

SYNDICAT NATIONAL DES ESPACES DE  
LOISIRS D'ATTRACTIONS ET CULTURELS

# LES GUIDES PRATIQUES DU SNELAC

## L'ACCESSIBILITÉ



Multiplier les émotions !



# SOMMAIRE

<b>I. INTRODUCTION ET DÉFINITION</b>	<b>4</b>
Les personnes en situation de handicap.....	5
Les personnes à mobilité réduite.....	5
Les différents types de handicap.....	5
<b>II. LES OBLIGATIONS</b>	<b>6</b>
Agenda d'Accessibilité Programmé (Ad'AP).....	6
Registre public d'accessibilité.....	12
Carte Mobilité Inclusion (CMI).....	15
Carte de priorité Famille.....	16
<b>III. LES MOYENS MATÉRIELS</b>	<b>17</b>
Handicap moteur.....	17
Handicap auditif.....	18
Handicap mental.....	18
Handicap visuel.....	19
<b>IV. LES MOYENS HUMAINS</b>	<b>20</b>
Formation du personnel.....	20
Centre d'appel.....	22
Communication.....	23
<b>V. LES CONTACTS</b>	<b>25</b>
Ministère en charge de l'accessibilité.....	25
L'association Tourisme & Handicaps.....	25
Les partenaires.....	26
<b>V. LES SOURCES</b>	<b>27</b>
<b>VI. LES ANNEXES</b>	<b>28</b>
Est-ce que mon local est considéré comme un établissement recevant du public (ERP) ?.....	28
En quoi la réglementation incendie concerne mes obligations en termes d'accessibilité ?.....	29
Le dossier d'accessibilité simplifié de CCI France : aide à l'élaboration du dossier Ad'AP.....	30
Modèle d'Attestation d'accessibilité d'un ERP de 5ème catégorie conforme à partir du 1er janvier 2015	34
Tutoriel pour remplir la fiche synthèse du Registre Public d'Accessibilité.....	36
Modèle de fiche synthèse du Registre Public d'Accessibilité.....	36
Bien accueillir les personnes handicapées.....	38
Liste des pièces à joindre au Registre Public d'Accessibilité.....	42
Fiche de suivi de l'entretien des équipements.....	43



# I. INTRODUCTION ET DÉFINITION

**L'accessibilité est une obligation légale qui permet à toute personne de pouvoir accéder à un lieu, une prestation, une information, un équipement, etc. sans discrimination.**

Un bâtiment est considéré comme accessible s'il permet « dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu.

*Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente »*

art. R-111-19-2 du code de la construction et de l'habitation. Parce que vous accueillez du public, vous êtes tenu de répondre à certaines obligations, notamment au regard de l'accessibilité.

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, voir définition en annexe page 28) 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. À ce titre, plusieurs réglementations doivent être prise en compte par les ERP : l'Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP), le registre public d'accessibilité, les cartes mobilités inclusion et les cartes de priorité famille.

Pour vous accompagner dans la mise en accessibilité de votre site, de nombreux moyens, adaptés à chaque type de handicap, existent.



moteur



auditif



cognitif



visuel



psychique



maladies invalidantes

## VOS ENJEUX

**Vous avez le devoir légal**

- d'aménager vos espaces afin de permettre la libre circulation des personnes en situation de handicap
- d'informer les visiteurs en situation de handicap du degré d'accessibilité de votre site
- de former votre personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap

**À défaut vous risquez des sanctions financières et judiciaires.**

# LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Une personne est en situation de handicap lorsque l'environnement qui l'entoure n'est pas adapté. Le terme Personne en Situation de Handicap (PSH), ne désigne pas seulement les personnes atteintes d'un handicap permanent, il s'applique à tout individu pouvant éprouver une difficulté à accomplir une tâche dans un contexte donné.

# LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

La notion de Personne à Mobilité Réduite (PMR) est large. Pour donner une définition, nous pouvons dire qu'une PMR c'est : « *toute personne gênée dans ses mouvements en raison de sa taille, de son état, de son âge, de son handicap permanent ou temporaire ainsi qu'en raison des appareils ou instruments auxquels elle doit recourir pour se déplacer.*

*Plusieurs facteurs peuvent diminuer l'aisance à circuler: la cécité, la surdité, la grossesse, l'accident, les difficultés de compréhension de la langue ou simplement l'encombrement par l'utilisation d'un caddie, d'un landau, de colis, de bagage...».*

Ainsi, on peut noter que la mobilité réduite concerne à la fois les personnes ayant un handicap permanent et les personnes en situation de handicap passagère. Il est important de prendre en compte l'ensemble de vos visiteurs en mettant en œuvre des moyens pour améliorer l'accessibilité de votre site et ainsi favoriser une meilleure expérience pour une grande partie de vos visiteurs.

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAP

**Handicap Moteur** : recouvre l'ensemble des troubles (de la dextérité, paralysie, etc.) pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer de position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes).

**Handicap Visuel** : concerne les personnes atteintes de cécité (personnes aveugles), mais aussi dans la majorité des cas, les personnes malvoyantes.

**Handicap Auditif** : concerne les personnes atteintes de surdité, qui est un état pathologique caractérisé par une perte partielle ou totale du sens de l'ou ie. La perte auditive totale est rare, la plupart des déficients auditifs possèdent des «restes auditifs» pour lesquels les prothèses auditives apportent une réelle amplification. Selon les cas, ce handicap s'accompagne ou non, d'une difficulté à oraliser.

**Handicap Mental** : se définit selon l'Organisation Mondiale de la Santé par une personne ayant « une capacité plus limitée d'apprentissage et un développement de l'intelligence qui diffère de la moyenne des gens ».

**Handicap Psychique** : présente une névrose, psychose, schizophrénie, dépression, angoisse, difficulté d'adaptation au contexte, etc.

**Handicap Cognitif** : porte sur les troubles de l'attention, de la mémoire, difficulté d'adaptation au changement, etc.

**Personne atteinte d'Autisme** : porte sur le trouble neurologique, l'affection des relations sociales et de la communication (comportement inhabituel, perte intérêt restreint, etc.).

**Maladies Invalidantes** : concerne les troubles de la santé invalidant pouvant atteindre les organes internes vitaux (cœur, poumons, reins, etc.). Ce sont des maladies organiques comme l'insuffisance respiratoire, cardiaque, rénale ; certaines maladies parasitaires, infectieuses (diabète, hémophilie, sida, cancer, hyperthyroïdie, etc.). Elles peuvent être momentanées ou évolutives et constituent souvent un handicap non visible.

## II. LES OBLIGATIONS

# AGENDA D'ACCESSIBILITÉ PROGRAMMÉ (AD'AP)

L'agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) est obligatoire pour tous les propriétaires ou exploitants d'établissements recevant du public (ERP) qui n'ont pas respecté leurs obligations d'accessibilité au 31 décembre 2014.

En effet, face au retard accumulé et au constat que l'échéance du 1er janvier 2015 pour la mise aux normes de tous les établissements recevant du public devenait un objectif irréaliste, il a été décidé la mise en place des Agendas d'Accessibilité Programmée (AD'AP).

Les finalités des AD'AP sont les suivantes :

1. Poursuivre ou réaliser la mise en accessibilité des ERP/IOP (Cf annexe pour la définition de ces termes) dans le respect des obligations fixées par la loi du 11 février 2005.
2. Réaliser des travaux dans un délai déterminé, de les financer et de respecter les règles d'accessibilité, en contrepartie de la levée des risques de sanction.

L'Agenda d'Accessibilité Programmé est donc un engagement de procéder aux travaux de mise en accessibilité d'un ERP :

- o dans le respect de la réglementation
- o dans un délai limité
- o avec une programmation des travaux et des financements

Il apporte un cadre juridique sécurisé, mais s'accompagne d'un calendrier précis et d'un engagement financier.

En effet, un Ad'AP correspond à un engagement à réaliser des travaux et/ou des aménagements dans un délai déterminé (jusqu'à 3 ans, sauf cas très particuliers), de les financer et de respecter les règles d'accessibilité.

