



**PRÉFET
DE VAUCLUSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



**Document disponible
à l'accueil de la préfecture d'Avignon
et sur le site www.vaucluse.gouv.fr**

Édition octobre 2021
version 2

Contexte

Les gestionnaires d'ERP doivent mettre à disposition du public un document afin de communiquer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées par leur établissement.

Il s'agit donc d'un outil de communication entre la préfecture et les usagers, un moyen de promouvoir la qualité d'un accueil de tous les publics et de l'attention portée à chacun.

L'accessibilité a été réfléchi et travaillée en concertation avec les instances nationales des associations de personnes handicapées et des représentants des acteurs économiques afin qu'il soit le plus adapté aux personnes à qui il s'adresse.

Ce registre pour être utile et efficace, a été conçu pour être simple et compréhensible par tous.



Textes de référence

Décret du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public.

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/3/28/LHAX1702913D/jo/texte>

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

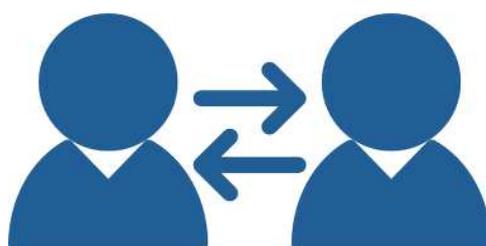
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2017/4/19/LHAL1614039A/jo/texte/fr>

La préfecture d'Avignon 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.



Ce registre est à votre disposition pour consultation.
Vous pouvez également le consulter et le télécharger
sur le site www.vaucluse.gouv.fr

Sommaire

Renseignements généraux sur l'établissement P.5

Fiches informatives synthétiques de l'accessibilité P.6

Organisation de l'accès et de la circulation P.8

Organisation de l'accueil P.13

Annexe 1 : Liste des pièces à joindre P.15

Annexe 2 : Guide à l'usage des agents de la préfecture P.16

1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Raison sociale :	Préfecture du Vaucluse
Adresse :	2 avenue de la Folie – 84905 AVIGNON cedex 09
Coordonnées GPS :	N 43° 56' 54,1''-E 4° 49' 10,3'' 43.948360, 4.819514
Téléphone :	04 88 17 84 84
Courriel :	pref-contact@vaucluse.gouv.fr
Site internet :	www.vaucluse.gouv.fr
Nom du représentant :	Le préfet du Vaucluse
Numéro Siret :	17840001600071
L'établissement fait-il partie de la 5 ^e catégorie :	Non
Effectif des personnes reçues :	200 (public), 200 (personnel)
L'établissement possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) :	Oui
Existe-t-il un registre de sécurité :	Oui



Accessibilité de la Préfecture de Vaucluse

Bienvenue

	Le bâtiment et tous les services sont accessibles à tous
	- Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>
	Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services
	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

	Le personnel est sensibilisé	<input checked="" type="checkbox"/>
	Le personnel est formé	-
	Le personnel sera formé	<input checked="" type="checkbox"/>

Matériel adapté

	Le matériel est entretenu et adapté	<input checked="" type="checkbox"/>
	Le personnel connaît le matériel	<input checked="" type="checkbox"/>



Contact : Cf. page 1 ou fiche de suggestions/réclamations disponible à l'accueil ou sur le site internet de la préfecture www.vaucluse.gouv.fr rubrique publications / démarche qualité



Certaines prestations ne sont pas accessibles

1 - Référent langues étrangères

Ce service sera accessible ponctuellement en fonction des ressources internes

Une aide peut-être disponible sur demande ou sur réservation : Oui

2 - File d'attente dédiée aux PMR

Ce service ne sera pas accessible

Une aide peut-être disponible sur demande ou sur réservation : Oui

3 -

Ce service sera accessible le :

Ce service ne sera pas accessible

Une aide peut-être disponible sur demande ou sur réservation :

2 – ACCÈS ET CIRCULATION

- Accès aux bâtiments

Entrée de la préfecture :



Le hall d'entrée du bâtiment A, ouvert au public, est équipé d'une rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite.

Dans le cadre des mesures de sécurité du plan VIGIPIRATE, le parking des usagers a été fermé au public le 28 janvier 2015. Ainsi, les personnes à mobilité réduite, sous présentation d'une carte, peuvent accéder au parking du personnel.

