

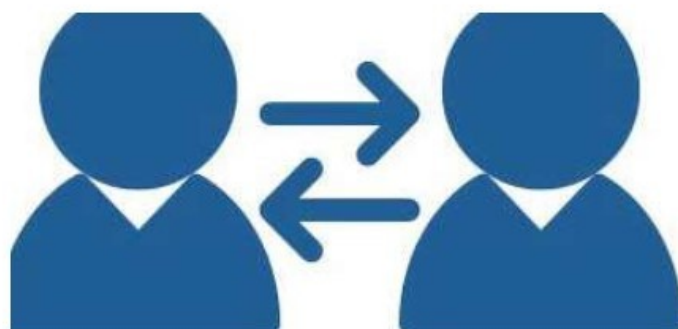
Registre d'accessibilité de la Préfecture de l'Aveyron

La Préfecture de l'Aveyron est conforme aux exigences de la réglementation de l'accessibilité d'un ERP (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 vous aider dans vos démarches.



Perspectives 2022/2023 :

- Des boucles magnétiques sera mise en oeuvre à l'accueil général prochainement : elles sont déjà en stock à la Préfecture.
- Une évaluation par un organisme habilité sera effectuée en 2023.
- Une formation ou une sensibilisation sur la langue des signes (bases pour vous faciliter vos démarches) et sur l'accueil des personnes en situation de handicap sera proposée dans le cadre du plan de formation 2023/2024 à venir.

Ce registre est à votre disposition pour consultation.

Sommaire

1. Accessibilité à la préfecture
2. Renseignements généraux sur l'établissement
3. Modalités d'accueil
4. Accès et circulation
5. Fiche procédure d'accueil des personnes à mobilité réduite ou en difficulté/ Emplacements réservés aux personnes en situation de handicap
6. Bien accueillir les personnes en situation de handicap
7. Vous avez la parole

Textes de référence

Code de la construction et de l'habitation, et notamment son article R. 111-19-60

Loi n°2015-988 du 5 août 2015 ratifiant l'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

Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité

Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre d'accessibilité

1 - Accessibilité à la préfecture :



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue A LA PREFECTURE DE L'AVEYRON



→ 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 : pref-qualite@aveyron.gouv.fr standard : 0565757171



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 17120001700019

Adresse : PRÉFECTURE DE L'AVEYRON BP 715 12 007 RODEZ CEDEX

Contributeurs : Fédération APAJH, DMA, Unapei

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

Septembre 2017



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. Service SIDPC hotel prefectoral

Accessible par le 2ème étage (pas à l'interétage)



Ce service sera accessible le :
accès par le 2ème étage ou accès au 1^{er} et dans une salle de réunion



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



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



2. salle de restauration 3eme etage bâtiment Foch



Ce service sera accessible le :
autre salle ou redirection avec accompagnant sur demande



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

2 – Renseignements généraux sur l'établissement :