Il impose aux exploitants d'ERP une Obligation de résultat.

### 1. OBLIGATIONS ET FINALITÉS

L'agenda d'accessibilité programmée ne concerne que les ERP/IOPs (établissement recevant/installation ouverte au public (\*)) dont le permis de construire a été délivré avant le 1er janvier 2007, les bâtiments construits ensuite devant être conformes à la construction et posséder une attestation d'accessibilité.

Néanmoins, il est toujours possible de faire un diagnostic et un plan d'actions, mais cette démarche ne rentre pas dans le cadre réglementaire de l'Ad'AP.

### 2 cas de figure s'offrent à vous :

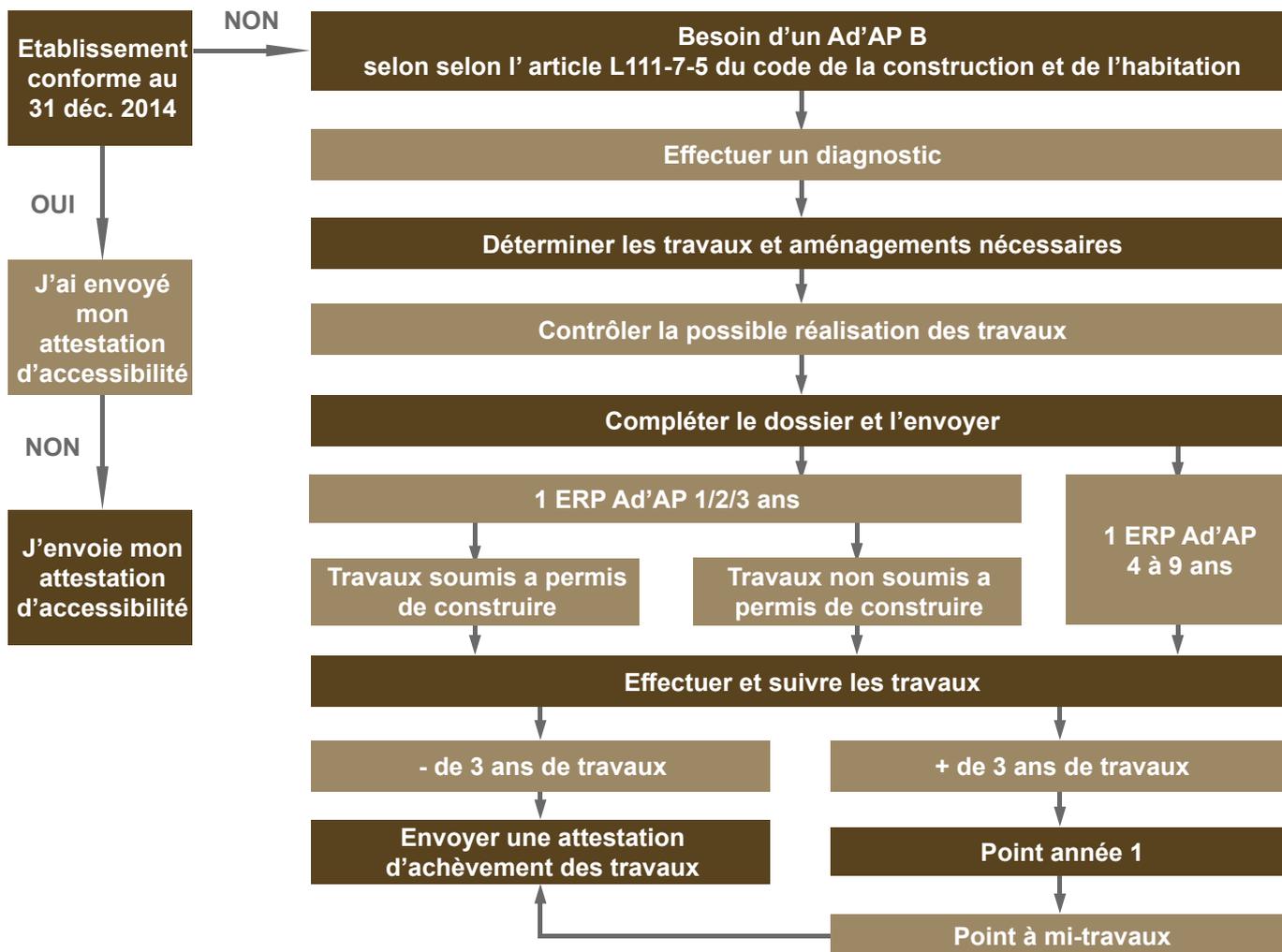




## 2. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA MISE EN PLACE D'UN AD'AP

Le mise en place d'un Ad'AP nécessite de suivre méthodiquement plusieurs étapes.

Schéma des étapes à suivre pour la mise en place d'un Ad'AP





## DÉTAIL DES ÉTAPES DE LA MISE EN PLACE D'UN AD'AP

# 1

### EFFECTUER UN DIAGNOSTIC

Pour commencer, il est nécessaire d'évaluer le degré d'inaccessibilité des locaux devant devenir accessibles aux PMR, en réalisant un diagnostic de l'existant. 7 zones clés sont à prendre en compte: l'entrée, l'accueil, les circulations, les cabines, les sanitaires, le parking et la signalétique. Le ministère met à votre disposition des outils d'autodiagnostic en ligne et gratuits pour vous aider à cibler les points techniques d'inaccessibilité de votre local (cf annexe 3).

# 2

### DETERMINER LES TRAVAUX ET AMENAGEMENTS NECESSAIRES

Une fois les points problématiques en matière d'accessibilité ciblés, il s'agit de déterminer les travaux ou les aménagements nécessaires pour rendre accessible votre ERP. Il est possible de faire appel aux services de professionnels tels que bureaux d'études, de conseils, architectes, etc. (exemple : 3SA Conseil, QCS Services).

# 3

### CONTROLLER LA POSSIBLE REALISATION DES TRAVAUX

Il convient de vérifier que ces travaux ou aménagements sont réalisables. Si ce n'est pas le cas, vous ciblez les points qui feront l'objet d'une éventuelle demande de dérogation. (cf chapitre «dérogations»). À noter qu'il existe 4 motifs réglementaires de dérogation :

1. Impossibilité technique avérée ;
2. Conservation du patrimoine architectural ;
3. Disproportion manifeste entre les améliorations apportées par certains travaux et leur coût ou bien leurs effets sur l'usage du local et de ses abords. Autrement dit, si les montants à engager sont trop lourds au regard de la capacité financière de l'ERP ou si les travaux mettent en péril ou dénaturent la prestation délivrée (exemple : des sanitaires adaptés qui réduiraient de trop l'espace cuisine d'un restaurant, une rampe intérieure trop longue à déployer) ;
4. Pour les ERP installés dans un immeuble collectif à usage principal d'habitation et dont les parties communes ne sont pas accessibles, le refus de l'Assemblée Générale des copropriétaires de rendre accessibles ces parties communes.

# 4

### COMPLETER LE DOSSIER

Passés ces étapes, vous pouvez remplir le formulaire Cerfa (formulaire administratif réglementé) selon votre situation et y joindre les annexes demandées et nécessaires à l'instruction de votre dossier.

Il existe plusieurs formulaires Cerfa, selon la situation :

1. Un Ad'AP portant sur un seul ERP et sur une période d'aménagement allant de 1, 2 ou 3 années :
  - 1.1 travaux non soumis à permis de construire : Cerfa n° 13824\*03
  - 1.2 travaux soumis à permis de construire : Cerfa dossier spécifique
2. Un Ad'AP portant sur un seul ERP (ou une seule IOP) et sur une période d'aménagement allant de 4 à 9 années : Cerfa n° 15246\*01. (Dossier à transmettre à la préfecture, en 2 exemplaires, et en copie à la commission communale pour l'accessibilité (si la commune a plus de 5 000 habitants)
3. Un Ad'AP portant sur plusieurs ERP (ou plusieurs IOP) : Cerfa n° 15246\*01

L'Ad'AP doit contenir plusieurs informations :

- le descriptif du bâtiment,
- la demande d'autorisation de travaux avec les éventuelles demandes de dérogation,
- le phasage des travaux ou des actions concourant à la mise en accessibilité sur chacune des années,
- les moyens financiers mobilisés.

