

Registre d'accessibilité de la préfecture du Nord



version 3 – janvier 2024

Document disponible à l'accueil de la préfecture du Nord
et sur le site www.nord.gouv.fr

La préfecture du Nord répond aux exigences de la réglementation
d'accessibilité d'un établissement recevant du public



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

Document réalisé par la Mission Qualité et Performance

SOMMAIRE

I. POURQUOI CE REGISTRE ?	4
1. CONTEXTE.....	4
2. TEXTES DE RÉFÉRENCE.....	4
II. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LA PRÉFECTURE DU NORD	5
III. ACCÈS À LA PRÉFECTURE DU NORD	6
1. ENTRÉE DE LA PRÉFECTURE.....	6
2. STATIONNEMENT POUR PERSONNES HANDICAPÉES.....	6
IV. ACCUEIL ET CIRCULATION DANS LE BÂTIMENT	7
1. SCHÉMA DE CIRCULATION.....	7
2. ACCUEIL DES USAGERS.....	7
Après les grilles.....	7
Tour de sécurité : cheminement.....	9
3. CIRCULATION DANS LE BÂTIMENT.....	10
Le pôle accueil.....	10
La grande salle d'attente.....	11
Accès au bureau de l'immigration :.....	11
La commission médicale :.....	12
Passport d'urgence et carte d'identité.....	13
V. LA SIGNALÉTIQUE	13
VI. PRESTATION ET SERVICES ACCESSIBLES ET NON ACCESSIBLES	13
1. SERVICES ACCESSIBLES.....	13
Accès au point d'accès numérique (PAN) :.....	13
Hall d'accueil et accès ascenseurs : services à disposition.....	13
Accès aux toilettes :.....	14
2. SERVICES NON ACCESSIBLES.....	14
VII. ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ ET MAINTENANCE	14
1. RAMPE PMR.....	14
2. ASCENSEURS.....	14
3. DES BOUCLES MAGNÉTIQUES.....	14
VIII. FORMATION DES AGENTS À L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES	15
1. SENSIBILISATION :.....	15
2. FORMATION :.....	15
IX. PLAQUETTE D'AIDE À L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES	16

I. Pourquoi ce registre ?

1.Contexte

Depuis la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, les établissements recevant du public (ERP) doivent être accessibles à tous les types de handicap. Ils doivent permettre à tout le monde, sans distinction, de pouvoir y accéder, y circuler et recevoir les informations diffusées.

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

Il s'agit 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.

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

2.Textes de référence

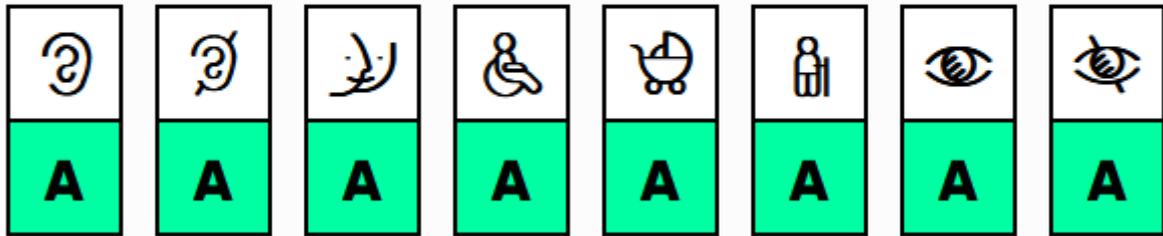
Décret du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public.

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

II. Renseignements généraux sur la préfecture du Nord

Raison sociale :	Préfecture du Nord
Adresse postale :	12-14, rue Jean sans Peur – CS 20 003 – 59 039 LILLE Cedex
Coordonnées GPS :	Latitude : 50.6324005127. Longitude : 3.0581600666.
Téléphone standard :	03 20 30 59 59
Courriel :	Formulaire de contact https://www.nord.gouv.fr/Contactez-nous
Site internet :	www.nord.gouv.fr
Nom du représentant :	Le préfet du Nord
Numéro Siret :	17590001800011
L'établissement fait-il partie de la 5^e catégorie :	Oui
Effectif des personnes reçues :	500 (public), 500 (personnel)
L'établissement possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) :	Oui
Existe-t-il un registre de sécurité :	Oui

Préfecture du Nord - site Scrive



Les images ci-dessus représentent le taux d'accessibilité du site en fonction de chaque handicap. Le site de la préfecture du Nord, 12 rue Jean Sans Peur est évalué comme totalement accessible.

