

**L**e code de la construction et de l'habitation (CCH) et les arrêtés d'application constituent la réglementation en matière d'accessibilité aux personnes handicapées<sup>1</sup>. Ceux-ci ne donnent pas vraiment d'indication au sujet de la formation du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap. Pourtant, la circulaire interministérielle du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation<sup>2</sup> précise : « Qu'un usager soit handicapé ou non, la qualité de sa prise d'information initiale, soit par la réception d'indications sonores ou visuelles, soit au moyen d'échanges directs avec le personnel de l'établissement, est déterminante pour l'ensemble des actions qu'il réalisera par la suite dans cet établissement. Au-delà de l'accessibilité purement physique de l'espace d'accueil, régie par le [code de la construction et de l'habitation], c'est l'organisation complète et le fonctionnement du système d'accueil qu'il convient d'analyser au regard de l'accessibilité. » Autrement dit, la mise en accessibilité d'un établissement ne se limite pas au cadre bâti, le fonctionnement du système d'accueil et notamment la formation du personnel en la matière sont fondamentaux.

### CONSTAT : L'ABSENCE DE FORMATION RÉGULIÈRE

« Loi handicap »<sup>3</sup> oblige, les bâtiments sont de plus en plus équipés pour accueillir les personnes en situation de handicap : élévateurs, boucles magnétiques, etc. Pourtant, nous ne comptons plus les fois, au cours des visites d'établissements opérées par les sociétés d'ingénierie en bâtiment, où le

## LA FORMATION DU PERSONNEL À L'ACCESSIBILITÉ

La mise en accessibilité aux personnes handicapées d'un bâtiment, quel qu'il soit et en particulier s'il s'agit d'un établissement recevant du public (ERP), ne peut être totale sans actions de formation et de sensibilisation du personnel à l'accueil de ces personnes en situation de handicap.

personnel n'est pas en mesure de répondre lorsqu'il est interrogé sur le fonctionnement de l'élévateur pour personnes à mobilité réduite installé à l'entrée. L'installation d'équipements, aussi performants soient-ils, n'est d'aucune utilité si le personnel n'est pas formé à leur utilisation. Au fil des visites, les utilisateurs des locaux répondent régulièrement : « Ce truc-là ? ! Ah oui, ils nous ont installé ça il y a deux ans, on ne sait pas comment ça marche... ». Mais alors, à quoi bon avoir installé « ce truc-là » ?

Il convient alors de faire l'analogie avec une alarme incendie : lorsqu'elle sonne dans un ERP, que fait le public ? Rien du tout. Certains se bouchent les oreilles, d'autres regardent les sirènes avec un air dubitatif et d'autres encore augmentent le volume de leur musique... mais personne n'évacue ! Seul le personnel, régulièrement formé à la conduite à tenir en cas de sinistre, permet réellement de faire évacuer le public de l'établissement. En accessibilité, c'est exac-

tement la même chose : le personnel doit être régulièrement formé à l'utilisation des équipements et à l'accueil des personnes en situation de handicap.

### MARCHE À SUIVRE

La formation, ou du moins la sensibilisation du personnel, doit avoir pour objectif d'améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap dans l'établissement. Pour cela, le programme doit nécessairement commencer par un rappel du contexte : la « loi handicap », les différents types de handicap, les obligations portant sur le cadre bâti, les dispositions techniques, etc. Ensuite, c'est du cas par cas. En effet, chaque site est différent et tous les paramètres sont à prendre en compte pour établir un programme adapté. Par exemple, la sensibilité du personnel au handicap n'est pas la même dans un commerce de proximité que dans un hôpital ou une maison ●●●

1. V. en p. 16.

2. Instr. n° DGHUC 2007-53 du 30 nov. 2007.

3. L. n° 2005-102 du 11 févr. 2005, JO du 12.

4. CCH, art. R.123-19.

5. C. trav., art. L. 5213-6. Pour un dossier d'ensemble sur le travailleur handicapé, v. JA n° 508/2014, p. 15.

6. Arr. du 25 juin 1980 modifié, JO du 14 août, art. GN 8.

●●● de retraite. Le type de public amené à fréquenter l'établissement est également à intégrer : ses besoins, ses spécificités, etc. Les usagers de la Maison de l'autonomie à Grenoble n'ont pas les mêmes besoins qu'un hypermarché. L'exploitation du site est à intégrer également, car elle est parfois entièrement repensée à l'occasion de la mise en accessibilité du cadre bâti. Par exemple, de nombreuses agences bancaires classées en ERP de la cinquième catégorie<sup>4</sup> ont fait le choix de ne rendre accessible que leur accueil et un unique bureau censé proposer tous les services aux clients. La réglementation relative à l'accessibilité le permet, mais l'usage doit être adapté en conséquence : ce bureau doit effectivement être disponible en permanence pour les personnes à mobilité réduite, il ne doit pas être affecté nominativement à un banquier et il ne doit pas non plus être encombré. Comment le personnel, s'il n'est pas sensibilisé au handicap, peut-il veiller au respect de toutes ces bonnes pratiques ? Ce sujet soulève la question, beaucoup plus large, des consignes d'accueil des personnes handicapées dans l'établissement. Le bon sens doit primer, mais il est souvent utile de définir des règles, de les formaliser par écrit et de les communiquer à l'ensemble du personnel.

Les mises en situation sont les bienvenues lors des formations : l'utilisation de fauteuils roulants bien sûr, mais aussi des jeux de rôle à proposer au personnel pour l'accueil d'une personne malentendante, sourde, aveugle, etc.