**ENVOYER VOTRE DOSSIER**

Une fois le dossier complété, vous devez envoyer votre dossier en 4 exemplaires à la mairie de la commune de votre ERP, sauf dans les cas suivants :

- si votre ERP est situé à Paris, envoyez votre dossier à la préfecture de police de Paris
- si votre dossier est un Ad'AP de patrimoine, envoyez votre dossier à la préfecture.

**5****Comment saurez-vous si votre dossier est validé ?**

La mairie et la préfecture ont 4 mois pour instruire mon dossier. La mairie est responsable de la partie autorisation de travaux ou permis de construire, pendant que la préfecture est responsable de la partie agenda d'accessibilité programmée et des dérogations. Au bout de 4 mois à compter de la date de réception de votre dossier, le silence de l'administration vaut accord.

Toutefois, dans le mois qui suit le dépôt de votre dossier, l'administration peut vous écrire pour vous indiquer qu'il manque une ou plusieurs pièces à votre dossier. Dans ce cas, le délai d'instruction de quatre mois ne commencera à courir qu'à partir de la date de réception de la dernière pièce manquante (article R. 111-19-36 du code de la construction et de l'habitation). Si toutes les pièces manquantes n'ont pas été fournies dans le délai que l'administration vous aura accordé votre demande sera automatiquement rejetée.

**6****EFFECTUER LES TRAVAUX****Quand devez-vous démarrer les travaux ou aménagements prévus dans votre agenda ?**

Si vous recevez une notification écrite de la validation préfectorale de votre Ad'AP, votre agenda démarre officiellement à compter de la date inscrite sur le courrier. A défaut de notification écrite, votre agenda démarre 4 mois après votre envoi en mairie ou en préfecture, à compter de la date de réception.

**7****SUIVI DES TRAVAUX****Les Ad'AP allant jusqu'à 3 ans**

Vous n'avez aucun document de suivi à transmettre en cours d'Ad'AP. Seules les attestations d'achèvement des travaux sont à envoyer.

**Les Ad'AP de plus de 3 ans**

doivent transmettre à la préfecture :

- Le point de situation à 1 an
- Le bilan à mi-parcours

Vous devez réaliser un suivi en envoyant à l'autorité qui a approuvé l'Ad'AP un point de situation à l'issue de la première année qui suit l'approbation de l'agenda, puis un bilan à mi-parcours. Il existe deux formulaires en ligne : un pour réaliser le point de situation à 1 an, l'autre pour le bilan à mi-parcours.

**8****ENVOYER L'ATTESTATION D'ACHEVEMENT DES TRAVAUX**

Dans le cadre du suivi d'un Ad'AP, vous devez envoyer une attestation d'achèvement de travaux, pour chaque ERP et dans les deux mois qui suivent l'achèvement des travaux.

Ainsi que le précise l'article D. 111-19-46 du CCH, cette attestation doit être réalisée par «un contrôleur technique titulaire d'un agrément l'habilitant à intervenir sur les bâtiments ou par un architecte au sens de l'article 2 de la loi du 3 janvier 1977 sur l'architecture». La déclaration d'achèvement attestant la conformité des travaux prévue dans le cadre d'un permis de construire (article L. 111-7-4 du CCH) en tient lieu».

Pour les ERP de 5e catégorie, cette attestation «peut être établie par le propriétaire ou l'exploitant. Elle est alors accompagnée de toute pièce justifiant la réalisation des travaux et actions prévus par l'agenda».

L'attestation d'achèvement des travaux est communiquée au préfet ayant validé l'agenda, lequel peut demander une attestation d'achèvement établie par un contrôleur technique titulaire agréé ou un architecte, s'il estime insuffisamment probantes les pièces annexées à une attestation.

### 3. LES DÉROGATIONS

Toutes les installations ne peuvent pas être rendues accessibles, pour des raisons évidentes de sécurité et de gestion de flux (exemple de certaines attractions, de grottes naturelles, etc.).

Pour cela, il existe des dérogations « qui peuvent être accordées aux établissements recevant du public après démonstration de l'impossibilité technique de procéder à la mise en accessibilité ou en raison de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural ou lorsqu'il y a disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences. »

**La dérogation n'est possible que dans le cadre bâti existant, un bâtiment neuf ne peut bénéficier de dérogation.**

*« L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements »* art. R-111-19-1 du code de la construction et de l'habitation.

Une dérogation cible un point technique spécifique qui impacte un ou plusieurs handicaps précis. L'obligation d'accessibilité reste de mise pour tous les autres points et tous les autres handicaps.

La dérogation n'est possible que dans le cadre bâti existant ; un bâtiment neuf ne peut bénéficier de dérogation.

**Une dérogation cible un point technique spécifique qui impacte un ou plusieurs handicaps précis.**

#### Il existe 4 motifs réglementaires de dérogations :

1. impossibilité technique avérée ;
2. conservation du patrimoine architectural ;
3. disproportion manifeste entre les améliorations apportées par certains travaux et leur coût ou bien leurs effets sur l'usage du local et de ses abords. Autrement dit, si les montants à engager sont trop lourds au regard de la capacité financière de l'ERP ou si les travaux mettent en péril ou dénaturent la prestation délivrée (exemple : des sanitaires adaptés qui réduiraient de trop l'espace cuisine d'un restaurant, une rampe intérieure trop longue à déployer) ;
4. pour les ERP installés dans un immeuble collectif à usage principal d'habitation et dont les parties communes ne sont pas accessibles, le refus de l'Assemblée Générale des copropriétaires de rendre accessibles ces parties communes.

Il est impératif de toujours justifier une demande de dérogation en y joignant les documents attestant sa légitimité (exemple : un bilan comptable dans le cas d'une disproportion entre le coût à engager et mes capacités financières). Mon dossier présentera autant de demandes de dérogations que de points techniques ciblés.

Une dérogation peut également être une demande à faire différemment de ce qu'impose la réglementation. Par exemple, mon magasin est très petit et j'optimise chaque espace et je souhaiterais installer une tablette rabattable sur mon comptoir de caisse.

Article L. 111-7-3 du code de la construction et de l'habitation

#### Les différences entre le neuf et l'existant :

Les exigences ne sont pas les mêmes pour un ERP situé dans un bâtiment neuf ou déjà existant. Pour les bâtiments existants, la réglementation, plus souple, tient compte de la difficulté accrue de modifier un bâti, plus ou moins ancien. Ainsi, des dérogations sont permises dans l'existant alors qu'elles sont interdites dans le neuf.



#### 4. AUTRES QUESTIONS

##### Si mon ERP est accessible et n'a pas besoin d'Ad'AP, que dois-je faire ?

- Si mon ERP est accessible, je dois envoyer une attestation d'accessibilité en préfecture.
- Si mon ERP appartient aux catégories 1 à 4, mon attestation doit être accompagnée de toute pièce certifiant de cette accessibilité (autorisation d'ouverture de l'ERP, attestation de conformité aux règles d'accessibilité pour les ERP construits après le 1er janvier 2007, etc).
- Si mon ERP appartient à la 5<sup>ème</sup> catégorie, il peut s'agir d'une déclaration sur l'honneur.
- J'envoie également une copie de cette attestation à la commission pour l'accessibilité de la commune où est situé l'ERP.