Places de stationnement et entrée dans le hall d'accueil :





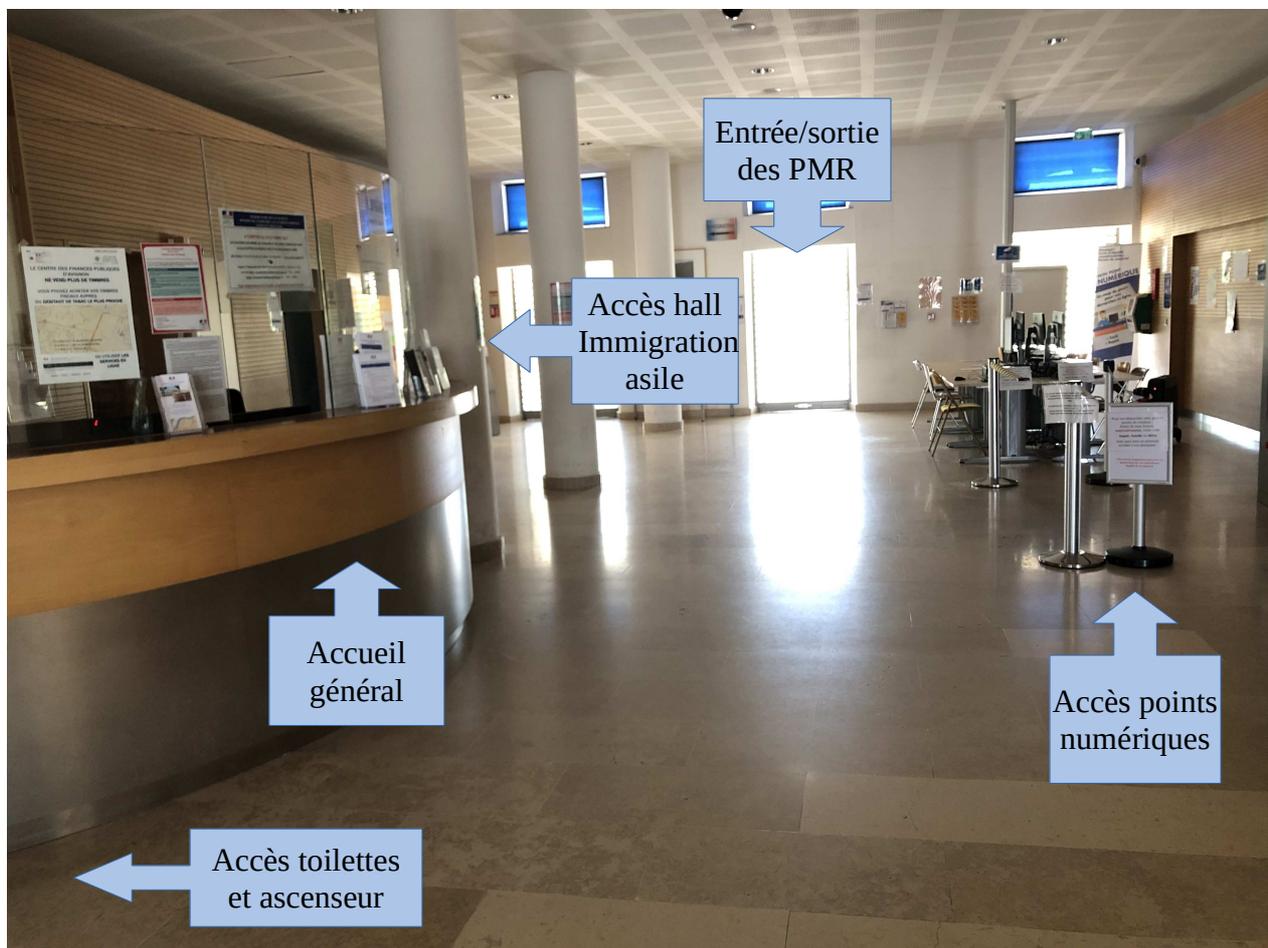
Deux places de stationnement réservées aux titulaires d'une carte de stationnement, ou d'une carte « mobilité inclusion », sont disponibles sur le parking du personnel de la préfecture à droite 100 m après l'entrée. Ces places sont matérialisées au sol.