III. Accès à la préfecture du Nord

1. Entrée de la préfecture

L'entrée de la préfecture se situe au 12 Jean Sans Peur à Lille.

Attention l'accès est réservé aux usagers ayant un rendez-vous.

Les agents d'accueil sont formés et prennent l'ensemble des mesures nécessaires pour accompagner les usagers souffrant d'un handicap.

L'entrée se fait par la grille principale, l'accès est légèrement en pente ascendante. Après avoir passé la grille principale, un contrôle de sécurité est opéré dans la tour.

Tour de sécurité



Grilles d'accès



Illustration : Portail d'accès principal

2. Stationnement pour personnes handicapées

La mention « **stationnement** pour personnes **handicapées** » est attribuée à toute personne atteinte d'un **handicap** qui **réduit de manière importante et durable** sa capacité et son autonomie de déplacement.



1 place de stationnement réservées aux titulaires d'une autorisation est à disposition des usagers devant l'entrée de la préfecture du Nord

Illustration Stationnement handicapé

IV. Accueil et circulation dans le bâtiment

1.Schéma de circulation

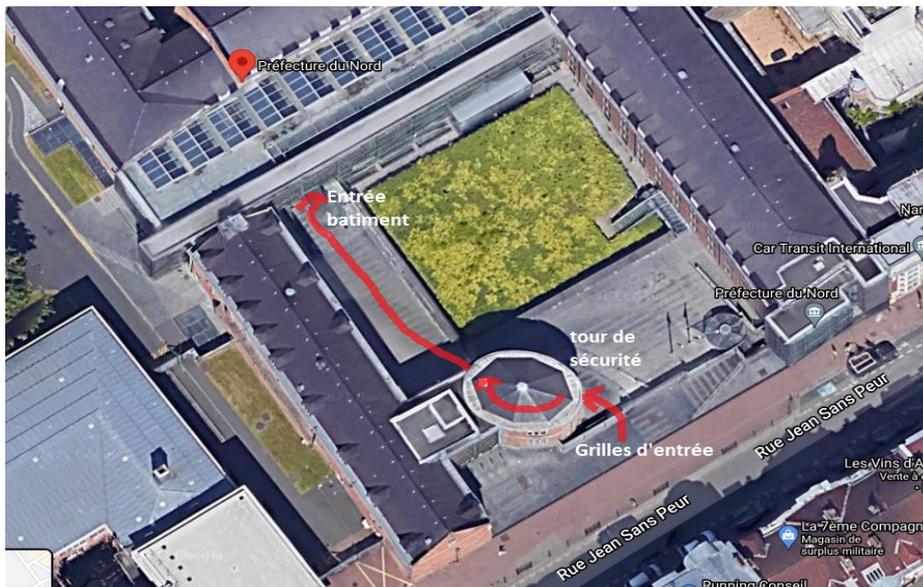


Illustration: Schéma de circulation pour accéder au bâtiment principal

2.Accueil des usagers

Après les grilles

L'accueil des usagers se fait à l'extérieur du bâtiment principal, après les grilles, au niveau de la tour de garde. Chaque usager doit présenter **sa convocation nominative** pour pouvoir pénétrer l'enceinte du site.

Une fois les grilles de la préfecture dépassées, le passage vers la tour de sécurité est légèrement **en pente ascendante**.