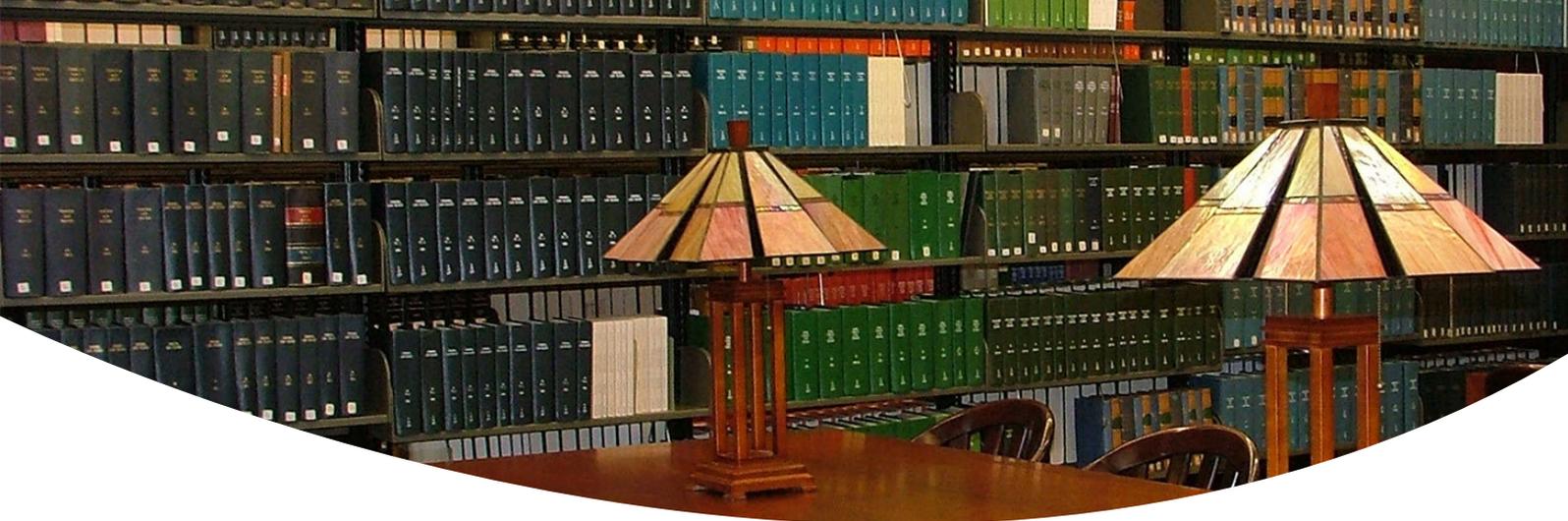
##### Est-il toujours possible de déposer son Ad'AP ?

OUI, il est toujours possible de déposer un Ad'AP malgré ce délai dépassé. Il faut pour cela justifier et expliquer son retard. En revanche, le temps accordé pour les travaux court depuis le 27 septembre 2015 et plus vous tarderez à transmettre votre Ad'AP, moins vous aurez de temps pour réaliser vos travaux de mise en accessibilité.

##### Quelles sont les sanctions possibles ?

Dispositions actuelles : le décret du 11 mai 2016 définit les procédures de contrôles et de sanctions relatives aux Ad'AP. Synthèse des risques encourus selon la situation :

	Ad'AP non déposé	Ad'AP déposé
ERP non accessible / engagements non tenus	Amende de 1500€ par bâtiment pour les ERP de 5 <sup>ème</sup> catégorie et de 5000€ pour toutes les autres catégories.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vous n'avez pas commencé les travaux</b> : votre Ad'AP peut être annulé et vous risquez une poursuite judiciaire.</li> <li>• <b>Vous êtes très en retard sur la mise en oeuvre planifiée</b> : une provision comptable du montant des travaux que vous auriez dû effectuer doit être mise en place.</li> <li>• <b>Vous n'avez pas tenu vos engagements à la fin de la période de votre Ad'AP</b> : une mise en demeure pour terminer les travaux dans un nouveau délai (&lt; 12 mois) vous sera assignée avec une amende allant de 5% à 20% du montant des travaux à réaliser.</li> </ul>
ERP accessible / engagements tenus	Il est conseillé d'établir une attestation d'accessibilité au plus vite.	Si vous n'avez pas fourni les documents complets pour les travaux effectués, vous risquez de 1500€ à 2500€ pour chaque document manquant.



# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

**D'après le décret du 28 mars 2017 et l'Arrêté du 19 avril 2017, tous les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité avant le 30 septembre 2017.**

## 1. LES OBLIGATIONS ET FINALITÉS

- **Communiquer sur le degré d'accessibilité de son établissement**

Ce registre a pour objectif d'informer le public sur le degré d'accessibilité de l'ERP et de ses prestations. Ainsi, les informations communiquées dans ce document doivent être centrées sur le service rendu et non sur le strict respect de telle ou telle prescription réglementaire. Informer sur le degré d'accessibilité de votre ERP revient à dire si votre établissement est accessible totalement ou partiellement. S'il l'est partiellement, quelle(s) prestation(s) l'est (le sont) et laquelle (ou lesquelles) ne l'est pas (ne le sont pas).

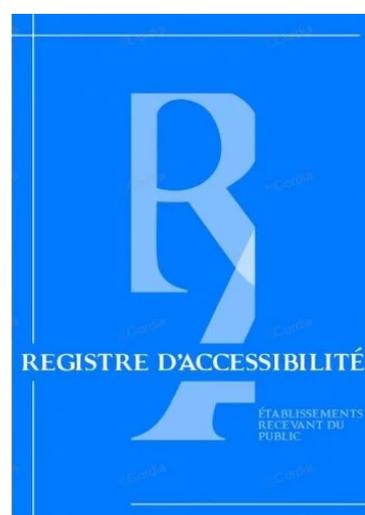
**Les informations communiquées dans ce document doivent être centrées sur le service rendu et non sur le strict respect de telle ou telle prescription réglementaire.**

- **Affirmer la place de l'accueil et de l'accompagnement humain**

L'accompagnement humain reste essentiel pour certaines personnes dont l'autonomie complète au sein de votre établissement ne peut être envisagée. La mise en accessibilité passe également par la présence d'un personnel sensibilisé aux différents types de handicap, formé à l'accueil et à l'accompagnement de tous les publics, connaissant l'attitude à adopter, et soucieux de satisfaire vos visiteurs.

## 2. LE CONTENU DU REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

Le registre public d'accessibilité doit comporter des informations spécifiques que l'on peut organiser en deux parties : la fiche informative et les pièces administratives.



## LE REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE en deux parties :

FICHE INFORMATIVE	LES PIECES ADMINISTRATIVES		
<p><b>Comprend les informations essentielles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les prestations offertes par l'établissement en précisant leur niveau d'accessibilité</li> <li>- les modalités de maintenance des équipements d'accessibilité</li> <li>- la formation du personnel (cf partie Moyens Humains/ Formation du personnel).</li> </ul> <p><b>Document d'aide :</b> Un modèle-type rédigé par le Ministère est mis à disposition (cf. annexe page 36).</p> <p>La particularité de ce document est qu'il est rédigé en FALC (facile à lire et à comprendre), le texte est simplifié pour être compris par tous (personnes avec un handicap mental, intellectuel, etc.).</p>	<p><b>Pièces relatives à l'accessibilité selon la situation de l'ERP</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Ad'AP achevé / Établissement accessible</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attestation d'accessibilité</li> <li>• L'attestation d'achèvement des travaux si Ad'AP achevé</li> </ul> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><b>Ad'AP déposé / Travaux en cours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le calendrier de la mise en accessibilité</li> <li>• Le bilan des travaux si divisés en plusieurs périodes</li> <li>• Les arrêtés préfectoraux relatifs aux éventuelles dérogations</li> </ul> </td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La notice d'accessibilité</b> pour les ERP sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier leur établissement</li> <li>• Le <b>document d'aide à l'accueil des personnes handicapées</b> à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le Ministère (cf. annexe page 38)</li> <li>• <b>Une attestation signée</b> et mise à jour annuellement par l'employeur <b>décrivant les actions de formation</b> des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs, pour les ERP de 1<sup>ère</sup> à 4<sup>ème</sup> catégorie</li> <li>• Une <b>fiche de suivi de l'entretien des équipements</b> (ascenseur, boucle à induction magnétique, signalétique sur écran, tapis roulant, etc.)</li> </ul>	<p><b>Ad'AP achevé / Établissement accessible</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attestation d'accessibilité</li> <li>• L'attestation d'achèvement des travaux si Ad'AP achevé</li> </ul>	<p><b>Ad'AP déposé / Travaux en cours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le calendrier de la mise en accessibilité</li> <li>• Le bilan des travaux si divisés en plusieurs périodes</li> <li>• Les arrêtés préfectoraux relatifs aux éventuelles dérogations</li> </ul>
<p><b>Ad'AP achevé / Établissement accessible</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'attestation d'accessibilité</li> <li>• L'attestation d'achèvement des travaux si Ad'AP achevé</li> </ul>	<p><b>Ad'AP déposé / Travaux en cours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le calendrier de la mise en accessibilité</li> <li>• Le bilan des travaux si divisés en plusieurs périodes</li> <li>• Les arrêtés préfectoraux relatifs aux éventuelles dérogations</li> </ul>		