Quoi qu'il en soit, le programme doit également intégrer une visite du site permettant d'identifier concrètement les dispositifs jouant un rôle en matière d'accessibilité : rampes d'accès, visiophones, ascenseurs, ascenseurs, signalétique, etc.



© paulagomez

## FORMATION AUX DÉROGATIONS

Certains établissements peuvent bénéficier d'une dérogation à certaines dispositions techniques imposées par la réglementation. Il peut s'agir, par exemple, de l'installation d'une rampe amovible mécanisée à l'entrée d'un commerce. Lorsque aucune autre solution technique n'est possible, ces rampes permettent aux personnes en fauteuil roulant de signaler leur présence au personnel au moyen d'un dispositif d'appel qui déploie alors une rampe, dont la pente est souvent trop importante pour permettre aux personnes de la franchir seule. Une aide peut et doit donc être proposée et cela n'arrivera que si le personnel y a été formé. Les dérogations peuvent également porter sur l'inaccessibilité complète d'un établissement aux personnes en fauteuil roulant, en l'absence d'ascenseur notamment. Dans ce cas de figure aussi, le personnel doit être en mesure d'apporter aide et conseil aux personnes en situation de handicap, par exemple en indiquant l'emplacement de l'hôtel accessible le plus proche (s'il s'agit d'un hôtel inaccessible). Autre exemple, il arrive de constater dès la réception des travaux que les tablettes rabaisées inté-



grées aux banques d'accueil, destinées aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes de petite taille, étaient encombrées par des prospectus ou même d'une imprimante ! Il est également possible d'observer ce type de dysfonctionnement dans certaines chaînes de magasins dans lesquels un module de banque d'accueil rabaisée a été déployé à l'échelle nationale (ce qui est plutôt positif). Sauf que, sur le terrain, ces modules sont bien souvent encombrés par les produits que l'on rencontre habituellement à proximité des caisses de paiement.

## MISE EN ŒUVRE ET VEILLE RÉGLEMENTAIRE

Dans les entreprises, afin d'améliorer l'accessibilité des lieux de travail aux travailleurs handicapés comme prévu par le code du travail<sup>5</sup>, c'est selon l'échelle, toute une politique handicap qui est à déployer : communication, affichage, sensibilisation, etc. Le volet formation et sensibilisation de cette politique doit intégrer toutes les parties prenantes dans l'entreprise.

D'autre part, comme toute formation ou sensibilisation, des « recyclages » ou remises à niveau sont à prévoir régulièrement, idéalement tous les ans. Ces sessions peuvent être l'occasion de mesurer les effets de la formation, de partager les expériences de chacun sur l'année écoulée et les bonnes pratiques, de faire remonter les éventuels dysfonctionnements rencontrés dans la continuité de la chaîne du déplacement ou dans l'accueil des personnes handicapées et de rappeler les règles d'accueil du site en la matière lorsqu'elles sont établies et formalisées.

Les autorités ont communiqué début 2014 sur la possibilité de mettre en place dans tous les ERP un registre d'accessibilité, tout comme il existe déjà un registre de sécurité. Il s'agit là d'une excellente initiative. Ce registre peut devenir un outil performant pour assurer le suivi des travaux de mise en accessibilité, d'une part, mais aussi les actions de sensibilisation et de formation mises en œuvre auprès du personnel, d'autre part. Les dysfonctionnements dans l'accueil des personnes handicapées pourraient également y être répertoriés ainsi que les actions correctives mises en place pour y remédier. L'idéal est de désigner pour cela un responsable (ou référent) accessibilité dans les établissements, tout comme il

existe presque systématiquement un responsable sécurité dans ces mêmes sites. Cette personne pourrait assurer la gestion du registre d'accessibilité, le déploiement des actions correctives, le suivi des formations et des sensibilisations du personnel ou plus globalement l'amélioration continue des conditions d'accueil des personnes en situation de handicap. La veille réglementaire ne doit pas non plus être négligée en matière d'accessibilité aux handicapés, en particulier en ce moment où toute la réglementation évolue considérablement.

Mais cela ne s'arrête pas là. Le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP s'est adapté fin 2009 afin d'intégrer de nouvelles dispositions pour l'évacuation des personnes en situation de handicap<sup>6</sup>. Par exemple, si les travaux de mise en accessibilité d'un établissement conduisent à la mise en place d'un ascenseur, l'évacuation différée des personnes à mobilité réduite ne pouvant pas utiliser l'escalier pour évacuer est à prendre en compte. En effet, sauf cas particuliers, les ascenseurs ne doivent généralement pas être utilisés en cas d'évacuation. Par conséquent, des espaces d'attente sécurisés ou des solutions équivalentes sont construits dans les bâti-



© Kzenon

ments. Mais qui sera garant du bon usage de ces dispositifs en cas d'évacuation du bâtiment ? Encore et toujours le personnel ! En tout état de cause, le CCH impose que les consignes de sécurité des ERP intègrent l'évacuation des personnes en situation de handicap. Et cette consigne doit être connue du personnel au moyen de séances d'instruction et d'exercices d'évacuation notamment.

Ainsi, tout comme le personnel doit être formé en matière de sécurité incendie, il n'est plus envisageable aujourd'hui de ne pas au moins sensibiliser le personnel des établissements à l'accueil des personnes en situation de handicap. Un bâtiment n'est accessible à 100 % que si son personnel le permet vraiment. ■



**AUTEUR** Romain Richard  
**TITRE** Directeur de l'ingénierie, société Batisafe