A partir des places de stationnement réservées, l'accès au hall d'accueil du public se fait par le portillon qui donne sur le sas d'entrée sud.



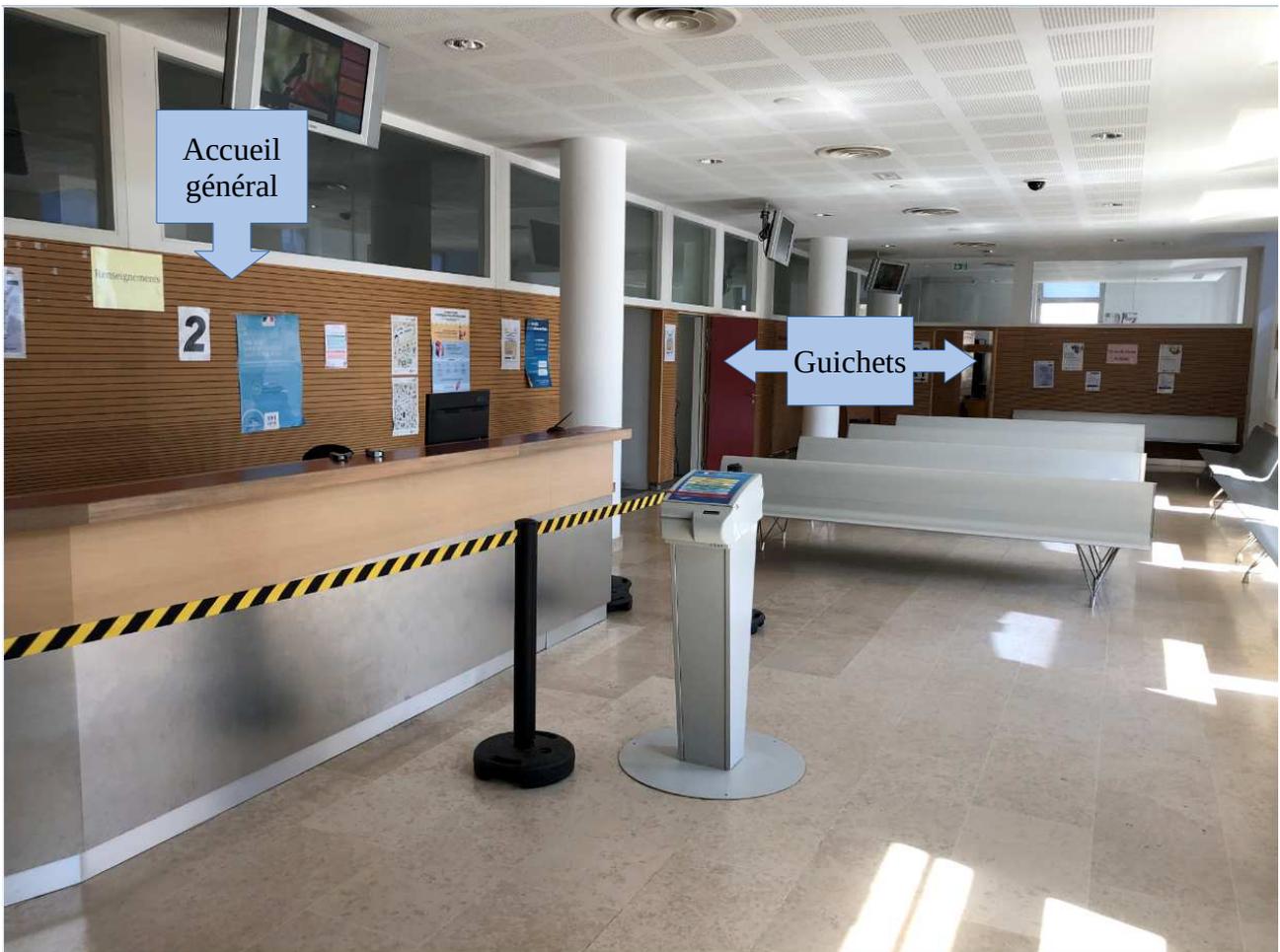
- Circulation dans le bâtiment A (accueil usagers – rendez-vous)