### 3. LA FORME DU REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

#### Papier ou numérique

Le registre public d'accessibilité doit être facilement consultable par tous les usagers qui souhaitent se renseigner en amont de leur déplacement sur site ou qui en feraient la demande lors de leur venue dans l'établissement. D'un point de vue matériel, sa localisation et le type de support utilisé ne sont pas imposés. Vous avez le choix entre une version papier ou une version dématérialisée.

#### Conseils pour rendre le registre accessible

Ce registre est consultable par n'importe quelle personne qui en exprimerait le souhait. Cependant, les personnes porteuses d'un handicap peuvent être davantage intéressées par son contenu. La question de l'accessibilité du registre lui-même se pose donc.

**Ce registre est consultable par n'importe quelle personne qui en exprimerait le souhait.**

En effet, plus un document est adapté au public visé, plus il devient pertinent. Le modèle type de fiche informative proposée (cf annexe page 36) est adapté et accessible à tous, notamment au handicap mental grâce au respect de la méthode facile à lire et à comprendre et au handicap visuel.

	Format physique	Format dématérialisé
EN AMONT DE LA VISITE de la personne en situation de handicap	Il est vivement conseillé de diffuser sur votre site internet la fiche informative d'accessibilité et toutes les informations complémentaires relatives à l'établissement (accès, prestations, etc.) pouvant être utiles aux usagers et notamment aux personnes handicapées.	Si vous disposez d'un site internet, vous pouvez créer une rubrique dédiée à l'accessibilité du site permettant notamment d'accéder au registre public d'accessibilité.
LORS DE LA VISITE de la personne en situation de handicap	L'accueil de votre site, ou le lieu en faisant office telle que la caisse, semble être le lieu le plus pertinent pour la localisation du registre. Les différents documents qui le constituent peuvent être rassemblés dans un classeur ou un porte-document.	En alternative à une présentation « papier », vous avez la possibilité de le mettre à disposition sous forme dématérialisée via un ordinateur ou une tablette dans des conditions d'accès et d'utilisation adaptées à tous.
	<b>À noter :</b> votre personnel d'accueil doit être en capacité d'informer l'utilisateur des modalités d'accessibilité aux différentes prestations de votre établissement. Il apparaît donc souhaitable qu'il ait une bonne connaissance des documents constituant le registre d'accessibilité et qu'il puisse accompagner les usagers, si nécessaire, lors de sa consultation.	



# CARTE MOBILITÉ INCLUSION (CMI)

La carte mobilité inclusion (CMI) a pour but de faciliter la vie quotidienne des personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie. Il en existe trois : CMI stationnement, CMI priorité, CMI invalidité. Elles remplacent progressivement depuis le 1er janvier 2017 les cartes d'invalidité, de priorité et de stationnement. Les cartes délivrées dans le cadre de la législation antérieure demeurent valables jusqu'à leur date d'expiration et, au plus tard, jusqu'au 31 décembre 2026. Lorsqu'une personne munie d'une CMI se déplace dans votre site, vous devez respecter certaines obligations. Il est préconisé de fournir aux visiteurs titulaires d'une CMI, une carte ou un bracelet personnalisé, afin de faciliter leur identification.

	CMI Stationnement	CMI Priorité	CMI Invalidité
<b>Obligations</b>			
<b>FACILITER L'ACCES AU PARKING AVEC DES PLACES PRIORITAIRES</b> Droit d'utiliser toutes les places de parking que le titulaire de la carte soit conducteur ou passager	✓	✗	✗
<b>PRIORISER L'ACCES AUX FILES D'ATTENTES</b> Prévoir une file d'attente prioritaire ou permettre une priorité aux files d'attentes existantes : contrôle de sûreté, service billetterie, attraction, spectacle, restauration, etc.	✗	✓	✓
<b>PRIORISER LE DROIT DES PLACES ASSISES</b> Droit d'utiliser en priorité une place assise dans une salle d'attente, moyen de transport, etc.	✗	✓	✓
<b>Recommandation</b>			
<b>PROPOSER UN TARIF SPECIAL</b> Un tarif spécial peut être proposé au choix de l'exploitant (aucune obligation)	✓	✓	✓



### CMI STATIONNEMENT

Ancienne carte



Nouvelle carte



### CMI PRIORITÉ

Ancienne carte



Nouvelle carte



### CMI INVALIDITÉ

Ancienne carte



Nouvelle carte



# CARTE DE PRIORITÉ FAMILLE

La carte de priorité, délivrée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), permet d'obtenir un droit de priorité d'accès aux lieux publics. Elle concerne : les femmes enceintes, les personnes qui ont des enfants à charge et les médailliers de la famille. Sa durée de validité est limitée en fonction du type de personne concernée.



### OBLIGATION

- Priorité aux files d'attente (Contrôle de sûreté, service billetterie, attraction, spectacle, restauration, etc.)

### RECOMMANDATIONS

- Place assise dans les transports (petit train...)

## III. LES MOYENS MATÉRIELS

Pour rendre votre site techniquement accessible à toutes les personnes, quel que soit leur handicap, de nombreuses solutions existent.

### HANDICAP MOTEUR



#### FAUTEUIL ROULANT / SCOOTER

**Définition :** Le service de location aux visiteurs de fauteuil roulant manuel ou électrique, ou encore de scooter électrique peut faciliter la mobilité de certaines personnes dans un site.



#### CARILLON D'APPEL POUR RAMPE D'ACCÈS AMOVIBLE

**Définition :** Sonnette située sur une vitrine permettant de signaler la présence d'une personne à mobilité réduite dans l'attente du déploiement de la rampe amovible.



#### ASCENSEUR / ÉLÉVATEUR PMR

**Définition :** Les élévateurs PMR ont des dispositifs qui permettent de prendre appui et de recevoir par des moyens adaptés les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis et au système d'alarme.



#### RAMPES

**Définition :** Plan incliné établi entre deux parties d'une construction ou d'un lieu aménagé, situées à des niveaux différents, et permettant le passage de l'une à l'autre.



#### ELEVATEUR DE PISCINE

**Définition :** L'élévateur de piscine permet aux personnes à mobilité réduite d'accéder au bassin aquatique.



#### ASSISE ADAPTÉE SUR ATTRACTION

**Définition :** Assise permettant aux PMR d'accéder à certaines attractions (embarcation adaptée à un fauteuil, assise plus large, etc.). À négocier avec le constructeur de l'attraction dans le cahier des charges.

**Recommandation SNELAC :** Prendre en compte dans la procédure d'embarquement la position des PMR adaptée à la situation des passerelles d'évacuation.



#### FILE D'ATTENTE SIMPLIFIÉE

**Définition :** Système électronique de gestion de file d'attente permettant de faciliter l'accès aux PMR sur les files existantes.