Illustration : Pente ascendante accès tour de sécurité

Entrée de la tour :
Présence **d'une margelle**
au seuil de la porte

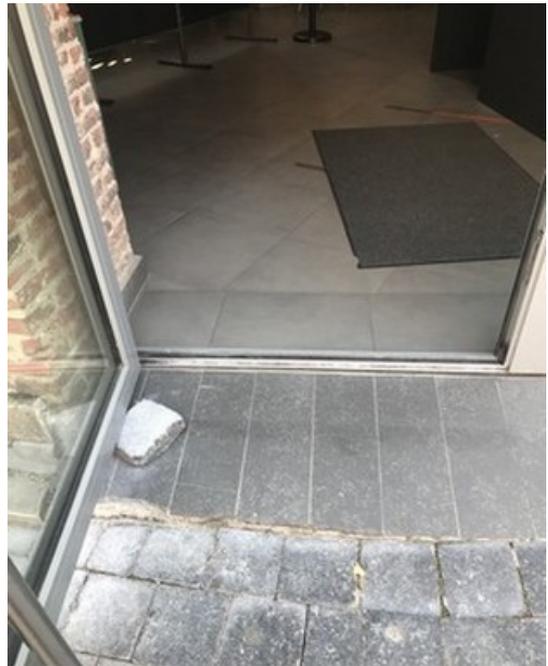


Illustration : Margelle d'accès à la tour

Tour de sécurité : cheminement



Illustration : Portique de sécurité

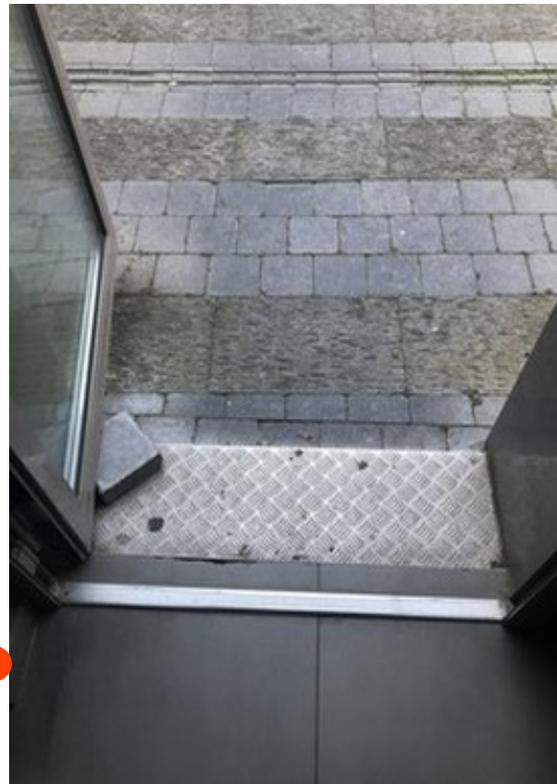


Illustration : Petite marche - sortie de la tour



Illustration : Chemin extérieur - Tour vers bâtiment principal

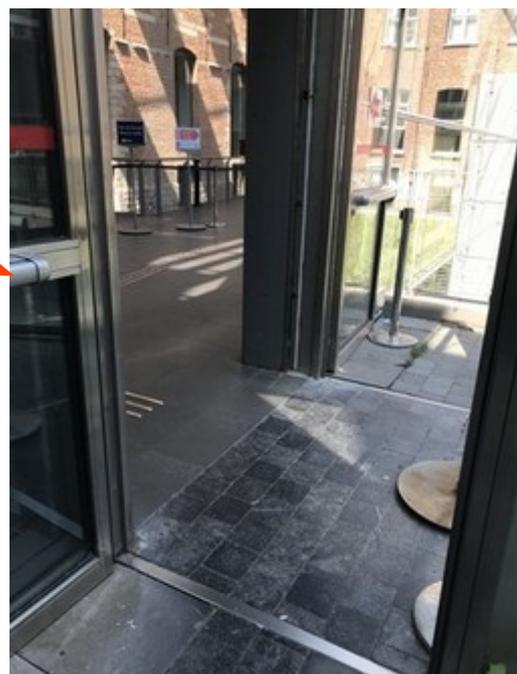


Illustration : Accès du bâtiment principal - tourniquet vitré

3.Circulation dans le bâtiment

Pour les personnes présentant des handicaps visuels, le rez-de-chaussée de la préfecture est doté de cheminements matérialisés au sol .

Des emplacements pour fauteuil roulant sont disponibles dans la majorité des salles accueillant du public.