Hall d'accueil général



L'ascenseur permettant d'accéder aux services situés au 1^{er} étage (rendez-vous)

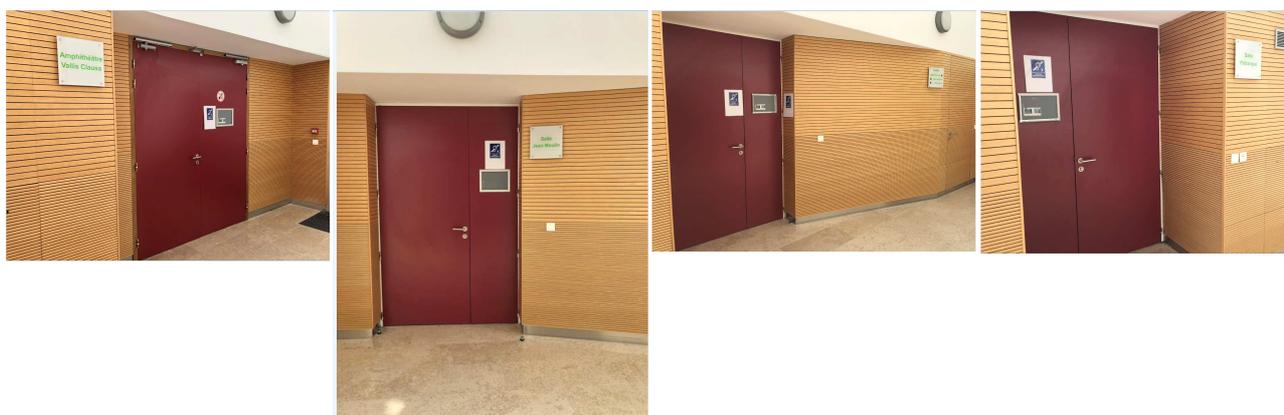
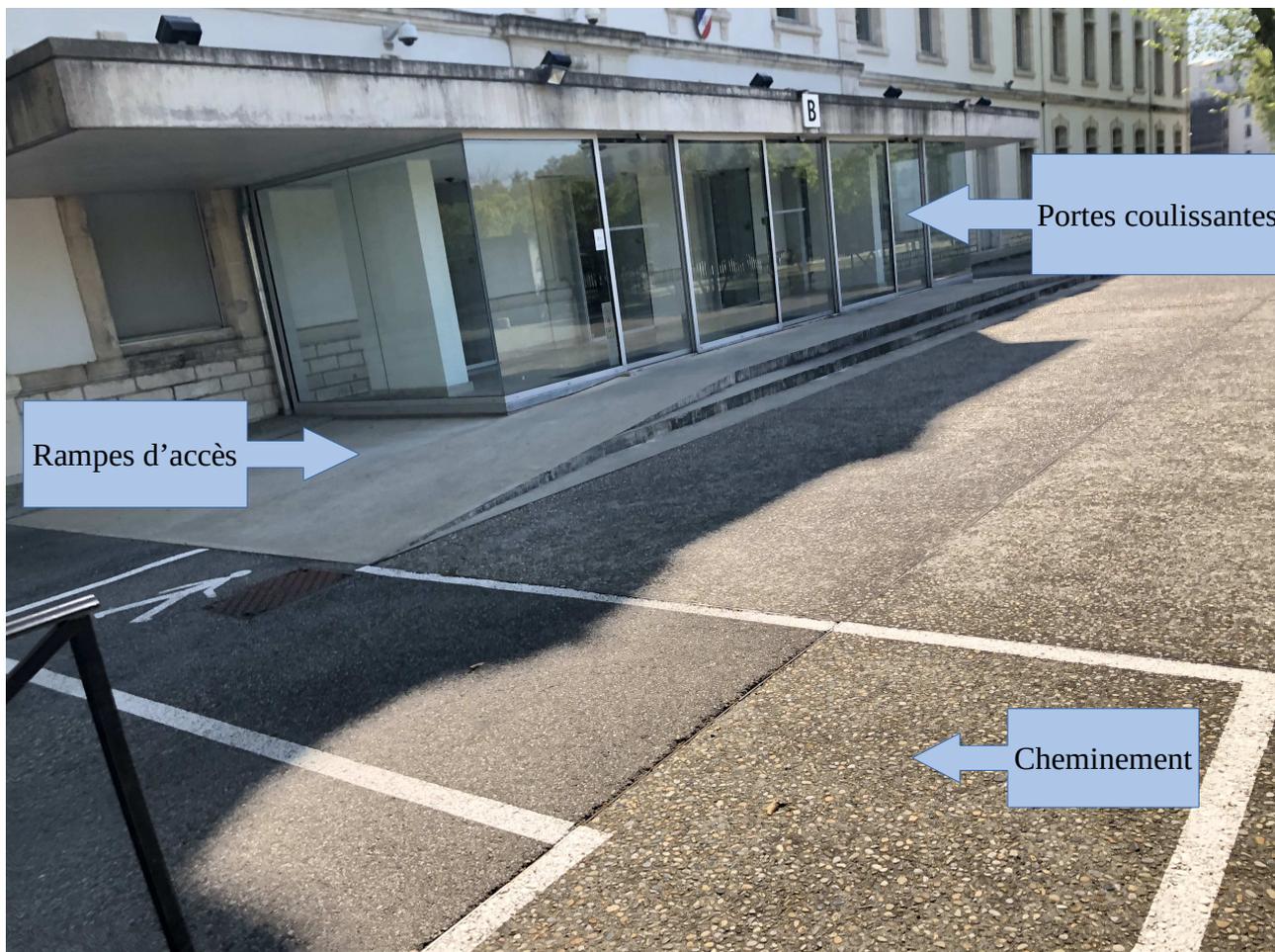
Hall d'accueil du bureau de l'immigration et de l'asile