RAISON SOCIALE : Préfecture de l'Aveyron

ADRESSE : Place Charles de Gaulle – BP 715 – 12007 RODEZ CEDEX

TÉLÉPHONE : 06 65 75 71 71

CONTACT E-MAIL : prefecture@aveyron.gouv.fr

CLASSEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

au titre de la sécurité

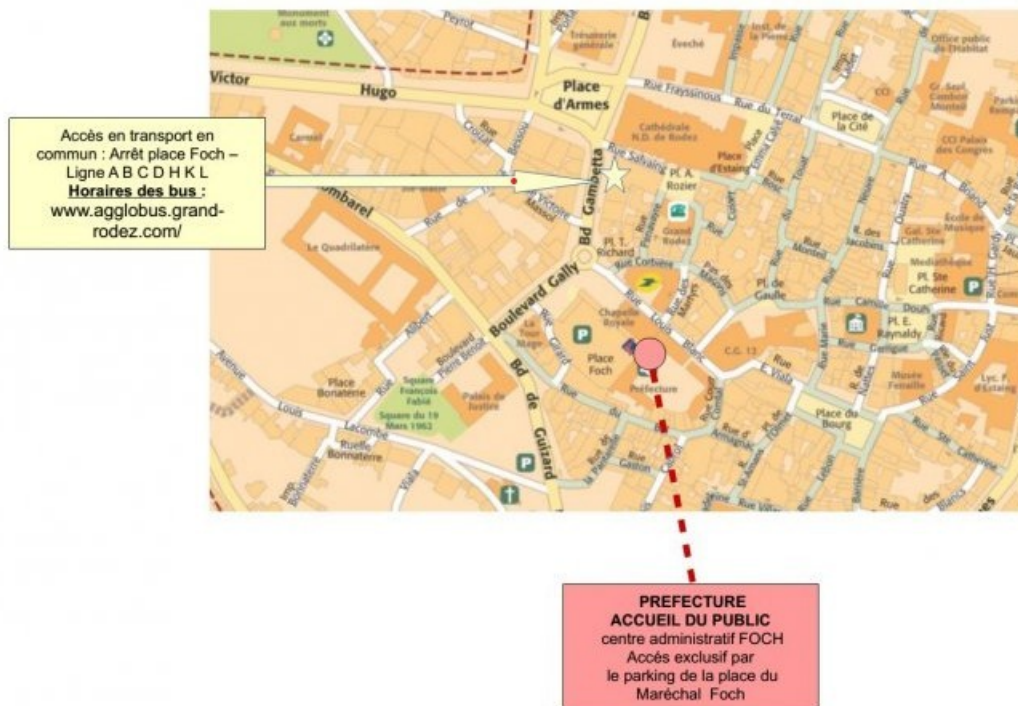
TYPE : TERTIAIRE - ERP

CATÉGORIE : 5^{ème} catégorie

5^{ème} catégorie : établissements faisant l'objet de l'article R. 123-14 dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas le chiffre minimum fixé par le règlement de sécurité pour chaque type d'exploitation.

Registre sécurité : oui (loge)

Localisation des locaux



3 – Modalités d'accueil :

Les personnes à mobilité réduite avec une carte d'invalidité ou de mobilité inclusion doivent se faire connaître à l'accueil pour pouvoir stationner à l'intérieur de la cour de la préfecture si besoin ou pour être guidé sur les places extérieures les plus proches.

Toute personne en situation de handicap qui ne possède pas de carte peut aussi faire appel aux agents pour savoir comment se rendre à la Préfecture en appelant le standard 0565757171 ou par mail prefecture@aveyron.gouv.fr. Les horaires sont sur le site internet.

Des services de prise de rdv sont en ligne ainsi que toutes les informations de démarches administratives à distance et de lien vers service-public.fr ou encore les appels sur le 3400 ou 3939.

L'entrée unique se situe coté place Foch.

La porte s'ouvre automatiquement dans les horaires d'ouverture précités.

4 – Accès et circulation :

L'accès aux autres services s'effectue par l'accueil général et un ascenseur dessert tous les étages.

Les services de l'hotel préfectoral sont également desservis par un ascenseur et un seul interétage n'est pas accessible (SIDPC).

Un monte fauteuil est mis en place au rez de chaussée de l'hotel préfectoral.

Un toilette équipé pour les personnes à mobilité réduite est au rez de chaussée dans l'espace du conseil départemental. Un panneau "sanitaires" l'indique en entrant dans la hall au RDC à droite.


Un sanitaire est accessible et équipé pour les personnes à mobilité réduite au rez de chaussée.

Le PAN est accessible sans RDV à l'accueil général (accompagnement aux démarches administratives gratuit et confidentiel).

Marchés de maintenance ascenseurs, plateforme élévatrice, portes et portails automatiques :

- **Les ascenseurs, élévateurs et rampes amovibles automatiques
L'entreprise OTIS assure la maintenance (contrat ci-joint).**
- **Portes automatiques L'entreprise CMS assure la maintenance de ces installations (contrat ci-joint)**

5 – Fiche de procédure : annexe du guide d'accueil numérique des usagers :

	Démarche Qualité Qual-e-pref	Secrétariat général Mission performance
Fiche n° 3-2022	Date de création : 27/07/2022	Date de mise à jour : 27/07/2022
Fiche de procédure Accueil des personnes en situation de handicap et des personnes en difficulté (Module 1 : relation générale avec les usagers)		

1/ OBJECTIF DE LA PROCÉDURE

Satisfaire les engagements de la démarche qualité suivants :

- **« E2.2 : Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel quel que soit le canal »**

Nous accueillons de manière organisée et formalisée les personnes en situation de handicap et les personnes en difficulté (cf. glossaire pages 56-57 du référentiel). Des équipements ou une organisation appropriée sont mis en place pour les recevoir (rampes d'accès, ascenseurs, déplacement de l'agent à un endroit accessible pour l'utilisateur...).