# HANDICAP AUDITIF



## LANGAGE DES SIGNES

**Définition** : La langue des signes français (LSF), autrement appelée la «langue des sourds» correspond aux gestes utilisés par les sourds et malentendants pour communiquer. Ce moyen de communication peut être utilisé à travers : une vidéo pré-enregistrée, ou un service de visio-interprétation LSF à distance et/ou en présentiel.

**Inconvénient** : Pour un service à distance, il faut s'assurer d'une bonne connexion internet au risque que la communication ne soit coupée.



## DISPOSITIF LUMINEUX D'ÉVACUATION

**Définition** : Système d'alerte (incendie ou attentat) par flash lumineux qui permet aux personnes sourdes ou malentendantes de percevoir cette alarme dans les lieux où ils peuvent se trouver isolés (ex : sanitaires).



## TRANSCRIPTION INSTANTANÉE DE LA PAROLE

**Définition** : Les propos de l'interlocuteur s'écrivent instantanément sur un écran, à distance et/ou en présentiel.



## BOUCLE MAGNETIQUE

**Définition** : La Boucle à Induction Magnétique (BIM) est un système de transmission du son qui permet de l'amplifier. Différents types de boucle magnétique existent : de guichet, d'accueil, dans les salles sonorisées, portatives ou individuelles. Certains de ces systèmes existent également par transmission radio haute fréquence ou par infrarouge.

**Inconvénient** : Il est nécessaire de bien former le personnel à l'utilisation de cet outil.

# HANDICAP MENTAL



## ESPACE OU ANIMATION MULTI-SENSORIEL

**Définition** : Une expérience unique peut-être proposée à travers des espaces ou des animations qui sollicitent les sens du visiteur dans l'optique de bien-être, de découvertes ou encore d'apprentissages interactifs.



## LIVRET / JEU EDUCATIF

**Définition** : Les activités visant à stimuler et maintenir les capacités mentales d'une personne, en permettant que celle-ci soit le plus autonome possible.



## AUDIO-GUIDE / SMART-GUIDE

**Définition** : Les audio-guides permettent de canaliser l'attention d'une personne, afin que celle-ci soit le plus autonome possible.



# HANDICAP VISUEL



## COMMUNICATION EN BRAILLE

**Définition :** Le braille est un système d'écriture tactile à points saillants, utilisé par des personnes présentant une déficience visuelle importante. Tous les supports de communications palpables peuvent être présentés en braille : plan, signalétique, etc.



## TELE-VIDEO AGRANDISSEUR / LOUPES ELECTRONIQUES

**Définition :** La loupe permet le réglage à souhait du grossissement ainsi que la couleur du contraste. La télé vidéo agrandisseur est un système de reconnaissance des textes, avec possibilité de synthèse vocale, de documents imprimés.



## AUDIO-GUIDES / SMART-GUIDES

**Définition :** Les audio-guides permettent aux personnes en situation de handicap visuel de s'imager ce qui les entourent (visite de musée, spectacle, etc.).



## L'ACCESSIBILITE NUMERIQUE

**Définition :** Faciliter l'accès à l'information sur le site internet aux personnes en situation de handicap (grossissement de lettres, écartement des lignes, choix des couleurs, etc.).



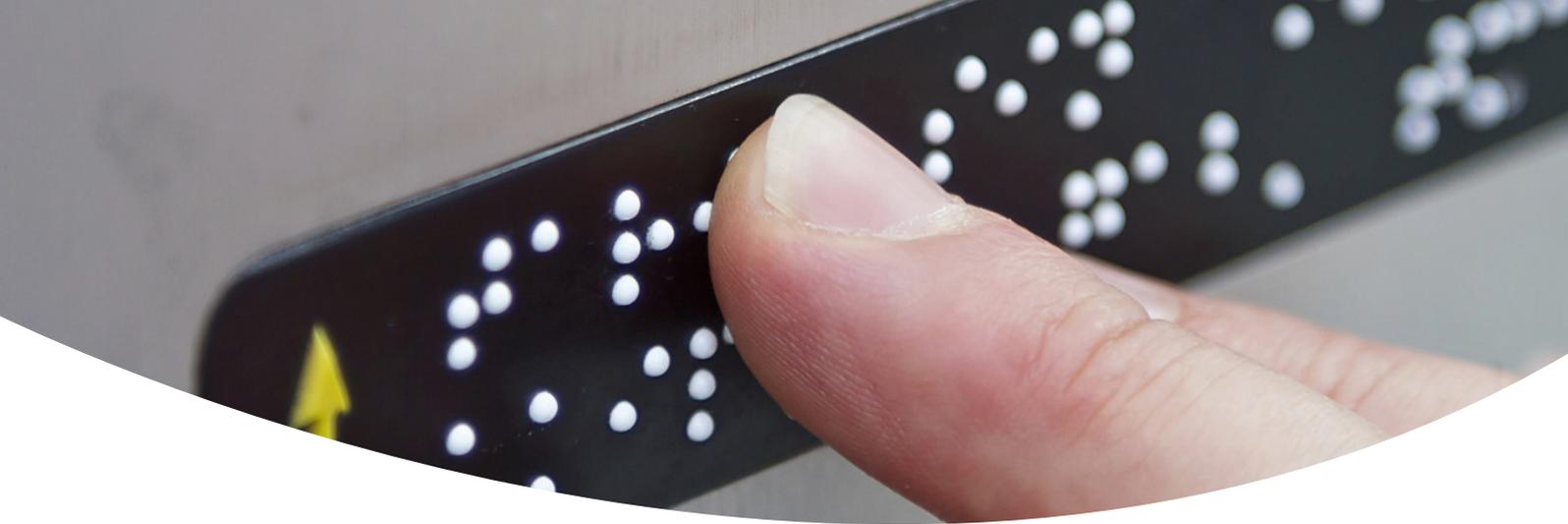
## SOLUTION DE GUIDAGE

**Définition :** Orienter dans l'espace, ou offrir une visualisation mentale de l'espace aux personnes en situation de déficience visuelle : application, plan mobile en relief, GPS, etc.



## SIGNALETIQUE

**Définition :** Plusieurs dispositifs existent pour signaler des obstacles : dalle et clou podotactiles, bande de guidage, nez de marches, bande d'éveil à la vigilance, etc.



## IV. LES MOYENS HUMAINS

# FORMATION DU PERSONNEL

La relation client se définit par l'interaction en face à face ou à distance entre un collaborateur et un visiteur. Il est important d'apporter la même qualité de service à tous les visiteurs : conseils et informations plus adaptés pour des personnes ayant un handicap ou étant en situation de handicap. Cette relation client peut aussi permettre de compenser l'incapacité technique de votre site à accueillir une personne en situation de handicap.

### 1. LES OBLIGATIONS LÉGALES

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. Elle prévoit que la société doit s'adapter aux personnes en situation de handicap, et non plus ces derniers à la société. Elle souligne ainsi l'importance de la relation client avec les personnes en situation de handicap pour tous les ERP.

La loi de ratification du 5 août 2015, article L4142-3-1, rend obligatoire la formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination du personnel en contact\* avec les visiteurs dans les ERP dont la capacité d'accueil est égale ou supérieure à 200 personnes. A contrario, les ERP en dessous d'une capacité de 200 personnes ne sont soumis qu'à une obligation de sensibilisation.

### 2. LES AVANTAGES À FORMER VOTRE PERSONNEL

**Etre en conformité avec la loi :** connaître les risques légaux (de discrimination, etc.), pouvoir les anticiper et, le cas échéant, intervenir sur une situation délicate entre un collaborateur et un visiteur en situation de handicap.

**Développer les compétences de vos collaborateurs :** mieux comprendre le handicap grâce à des explications et des mises en situation sur les différents types de handicap et les comportements à adopter face à une personne en situation de handicap. En vivant les situations des personnes handicapées, les collaborateurs comprennent les difficultés rencontrées par ces visiteurs. Ils peuvent ainsi plus facilement s'y adapter. En se sentant plus à l'aise avec le handicap et ses missions, votre personnel sera plus impliqué et motivé. Même si vos responsables d'équipe ne sont pas amenés à être en contact direct avec les visiteurs, il est nécessaire qu'ils soient formés pour évaluer les compétences et la qualité d'accueil des salariés qu'ils coordonnent.