Le pôle accueil

Le pôle d'accueil est situé dans le hall, les usagers doivent se présenter aux agents du guichet pour obtenir un ticket de passage.



Illustration : Matérialisation du chemin au sol

Le guichet est doté d'une **boucle magnétique** pour les personnes souffrant de handicaps auditifs.



1 guichet bas au pôle d'accueil permet aux personnes en fauteuil roulant de communiquer avec l'agent d'accueil et/ou remplir un imprimé

Pole d'accueil :Guichet accessible aux fauteuils

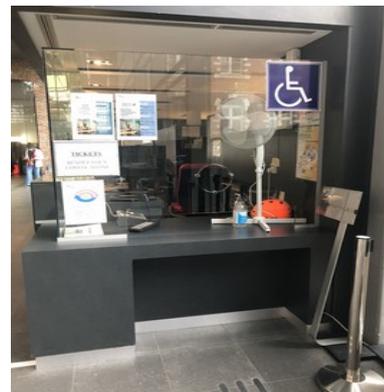


Illustration : Guichet PMR Hall d'accueil

La grande salle d'attente

Elle est dotée de 3 écrans d'information. Le numéro du ticket qui a été attribué s'affiche et indique le numéro de la salle et du guichet correspondant.

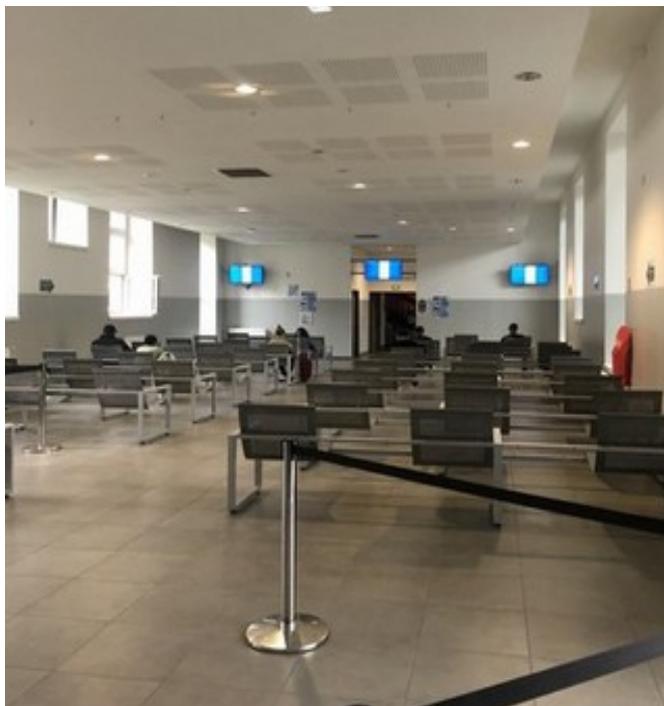


Illustration : Grande salle d'attente

Accès au bureau de l'immigration :

Les guichets du bureau de l'immigration sont accessibles aux PMR, **le guichet n°1 du couloir B** est spécifiquement dédié aux personnes en fauteuil roulant.

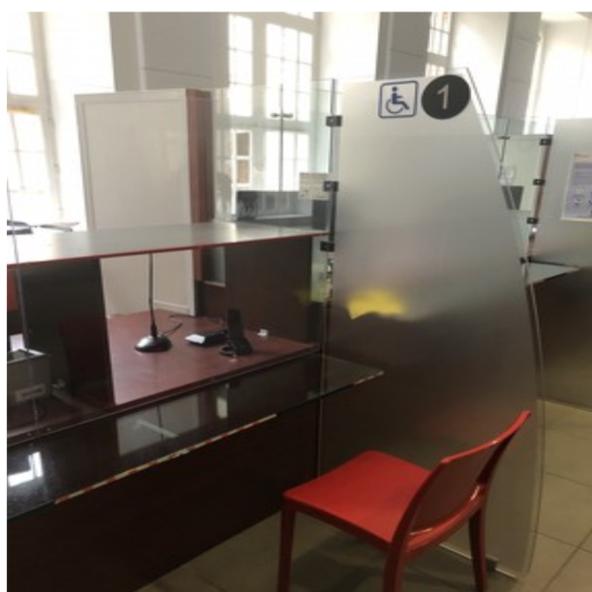


Illustration : Bureau immigration - Guichet 1 accessible PMR

La salle de remises de titres de séjours immigration professionnelle ou étudiants ne dispose pas de guichet adapté, les agents sont alertés et procèdent à un accueil personnalisé.