Guichets du bureau de l'immigration et de l'asile

- **Circulation dans le bâtiment B (réunions - rendez-vous)**

Accès aux salles de réunion



Les 4 salles de réunions sont au rez-de-chaussée, accessibles et équipées de dispositifs pour les personnes malentendantes.

3 – ACCUEIL

- **PRISE EN CHARGE**

Les **agents de prévention et de sécurité**, situés à l'entrée du bâtiment, guident les usagers **jusqu'au hall d'accueil**.

Les **agents d'accueil et les médiateurs numériques**, situés dans le hall d'accueil, guident et accompagnent, si besoin, les usagers.

Lorsqu'une personne à mobilité réduite ou en difficulté doit se rendre **dans un service autre que le point numérique ou le bureau de l'immigration**, elle est accueillie par un agent d'accueil qui contacte le service concerné. Un agent du service concerné se charge de venir accueillir la personne dans le hall d'accueil, soit pour la guider dans les étages, soit pour accomplir les formalités sur place.



A titre exceptionnel, un agent de l'accueil général peut accompagner l'utilisateur dans les étages. Toutefois cette solution ne peut être envisagée que si les agents de l'accueil général sont en nombre suffisant pour assurer une présence continue à l'accueil général.

Lorsqu'**un usager a un rendez-vous**, l'agent d'accueil informe le service concerné de son arrivée. Un agent du service se charge d'accueillir l'utilisateur dans le hall d'accueil et l'accompagne dans le service. À la fin de l'entretien, l'agent qui a reçu l'utilisateur le raccompagne jusqu'à la sortie du bâtiment.

Difficultés 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 validée par le supérieur hiérarchique.

- **COMMUNICATION SUR L'ACCUEIL DES PMR**



Le **guichet dédié aux PMR** est signalé par un **logo**

Le **registre d'accessibilité** est disponible pour consultation à l'accueil de La préfecture ainsi que sur le site internet www.vaucluse.gouv.fr.

Le **site internet** indique **les modalités d'accès** en préfecture pour les PMR.

