et le point numérique.

Le portillon est ouvert aux jours et heures d'ouverture du public (lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8H30 à 12H15). Un agent de sécurité est présent de 8h30 à 12h30 au portillon du niveau supérieur. En dehors de ces horaires, les personnes venant à des réunions se présentent à l'entrée située au niveau du parking inférieur, rue de la Combe aux fées. Le portillon leur est ouvert via un interphone par la standardiste. La standardiste ouvre également via un autre interphone aux personnes qui se présentent à l'entrée principale en dehors des heures d'ouverture au public. Une fois entrée au sein du bâtiment, les personnes sont guidées vers la salle de réunion correspondante.

Les différents affichages :

L'affichage extérieur :

Deux panneaux fixés à l'extérieur du portail comportent les informations essentielles :
Les jours et horaires d'accueil du public s'agissant du service des étrangers et du point numérique, le calendrier annuel des jours de fermeture, les coordonnées de la sous-préfecture (adresse postale, site

internet, adresse courriel, les informations concernant les accès à la sous-préfecture et le numéro de téléphone du standard), le lien vers le site de l'ANTS et le numéro de téléphone (3400), les informations de premier niveau concernant le service du logement.

S'il est nécessaire de procéder à une modification de l'affichage extérieur pour y inclure une information ponctuelle (horaires modifiés, fermeture exceptionnelle, problèmes techniques, etc.), un responsable du bureau de la police administrative et des étrangers (BPAE) imprime le texte approprié et l'affiche sans délai sur l'un des panneaux extérieurs.

Une boîte aux lettres est accessible 24 h/24 h dans le pilier situé à gauche de l'entrée identifiable par un panneau avec une calligraphie bleue sur fond blanc.

L'affichage intérieur :

Toutes les informations sur la démarche qualité sont regroupées et affichées sur un grand panneau dédié à cet effet en entrant dans le hall (ancien accueil général) sous le bandeau « Espace Qualité ».

Une signalétique appropriée est mise en place afin d'orienter au mieux les usagers les usagers : service des étrangers, point numérique, boîte de dépôt express pour les associations loi 1901. La boîte de dépôt express est située de façon visible dans le hall.

Des informations sur les différentes télé-procédures, les plages d'affluence du public et les délais moyens de traitement des dossiers sont également affichées dans le hall d'accueil.

Le site Internet :

L'onglet relatif à la sous-préfecture d'Istres est mis à jour en fonction des évolutions en matière de réglementation, d'organisation du travail ou d'horaires d'ouverture.

- chaque bureau constitue une ressource potentielle et prend l'initiative d'une mise à jour de données ou d'une création de données dans son domaine de compétence.
- le fichier créé ou modifié est validé, selon l'enjeu, par le chef de bureau, la secrétaire générale ou le sous-préfet pour les données les plus sensibles.
- une fois validé, le fichier est adressé par voie électronique au référent du site IDE de la sous-préfecture, qui met en ligne les nouvelles données.

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

Un accueil et une prise en charge personnalisés par les services

L'accueil téléphonique :

Se reporter au 3. du guide de l'accueil ainsi qu'à la fiche réflexe sur les bonnes formules de l'accueil téléphonique (annexe 5 du guide).

L'accueil physique :

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

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

Le hall d'accueil est organisé en deux guichets permettant d'accueillir le public du service des étrangers et en un espace « point numérique ».

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

appropriée. Les agents sont identifiables grâce à des pseudonymes apposés sur chaque guichet.