Illustration : La salle des remises de titres de séjours immigration professionnelle ou étudiants

La commission médicale :

La commission médicale est située au **niveau (-1)**. L'accès peut se faire en descendant par l'escalier ou par l'ascenseur.



Illustration : Chemin d'accès aux ascenseurs



Illustration : Ascenseurs accessibles au rez-de chaussée.

Passeport d'urgence et carte d'identité

Les usagers munis de leur convocation se présentent aux grilles, puis au pôle d'accueil. La personne est dirigée vers le service, la personne peut si elle le souhaite y être accompagnée.

V. La signalétique

Une signalétique est présente dans l'établissement. Elle permet aux usagers de se repérer. Les agents d'accueil de la préfecture proposent aux usagers de les accompagner en cas de difficultés.

VI. Prestation et services accessibles et non accessibles

1. Services accessibles

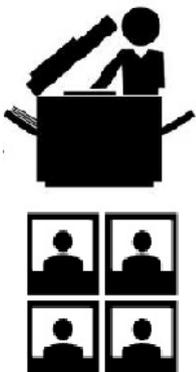
Accès au point d'accès numérique (PAN) :

Le PAN est accessible au rez-de-chaussée du bâtiment, sur rendez-vous.

Il dispose de box accessibles aux fauteuils roulants.

Hall d'accueil et accès ascenseurs : services à disposition

Vous trouverez sur place les services suivants :



- deux photocopieurs
- un photomaton (photographies d'identité)
- un distributeur de boissons chaudes, de boissons fraîches
- toilettes femmes et hommes accessibles aux personnes à mobilité réduite



Illustration Photocopieurs à disposition des usagers

Accès aux toilettes :

Au rez-de-chaussée : Toilettes publiques adaptées aux personnes handicapées.



Illustration : chemin d'accès aux toilettes



Illustration : porte des toilettes

2.Services non accessibles

- pas d'information

VII. Équipements d'accessibilité et maintenance

- **Des toilettes** adaptées à l'entresol, accessibles depuis le hall d'accueil
- **1 point d'accès numérique** dans le hall d'accueil

1.Rampe PMR

La rampe PMR est en libre-accès, elle permet de rentrer directement au PAN. Les usagers peuvent, si besoin, demander une aide aux agents d'accueil pour utiliser l'équipement.

2.Ascenseurs

En libre accès, au rez-de chaussée. Il permet d'accéder aux différents niveaux (– 1, 1 et 2) Maintenance toutes les 6 semaines– société OTIS

3.Des boucles magnétiques

Pour les personnes malentendantes une boucle magnétique est utilisable au niveau de l'accueil du rez-de-chaussée.

VIII. Formation des agents à l'accueil des personnes handicapées

Les personnels chargés d'accueillir du public sont sensibilisés à la thématique par la mise à disposition de la plaquette d'accueil des personnes handicapées.

1.Sensibilisation :

Distribution aux personnels d'accueil du guide de l'accueil des personnes handicapées à l'automne 2021.

<http://nord.pref.mi/ezp/index.php/SGCD/Mission-Qualites-et-Performance/Handicap2/Sensibilisation-a-l-accueil-des-personnes-en-situation-de-handicap>

2.Formation :

Des formations à l'accueil des personnes en difficulté sont proposées chaque année aux agents exerçant des fonctions d'accueil.

IX. Plaquette d'aide à l'accueil des personnes handicapées

À disposition des agents sur le site intranet de la préfecture du Nord

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 ?

- 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 ?

- 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 déchiffrage 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 ?

- 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 inadéquates 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 le DIRM en partenariat avec :
ARAF, CCE, CPSSA, CGAO, CLIRP, FIC, SYNORCA, UMRI, UNAPI