- **ÉQUIPEMENTS DISPONIBLES**

- **2 places de stationnement** réservées sur le parking du personnel
- **L'accueil général (bâtiment A) et les salles de réunions (bâtiment B)** sont en rez-de-chaussée et facilement accessibles
- **Des boucles magnétiques** pour les personnes malentendantes équipent les salles de réunion du rez-de-chaussée (bâtiment B)
- **Une rampe d'accès** permet d'entrer dans le bâtiment A et le bâtiment B par l'entrée principale
- **2 ascenseurs** permettent de monter dans les étages du bâtiment B. Ils sont équipés d'annonces vocales pour les personnes malvoyantes
- **1 ascenseur** situé à côté de l'accueil général, permet de monter au premier étage du bâtiment A.
- Les escaliers sont munis de **cheminements au sol** pour les personnes malvoyantes
- **Des guichets bas** dans le hall des étrangers permettent aux personnes en fauteuil roulant de communiquer avec l'agent d'accueil et/ou remplir un imprimé
- **Le point d'accès numérique** est dans le hall d'accueil
- **Des toilettes adaptées** au rez-de-chaussée sont accessibles depuis le hall d'accueil et à proximité des salles de réunions

4 - ANNEXE 1 :LISTE DES PIÈCES À FOURNIR

- Établissement nouvellement construit : l'attestation d'achèvement des travaux
- Établissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée : le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période : le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda
- Établissement sous agenda d'accessibilité programmée achevé : l'attestation d'achèvement
- Les arrêtés préfectoraux éventuels accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
- Établissement sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public : la notice d'accessibilité
- Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction
- ERP de 1^{ère} à 4^{ème} catégorie : une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.

Guide à l'usage des agents



Pour l'accueil des personnes en situation de handicap

Certains usagers peuvent être âgés ou en situation de handicap

L'accès aux services publics et un droit reconnu à tous les citoyens.

Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillie en toute autonomie et sans discrimination par la préfecture.

Ce guide est un document d'information sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap. Son objectif est de faciliter la communication et l'accompagnement. Qu'il s'agisse de l'accueil sur place ou à distance, il est nécessaire d'apporter aux usagers, quelle que soit leur situation, des garanties sur leurs conditions d'accès et la qualité de leur accueil.

Les déficiences, quelle que soit leur nature, sont à l'origine de dysfonctionnement d'une partie du corps ou du cerveau et se traduisent par des restrictions et des difficultés à réaliser certaines activités de la vie courante.

La personne en situation de handicap doit pouvoir bénéficier d'un environnement physique et intellectuel adapté. C'est pourquoi la mise en accessibilité du cadre bâti et des espaces publics est devenu, par la loi du 11 février 2005, un impératif et une obligation qui s'impose à tous les établissements recevant du public et tout particulièrement à ceux qui délivrent un service public.

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

L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans les lieux ouverts au public.

Article 2 de la loi 2005-102 du 11 février 2005

Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté

Article 12 de l'ordonnance 2014-1090 du 26 septembre 2014

L'acquisition de connaissances dans le domaine de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées est obligatoire dans la formation des professionnels appelés à être en contact avec les usagers des établissements recevant du public

Le Handicap Moteur



Les troubles de la motricité peuvent signifier une atteinte partielle ou totale de la mobilité et parfois des troubles de la communication, des difficultés à contrôler ses gestes et à s'exprimer ; mais sans altérer pour autant les capacités intellectuelles.

Les personnes en situation de handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec un déambulateur, une canne, des béquilles ou être mal marchantes.

D'une manière générale, les personnes avec un handicap moteur peuvent être autonomes dans leurs démarches à condition de trouver un environnement accessible

SAVOIR COMMUNIQUER

- Surveillez votre langage. N'employez pas de termes réducteurs.
- Le regard que vous portez est important : appuyé ou détourné, il stigmatise et peut donner à la personne l'impression d'être réduite à son handicap.
- La personne en fauteuil roulant ou de petite taille peut souffrir d'un sentiment d'infériorité. Placez-vous à sa hauteur, vous établirez ainsi une relation d'égalité.
- Certaines personnes peuvent avoir une élocution difficile, du fait d'un handicap moteur cérébral ou de séquelles d'un traumatisme crânien. Leur intelligence n'est pas altérée, parlez-leur normalement et laissez-leur le temps de vous répondre.
- Adressez-vous à la personne directement et non à son accompagnant. Ce dernier pourra vous aider à converser si votre interlocuteur s'exprime avec difficulté. Mais l'aidant n'est qu'un interprète, il n'est pas votre interlocuteur.