\* personnel en contact : toute personne susceptible d'être en interaction à un moment ou à un autre, avec un visiteur en situation de handicap, même si ce n'est pas sa mission principale (ex : technicien, personnel de sécurité, etc.).

## Data Dock est une base de données unique sur la formation professionnelle sous l'angle de la qualité.

[www.data-dock.fr](http://www.data-dock.fr)

**Améliorer la satisfaction de vos visiteurs :** un salarié formé aura tendance à mieux utiliser et comprendre les services proposés aux personnes en situation de handicap, ce qui permet d'apporter un service adapté aux personnes concernées. Par ce service vous répondez à l'une des premières exigences des personnes en situation de handicap et des associations, et favoriser leur satisfaction.

**Promouvoir une meilleure image de l'entreprise :** les services mis en place permettent d'afficher votre volonté d'intégrer tous les publics, dans une logique éthique et civique. En satisfaisant vos visiteurs, vous contribuez ainsi à faire d'eux les promoteurs de votre site. En interne, vos collaborateurs fiers de cette démarche sont d'autant plus impliqués.

### 3 COMMENT FORMER SON PERSONNEL ?

Il existe plusieurs types de formations qui s'adaptent à vos besoins, et dont la durée peut varier d'une demi-journée à plusieurs jours selon le programme défini. À savoir, qu'il existe à la fois des formations généralistes et des formations contextualisées en fonction de votre site et offres de service.

- Formation en présentiel intra-entreprise signifie que la formation peut s'effectuer sur le site avec vos salariés ;
- Formation en présentiel inter-entreprises signifie que la formation peut s'effectuer avec des salariés issus de plusieurs sites/entreprises différents dans un lieu défini par le formateur.

### 4. COMMENT SÉLECTIONNER LE PRESTATAIRE DE FORMATION ?

Le référencement Data Dock ( [www.data-dock.fr](http://www.data-dock.fr) ) et les références dans votre secteur sont les critères à prendre en compte dans le choix du prestataire de formation.

Datadock est une base de données unique sur la formation professionnelle sous l'angle de la qualité. Elle permet aux financeurs de la formation professionnelle, réunis au sein du GIE (groupement d'intérêt économique) D2OF (réunit les Opca et Fongecif), de vérifier la conformité des organismes de formation vis-à-vis des 6 critères qualité définis par la Loi.

Après leur enregistrement sur Data dock, les organismes de formation doivent déposer les éléments de preuve liés aux 21 indicateurs définis par les financeurs pour répondre aux 6 critères. Une fois le contrôle de la conformité des pièces réalisé, les organismes de formation deviennent «datadockés» par les financeurs. Chacun de ces derniers peut décider d'intégrer ces organismes de formation dans son catalogue de références. Il faut se renseigner auprès de votre organisme pour savoir si une société est référencée ou non.

### 5. LES FORMATIONS EXISTANTES

Deux partenaires qui ont activement contribué à la rédaction de ce guide, proposent plusieurs formations :

**KISIO**, spécialiste de la relation client, référencé data dock

- Formation de formateur
- Formation Référents Accessibilité
- Formation à l'accueil et à la relation client avec les personnes en situation de handicap

**3SA CONSEIL**, spécialiste du loisirs et du divertissement

- Interaction des salariés avec les visiteurs en situation de handicap
- Prise en compte du handicap dans la conception de votre site

# CENTRE D'APPEL

## 1. LA RÉGLEMENTATION SUR L'ACCESSIBILITÉ DU CENTRE D'APPEL

Dans le cadre de la loi pour une République Numérique (loi N°2016-1321 du 7 octobre 2016), le décret n°2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées au service téléphonique, définit l'accessibilité des services clients à distance pour les sourds, les malentendants, les sourds-aveugles et les aphasiques. La législation va permettre à ces personnes de bénéficier d'un véritable accès aux services de relation à distance, notamment les centres de relation client par téléphone.

Concrètement, les visiteurs potentiels concernés devront avoir accès à ce service de relation client :

- en langue des signes française (LSF)
- en langue française parlée complétée (LPC)
- transcription écrite simultanée (sous-titrage)
- et dans un mode de communication adaptée aux aphasiques (geste, dessins...).



## La loi de ratification 2015 mentionne l'obligation de former le personnel en contact avec les visiteurs dans les ERP.

Ce service devra leur être proposé gratuitement soit par votre personnel de centre de relation client (à condition qu'il soit diplômé des techniques de traduction précitées), soit par un centre de traduction agréé.

### Cette réglementation est destinée aux :

- Administrations, et délégations de services publics,
- Entreprises privées : celles qui ont un chiffre d'affaires annuel égal ou supérieur à 250 millions d'euros.

### Date d'application :

À compter du 7 octobre 2018 jusqu'au 30 septembre 2026 au moins 50 % de votre plage horaire d'ouverture de votre centre de relation client. À partir du 1er octobre 2026, aux mêmes horaires que ceux de votre service téléphonique.

## 2. FORMATION DES CONSEILLERS DU CENTRE D'APPEL

À ce jour, il n'y a aucune obligation légale de former les conseillers d'un centre d'appel qu'il soit en interne ou sous-traité. Cependant, la loi de ratification 2015 mentionne l'obligation de former le personnel en contact avec les visiteurs dans les ERP. On pourrait considérer que cela s'étend au personnel en contact à distance, c'est du moins la philosophie de cette loi. Il y a surtout un intérêt à harmoniser la qualité de l'accueil et des conseils entre le personnel en contact physique et en contact à distance. D'autant que les visiteurs se renseignent en amont de leur visite par le biais du centre d'appel.



# COMMUNICATION

## 1. EN AMONT DE LA VISITE DU VISITEUR

Pour de nombreuses personnes en situation de handicap, la préparation en amont d'un déplacement ou de l'utilisation d'un équipement public s'avère fondamentale. Avant de venir visiter le site, elles auront besoin de se renseigner sur les conditions d'accessibilité de l'établissement, notamment d'accueil adapté et d'accessibilité des différentes prestations et installations, toute information utile qu'elles doivent pouvoir trouver dans le registre d'accessibilité.

**Avant la visite, les personnes en situation de handicap auront besoin de se renseigner sur les conditions d'accessibilité**

Si l'établissement dispose d'un site internet (de préférence accessible), il est recommandé de créer une rubrique dédiée à l'accessibilité de l'établissement en présentant toute information nécessaire à la qualité de l'expérience d'un visiteur handicapé : comment se rendre sur votre site avec des moyens de transport adaptés, tous les services accessibles sur le parc,

etc. Pour compléter ces informations il est préconisé de valoriser la formation de votre personnel apte à accueillir et prendre en charge les personnes en situation de handicap. Bien entendu vous devez également mettre en ligne votre registre public d'accessibilité qui devient ainsi un véritable outil de communication à destination de vos potentiels visiteurs.

## 2. LORS DE LA VISITE

Certains conseils généraux peuvent être appliqués à tous les types de handicap :

- Se montrer disponible, à l'écoute et faire preuve de patience.
- Ne pas dévisager la personne, et être naturel.
- Considérer la personne handicapée comme un visiteur ordinaire : s'adresser à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne pas l'infantiliser, la vouvoyer.
- Proposer, mais ne jamais imposer son aide.

**Attention :** l'établissement doit accepter les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance, sauf cas exceptionnel.

Ne pas les déranger en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

Au-delà de ces règles de base, il est conseillé d'adapter son comportement vis-à-vis du handicap de son interlocuteur.