Un guichet E, espace réservé et confidentiel, à l'écart du hall d'accueil, est dédié :

- aux rendez-vous pris en ligne pour le dépôt des dossiers de création, modification et dissolution d'associations loi 1901, uniquement le mardi matin. Un agent du service des associations reçoit les usagers ayant pris rendez-vous en ligne et vérifie la complétude du dossier. Si le dossier est complet, il est instruit et mis à la validation hiérarchique l'après-midi du même jour ;
- ponctuellement à recevoir des usagers du service des étrangers dont le dossier appelle une attention particulière ou nécessite un entretien plus approfondi avec la hiérarchie. Seule la hiérarchie (chef et bureau et chef de section) reçoit ce public au guichet E ;
- très ponctuellement à remettre des décrets de naturalisation, notamment lorsque les récipiendaires ne peuvent être présents aux cérémonies de naturalisation ;

Un voire deux agents volontaires de service civique sont présents au point numérique pour accompagner les usagers dans leurs démarches administratives en ligne. Ils dispensent également des renseignements d'ordre divers et peuvent orienter les usagers vers le bon service ou la bonne démarche.

Le guide de l'accueil a été distribué dans les services et une version électronique est accessible sur le serveur commun et sur l'intranet.

Le confort des usagers

Des chaises sont présentes dans la partie centrale du hall d'accueil, qui est propre et lumineuse.

Par beau temps, les usagers du service des étrangers, une fois munis de leur ticket GFA, peuvent patienter dans la cour extérieure autour des bassins, sur les murets extérieurs, etc. Les bassins et le jardin sont parfaitement entretenus. Des poubelles et cendriers y sont à disposition.

Les services suivants sont mis à disposition des usagers :

- un photomaton
- un photocopieur
- un distributeur de boissons fraîches et de friandises
- un distributeur de boissons chaudes
- une fontaine à eau

Des toilettes publiques situées à l'extérieur du bâtiment principal sont à la disposition des usagers : la clé leur est remise par un agent volontaire de service civique, contre une pièce d'identité qui leur est rendue à restitution de la clé. Ces toilettes sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Un emplacement dédié à l'écriture, la boîte à suggestion ainsi que des magazines sont à la disposition des usagers dans le hall d'accueil.

L'accueil des personnes à mobilité réduite :

Des équipements et une organisation appropriée sont mis en place pour recevoir les personnes à mobilité réduite : places de parkings dédiées, rampe d'accès, ascenseur, déplacement de l'agent compétent vers le guichet PMR accessible à l'utilisateur dans le hall d'accueil.

Au rez-de-chaussée :

Les personnes à mobilité réduite sont invitées à se faire connaître à l'accueil général à leur arrivée.

Par ailleurs, un agent du service civique accueille les PMR et les accompagne pour un traitement prioritaire de leur demande. Un guichet est accessible pour les personnes en fauteuil roulant, où la demande peut être traitée.

À partir de 12h15, lorsque la grille d'entrée est fermée, l'agent du service civique ou à défaut un autre agent du service raccompagne la personne jusqu'à la grille de sortie. L'agent de sécurité reste en place jusqu'à 12h30.

Dans les étages :

L'agent du courrier ou un agent du service concerné est chargé de venir chercher les personnes à mobilité réduite à l'entrée de la sous-préfecture se rendant en réunion, en les accompagnant dans l'ascenseur et jusqu'à la salle concernée.

À la fin de la réunion, c'est un agent ayant participé à la réunion qui raccompagne la PMR jusqu'à la sortie (ascenseur, ouverture de la porte, et de la grille si besoin). Les caméras de surveillance permettent de suivre à distance l'entrée et la sortie des véhicules, le portail et la borne peuvent donc être ouverts à distance.

L'accueil des personnes en difficulté :

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

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

| DOCUMENTS | | | |
|---|---------|------------------|--------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Guide de l'accueil• Pages sous-préfecture du site internet | | | |
| GESTION DES EVOLUTIONS | | | |
| <u>Suivi des modifications de la procédure :</u> | | | |
| DATE | VERSION | PAGES CONCERNÉES | OBJET DE LA MODIFICATION |
| 16/09/19 | 1 | Toutes | Création |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CALENDRIER DE SUIVI |
|--|
| REDACTEUR : le responsable accueil : Émilie BOUDAILLE, chef du bureau de la police administrative et des étrangers |
| VALIDATION : le référent qualité : Manon MESTRE |
| Date de création : 16 septembre 2019 |