SAVOIR ACCOMPAGNER

- Assurez-vous que la personne peut accéder à votre lieu de rendez-vous.
- Marchez à côté d'elle en respectant son rythme.
- Indiquez-lui les changements de direction et laissez-lui l'usage des rampes et plans inclinés.
- Laissez-leur la priorité et le temps d'effectuer leurs déplacements.
- Veillez à laisser à la personne un passage et un espace suffisants. Libérez la voie.
- La station debout peut être pénible, proposez à la personne de s'asseoir.
- Lorsqu'une personne handicapée est aidée d'un chien d'assistance, considérez que cet animal travaille.
- Le fauteuil roulant tient le rôle des jambes de la personne handicapée. S'appuyer dessus est une familiarité qui peut être mal perçue et dangereuse.

Le Handicap Mental



Le handicap mental est un handicap de la compréhension, de la communication et de la décision.

Les personnes ayant un handicap mental éprouvent des difficultés à se situer dans l'espace et dans le temps. Cela nécessite un accompagnement adapté qui est essentiellement une aide humaine à laquelle peut s'ajouter une aide technique.

Il importe de souligner que la **personne illettrée ou analphabète** ou **ne maîtrisant pas la langue du pays, ainsi que certaines personnes âgées**, auront le même mode de fonctionnement que la personne ayant des difficultés de compréhension et de communication ; c'est-à-dire qu'elles **seront à la recherche d'informations visuelles et sonores simplifiées**.

Du fait de leur déficience intellectuelle, les personnes en situation de handicap mental ont des difficultés spécifiques pour mémoriser et évaluer les informations, fixer leur attention, évaluer le temps, apprécier la valeur de l'argent, maîtriser les règles de communication et de vocabulaire, appréhender les conventions et règles tacites et maîtriser la lecture et l'écriture.

***Adressez-vous à la personne directement
(pas à son accompagnateur) et ne l'infantilisez pas***

SAVOIR COMMUNIQUER

- Souriez ! L'expression avenante de votre visage mettra votre interlocuteur en confiance.
- Restez naturel et parlez normalement en utilisant des phrases simples et évitez les détails.
- Prenez le temps d'écouter et de comprendre.
- Restez à l'écoute, laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- Évitez de poser plusieurs fois la même question.

SAVOIR ACCOMPAGNER

- De nombreuses personnes handicapées mentales sont autonomes dans leurs déplacements, mais peuvent être déstabilisées par un environnement inconnu.
- Les indications d'orientation sont difficiles à appréhender. Assurez-vous que la personne a compris ou accompagnez-la.
 - Demandez-lui avant de lui prendre le bras pour la guider.
 - Prenez votre temps et adaptez-vous à son rythme.

Le Handicap Auditif



Le handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale. Il s'agit souvent d'un handicap invisible. Parmi les personnes qui ont un handicap auditif, on distingue les personnes malentendantes et les personnes sourdes de naissance ou devenues sourde à l'âge adulte.

La nature du handicap conditionne le mode de communication de la personne. Les personnes sourdes de naissance utilisent en particulier la langue des signes française (LSF) qu'elles ont apprise au cours de leur scolarité. Les personnes devenues sourdes ou malentendantes ont communiqué normalement jusqu'au moment de la perte de leur audition, bien souvent au cours de l'âge adulte. Certaines utilisent des appareils auditifs pour compenser leur handicap. Il y a aussi les personnes qui ont des troubles de l'audition, comme acouphènes (bruit subjectif entendu par la personne) ou hyperacousie (sensibilité extrême de l'ouïe). Ces personnes peuvent avoir des problèmes de stress, de concentration et de fatigue, en particulier dans les environnements bruyants.

Beaucoup de situations sont difficiles pour les personnes atteintes d'un handicap auditif, comme les guichets multiples, les endroits sonores en raison de la réverbération, les lieux de passage très fréquentés, les annonces par haut-parleur, les situations imprévues.

SAVOIR COMMUNIQUER

Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent souvent lire sur vos lèvres :

- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de parler.
- Choisissez un endroit calme où votre visage est éclairé.
- La lecture labiale des chiffres et des noms propres est difficile, privilégiez alors la communication écrite.
- Parlez clairement à un rythme modéré, en articulant.
- Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- Reformulez plutôt que de répéter une phrase non comprise.
- Accompagnez vos paroles de gestes simples et d'expressions du visage.
- Assurez-vous que la personne a bien compris.

