



**PRÉFET  
DU VAL-D'OISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



Document disponible  
sur le site [www.val-doise.gouv.fr](http://www.val-doise.gouv.fr)



Édition Juin 2022  
CER-ENR-040 rev 0

## Contexte

Les gestionnaires d'Établissement Recevant du Public (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>

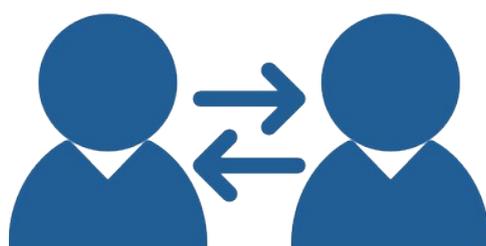


# La préfecture du Val-d'Oise est conforme aux exigences de la réglementation d'accessibilité d'un établissement recevant du public

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.val-doise.gouv.fr](http://www.val-doise.gouv.fr) Rubrique Qualité.



# 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 Val-d'Oise
Adresse :	5 avenue Bernard Hirsch CS 20105 95010 CERGY PONTOISE cedex
Coordonnées GPS :	49.034, 2.08
Téléphone :	01 34 20 95 95
Courriel :	prefecture@val-doise.gouv.fr
Site internet :	www.val-doise.gouv.fr
Nom du représentant :	Le préfet du Val-d'Oise
Numéro Siret :	179 500 012 00010
L'établissement fait-il partie de la 5 <sup>e</sup> catégorie ?	Non
Effectif des personnes reçues :	250 (public), 1000 (personnel)
L'établissement possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) ?	Oui
Existe-t-il un registre de sécurité ?	Oui



## Accessibilité de la Préfecture du Val-d'Oise

### Bienvenue

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

### Formation du personnel chargé de l'accueil aux différentes situations de handicap

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

### 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 ( en annexe ) disponible à l'accueil ou sur le site internet de la préfecture [www.val-doise.gouv.fr](http://www.val-doise.gouv.fr) rubrique qualité



## Disponibilités de certaines prestations

### 1 - Référents Numériques ( Points d'Accueil Numériques )

Ce service est accessible sur rendez-vous

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

### 2 - File d'attente dédiée aux PMR

Les personnes titulaires d'une carte de priorité doivent se signaler auprès des agents de filtrage pour un accès facilité dès leur arrivée.

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 :



Une rampe située à côté du parking P3 permet de circuler du parvis de la préfecture au parking



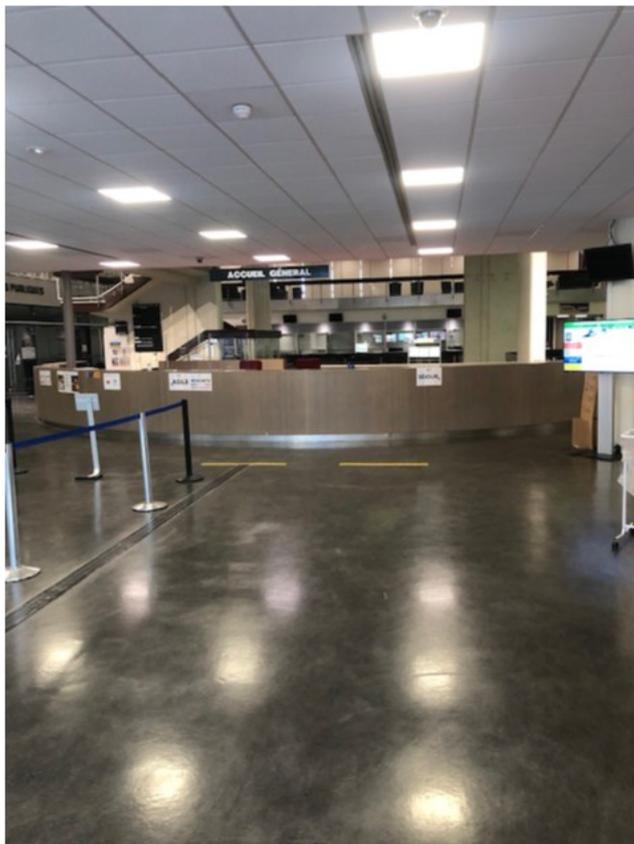
**Les personnes à mobilité réduite, sur présentation d'une carte, peuvent accéder au parking P3, équipé de 2 places prévues si disponibles à ce type de stationnement:**



**Entrée PMR du parking P3 :**



**Circulation dans le bâtiment (accueil usagers – sur rendez-vous) Hall d'accueil général**



**L'ascenseur permettant d'accéder aux services situés aux étages (sur rendez-vous)**



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



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



### Monte-Personne entre le hall d'accueil et l'étage -1



### Toilettes adaptées aux PMR du rez-de-chaussée tour sud



## 3 – ACCUEIL

- **PRISE EN CHARGE**

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

Les **agents chargés de l'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, le bureau de l'immigration, les finances publiques ou le guichet passeport d'urgence**, un agent du service concerné se charge de venir accueillir la personne dans le hall d'accueil à l'heure du rendez-vous, soit pour la guider dans les étages, soit pour accomplir les formalités sur place. 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 où les médiateurs numériques peuvent le faire : personne mal ou non voyante, demande expresse de l'utilisateur validée par la cheffe du bureau de la relation aux usagers.*

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



**Tous les guichets du hall sont aux normes d'accueil pour PMR**

Le **registre d'accessibilité** est disponible pour consultation à l'accueil de La préfecture ainsi que sur le site internet [www.val-doise.gouv.fr](http://www.val-doise.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 P3,
- **Des boucles magnétiques** pour les personnes malentendantes sont disponibles,
- **Une rampe d'accès** du parking P3 à l'entrée principale permet d'entrer dans le bâtiment via le parvis.
- **8 ascenseurs** permettent de monter dans les étages du bâtiment. De plus un monte-personne, situé derrière l'accueil général, permet à l'utilisateur à mobilité réduite de passer du rez-de-chaussée à l'étage -1, et inversement.
- **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
- **Les points d'accès numériques** sont dans le hall d'accueil
- **Des toilettes adaptées** au rez-de-chaussée sont accessibles depuis le hall d'accueil, au niveau de la tour sud.

## 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 accessibilités réalisées 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<sup>ère</sup> à 4<sup>ème</sup> 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 chargés de l'accueil des personnes en situation de handicap



## Certains usagers peuvent être âgés ou en situation de handicap

L'accès aux services publics est 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 accueillies 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 apprises 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<sup>er</sup> 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

The infographic features a central image of a 'CARTE MOBILITE INCLUSION' card with fields for validity dates, card number, and issuer. It also shows three smaller images of the old cards: 'CARTE D'INVALIDITE', 'PRIORITE POUR PERSONNE HANDICAPEE', and 'CARTE DE STATIONNEMENT'. A red arrow points from the text 'Format carte de crédit' to the CMI card, and another points from 'Sécurisée et infalsifiable' to the QR code on the CMI card.

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 publics** :



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.