- **« E4.1 : Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service »**

Nos agents d'accueil (que ce soit l'accueil physique ou téléphonique) reçoivent une formation dédiée spécifique pour leur prise de poste (formation externe ou formation interne par tutorat ou en binôme). Cette formation inclut l'accompagnement des usagers aux démarches en ligne, l'accueil des personnes en situation de handicap et des personnes en difficulté et la posture qui est attendue des agents.

2/ CHAMP D'APPLICATION

Personnes en situation de handicap du référentiel :

Le handicap peut être physique, psychique, mental, cognitif, visuel ou auditif.

Les engagements relatifs à cette population concernent également les PMR :

- les personnes âgées,
- les femmes enceintes,
- les personnes avec enfants en bas âge.

Personnes en difficulté du référentiel :

La notion de personne en difficulté comprend notamment :

- les usagers en situation précaire (SDF, personnes en réinsertion...),
- les usagers manifestant des difficultés d'expression ou de langue.

Définition d'une personne en situation de handicap ou en difficulté :

Article L114 du code de l'action sociale et des familles modifié par 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 :

«*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 d'un trouble de santé invalidant.*»

La procédure concerne tous les services de la préfecture.

3/ MODALITÉS

Arrivée de la personne à mobilité réduite/en difficulté dans le hall d'accueil :

- La présentation par l'utilisateur d'une carte de priorité pour handicapé, ou si l'agent constate une personne en difficulté dans la file d'attente, sa prise en charge est rendue prioritaire,
- L'agent d'accueil la prend en charge dès son arrivée et/ou appelle un agent du service concerné,
- Les usagers qui ne peuvent monter l'escalier au bureau de l'immigration, peuvent appeler l'agent d'accueil (bouton d'appel) qui lui actionne l'ouverture de l'ascenseur pour monter au premier étage,
- Les guichets « séjour » ont un accès « personnes handicapées ».

Accès aux bureaux du bâtiment A et B :

- L'agent d'accueil général prend contact avec le bureau concerné pour qu'un agent vienne prendre en charge la personne à mobilité réduite si besoin.

Arrivée de la personne en difficulté :

- Orienter la personne vers le service approprié,
- Adapter le comportement selon le type de difficulté perçue,
- Appeler la personne du service.

Adaptation du matériel existant :

- Une tablette a été posée à gauche de la banque de l'accueil général pour recevoir les personnes en fauteuil roulant,
- Les parties « accueil général » et « PAN » sont bien identifiées par des bandes de zones de confidentialité,
- Les toilettes du RDC au bâtiment Foch sont aux normes d'accessibilité des PMR

Mise aux normes des installations de déplacements :

- Un ascenseur dans le bâtiment Foch accéder aux services des étages

Stationnement réservé aux personnes en situation de handicap munies d'une carte européenne de stationnement :

- Un emplacement place Place Foch (identifié par la mairie),
- Un emplacement dans la cour de la Préfecture sur demande
- Un emplacement boulevard Gambetta et un place du Bourg

4/ ANNEXES

Aucune annexe

5/ OUTILS UTILISES

- Libreoffice writer et calc

6/ SUPPORT D'ENREGISTREMENT

- Dossier partagé interservices

7/ DIFFUSION

- Publication sur site intranet et copie dans le registre d'accessibilité

Cette fiche de procédure a été validée au COPIL qualité du 21/09/2022.

Rédaction par : E.POULAIN RQ Date : 27/07/2022	Vérification par la référente qualité : E.POULAIN RQ Date : 27/07/2022	Validation par : Isabelle KNOWLES Secrétaire générale Date : 27/07/2022
---	---	--

Seule la version numérique est opposable

6- 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 :

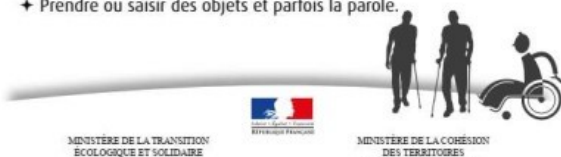
- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas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



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 ?

- 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 ?

- 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, CFPASA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAI, UMIH, UNAPEL.

7 - Vous avez la parole

Amélioration continue, qualité,
Vous avez la parole ...

Pour toute observation ou suggestion, vous pouvez nous contacter à
l'adresse mail :

pref-qualite@aveyron.gouv.fr

Ou déposer un formulaire complété dans l'urne à l'accueil général de la
Préfecture.