SAVOIR ACCOMPAGNER

- Placez-vous à côté de la personne.
- Aidez-vous de dessins.
- Ne dirigez pas la personne sans vous être assuré au préalable d'avoir capté son attention.
- Les sourds et malentendants ne perçoivent pas les messages diffusés ou les signaux d'alarme. Pour leur confort et leur sécurité, n'oubliez pas de leur transmettre les informations.

Utilisez l'écriture

*pour vous assurer que
votre interlocuteur a bien compris*

Le Handicap Visuel



Parmi les personnes déficientes visuelles il faut distinguer les personnes non-voyantes des personnes malvoyantes :

Les personnes non-voyantes ont une cécité totale et appréhendent le monde principalement par leurs autres sens. Elles se déplacent le plus souvent avec une canne blanche qui leur permet de détecter les obstacles ou avec un chien guide. La personne aveugle, même si elle ne vous voit pas, entend et sent la présence. Elle a besoin d'explications claires et de descriptions précises des personnes et des lieux.

Les personnes malvoyantes perçoivent différemment les éléments de l'environnement en fonction de leur type de vision (floue, champ visuel réduit, ...). Elle voit mal, mais c'est une personne voyante. Elle a besoin d'être proche des objets ou des personnes pour les reconnaître. L'éclairage, l'encombrement des lieux, le contraste des obstacles et des reliefs influent sur sa capacité à percevoir l'espace. Certaines se déplacent avec une canne (régulièrement ou ponctuellement), ou un chien guide, pour détecter les obstacles non perçus visuellement.

SAVOIR COMMUNIQUER

- Manifestez votre présence : présentation, nom, fonction et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
- Laissez toucher les objets utiles pour qu'elle se repère, décrire les lieux, objets, personnes
- Utilisez un vocabulaire très précis avec des notions spatiales précises telle que droite, gauche, ...
- Décrivez ce que vous allez faire
- Evitez de parler devant des sources sonores, regardez votre interlocuteur
- Dites-lui quand vous la quittez

SAVOIR ACCOMPAGNER

- Pour l'accompagner, proposez-lui votre bras. C'est le déficient visuel qui tient le guide et non l'inverse
- Annoncez les changements de direction ainsi que les obstacles à éviter.
- Pour aborder la personne accompagnée d'un chien, présentez-vous du côté opposé au chien.
- N'intervenez jamais directement sur le chien, la personne handicapée doit garder le contrôle de son animal.
- Devant un escalier, proposez-lui de tenir la rampe et annoncez la première et la dernière marche.
- Présentez un siège en guidant sa main sur le dossier, une fois la position du siège déterminée, la personne peut s'asseoir seule.

Utilisez la parole
Et adressez-vous toujours à la personne malvoyante et non pas à son accompagnateur

Les priorités prévues par la loi

Détenteurs d'une carte d'invalidité, d'une carte priorité ou d'une carte de stationnement :

HANDICAP | UNE CARTE AU LIEU DE TROIS

À partir du 1^{er} janvier 2017

Une nouvelle carte baptisée **carte mobilité inclusion**

Format carte de crédit

Sécurisée et infalsifiable : un flashcode récapitule les droits du bénéficiaire et permet de vérifier la validité de la carte

Elle remplace

- la carte d'invalidité
- la carte de priorité
- la carte de stationnement

Source : ministère des Affaires sociales et de la Santé

VISACTU

Les cartes d'invalidité, remplacées par la Carte Mobilité Inclusion (CMI), demeurent cependant valables jusqu'à leur date d'expiration et, au plus tard, jusqu'au 31 décembre 2026.

Cartes permettant d'obtenir une priorité :

CMI « invalidité » et « priorité » donne droit à une **priorité dans les files d'attente, les salles d'attentes, et les établissements public** :



La CMI « stationnement » donne le droit **d'utiliser gratuitement et sans limitation de durée toutes les places de stationnement en accès libre**, y compris les places qui ne sont pas réservées aux personnes handicapées.