## 3. EN AVAL DE LA VISITE

Il est bien de mettre en place des solutions, mais il est d'autant plus pertinent d'étudier la qualité de ce qui a été mis en place à travers la satisfaction de ses visiteurs. En étudiant cette dernière vous pourrez ainsi adapter les dispositifs mis en place, et communiquer sur l'efficacité des actions réalisées. L'image du site en sera valorisée.



# COMMUNICATION

## HANDICAP MOTEUR

- Informer la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.
- Limiter la distance en se mettant à même hauteur.

## HANDICAP MENTAL

- Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- Laisser la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- Faire 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).
- Proposer d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

## HANDICAP AUDITIF

- Vérifier que la personne vous regarde avant de commencer à parler.
- Parler face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégier les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utiliser le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- Proposer de quoi écrire.
- Veiller à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

## HANDICAP PSYCHIQUE

- Dialoguer dans le calme, sans appuyer le regard.
- Être précis dans ses propos, au besoin, répéter calmement.
- En cas de tension, ne pas la contredire, ne pas faire de reproche et rassurer la personne.

## HANDICAP VISUEL

- Se présenter oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parler bien en face de la personne.
- Informer la personne des actions réalisées pour la servir. Préciser ses déplacements (éloignement de la personne, absence temporaire).
- S'il faut se déplacer, proposer son bras et marcher un peu devant pour guider, en adaptant le rythme.
- Informer 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, guider sa main sur le dossier et laisser-la s'asseoir.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposer d'en faire la lecture ou le résumé.
- 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. LES CONTACTS

### MINISTÈRE EN CHARGE DE L'ACCESSIBILITÉ

**Ministère de la transition écologique et solidaire,  
Ministère de la cohésion des territoires**  
Secrétariat général, Délégation ministérielle à l'accessibilité

Grande Arche paroi sud, 92055 La Défense cedex  
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22 ;  
Mail : [dma.sg@developpement-durable.gouv.fr](mailto:dma.sg@developpement-durable.gouv.fr)

De nombreux guides d'aide à l'application des évolutions réglementaires sont produits par la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité et sont consultables sur le site du gouvernement suivant : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/politiques/accessibilite>.

Les Directions Départementales des Territoires (et de la Mer) DDT(M) sont des services déconcentrés interministériels de l'État pour chaque département métropolitain en charge, notamment, de la mise en oeuvre des politiques publiques du ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer et du ministère du Logement et de l'Habitat Durable.

Dans chaque DDT(M) se trouve un service en charge de l'accessibilité avec, au moins, un correspondant accessibilité qui est l'interlocuteur privilégié au niveau départemental pour toute question relative à l'accessibilité. C'est à la DDT(M) qu'il faut envoyer son attestation d'accessibilité ou son dossier d'Ad'AP. Dans les DOM, ce sont les Directions de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL) qui remplissent cette mission avec un service en charge de l'accessibilité et, au moins, un correspondant accessibilité.

La liste des personnes en charge de l'accessibilité par département se trouve sur le site suivant : [https://umap.openstreetmap.fr/fr/map/les-correspondants-accessibilite-par-departement\\_112126#7/48.622/3.713](https://umap.openstreetmap.fr/fr/map/les-correspondants-accessibilite-par-departement_112126#7/48.622/3.713).

### L'ASSOCIATION TOURISME & HANDICAPS



L'association Tourisme & Handicaps a été créée en mars 2001, elle regroupe :

- des professionnels du tourisme
- des associations de personnes handicapées
- des prestataires partenaires

Les objectifs de l'association sont de :

- Sensibiliser et mobiliser les professionnels du tourisme
- Publier des études de marché, des documents techniques
- Mettre en oeuvre différents dispositifs

**La marque nationale Tourisme & Handicap** est un gage de qualité et est attribuée aux sites touristiques respectant des critères définis.

Elle concerne 4 déficiences : auditive, mentale, motrice, visuelle

**Le processus de labellisation :**

- Cahiers des charges ;
- Démarche individuelle et volontaire : formulaire de candidature, acte d'engagement ;
- Visite d'évaluateurs spécialement formés ;
- Commission territoriale d'attribution ;
- Notification des décisions par la Direccte Nationale ;
- Transmission d'informations à ATH (Compte rendus réunions - contrôle règlement d'usage - gestion fichiers nationaux – mise à jour site des marques – statistiques) ;
- Proposition de location d'une plaque (pour 5 ans) 200 € HT / 240 € TTC.

Plus d'informations sur [www.tourisme-handicaps.org](http://www.tourisme-handicaps.org)

## LES PARTENAIRES

**3SA CONSEIL**  
Santé Sécurité Sûreté Accessibilité

### 3SA CONSEIL

Loisirs, Spectacle, Tourisme, Divertissement.  
Vos activités sont atypiques et vous avez besoin d'un spécialiste. Nous mettons à votre service nos 20 ans d'expérience dans vos métiers : Formation, Diagnostic, Conseil.

Fred ROUSSEL  
1, Allée de la Limite  
93340 LE RAINCY  
06.76.85.97.97

[fred.rousseau@3saconseil.com](mailto:fred.rousseau@3saconseil.com)  
[www.3saconseil.com](http://www.3saconseil.com)

 **Qcs services**

### QCS SERVICES

Société d'audits, diagnostics, instrumentations et Assistance Technique à Maîtrise d'Ouvrage. Elle intervient dans 11 domaines techniques dont l'accessibilité, la sécurité incendie et sûreté.

Aurélien VALLEMONT  
23 Rue Maison Rouge  
77185 LOGNES  
06.87 .93 .02 .06

[aurelie.vallemont@qcsservices.fr](mailto:aurelie.vallemont@qcsservices.fr)  
[www.qcsservices.fr](http://www.qcsservices.fr)

**KISIO**  
Responsive locomotion

### KISIO SERVICES ET CONSULTING

Kisio accompagne les acteurs de la mobilité et du tourisme dans la conception et la mise en œuvre d'une relation client voyageur/visiteur en situation de handicap personnalisée et respectueuse : conseil à la définition et mise en œuvre de la politique accessibilité, formation du personnel en contact et à distance, service client de réservation de prestations dédiées...

Jean-Luc MILLIERE  
20 rue Hector Malot  
75012 PARIS  
01.85.34.81.23

[accessibilite@kisio.org](mailto:accessibilite@kisio.org)  
[www.kisio.org](http://www.kisio.org)

 Location et Solutions de mobilité pour les Parcs et Espaces de loisirs  
**mObily**  
by magelan  
park

### MOBILY PARK

Société spécialisée dans la vente de fauteuil roulant sur mesure. Concepteur de produit de loisirs pour les personnes handicapées.

Hervé MACKE  
La Pièce du Chêne  
79000 NIORT  
05.49.04.34.12

[hervemacke@magelan.fr](mailto:hervemacke@magelan.fr)  
[www.mobilypark.fr](http://www.mobilypark.fr)



# V. LES SOURCES

## 1. RÉGLEMENTATIONS ET NORMES

- Code du travail (embauche salarié ...)
- Code de la construction et de l'habitation (Article R\*111-19-1)
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées
- Décret n° 2014-1327 du 5 novembre 2014 relatif à l'agenda d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public
- Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique
- Décret n° 2017-431 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

## 2. LIVRES ET DOCUMENTS

- Bien accueillir les personnes handicapées – Délégation Ministérielle à l'Accessibilité
- Guide d'aide à la constitution pour les établissements recevant du public – Délégation Ministérielle à l'accessibilité
- Carte mobilité inclusion (CMI) – Service-Public.fr
- Webinar « 5 comportements gagnants d'une relation client voyageur en situation de handicap » - KISIO
- Modèle de Registre Public d'Accessibilité
- Communiquer pour tous, Guide pour une information accessible, Santé Publique France



## VI. LES ANNEXES

# EST-CE QUE MON LOCAL EST CONSIDÉRÉ COMME UN ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC (ERP) ?

**Les établissements recevant du public (ERP) sont des bâtiments dans lesquels des personnes extérieures sont admises. Peu importe que l'accès soit payant ou gratuit, libre, restreint ou sur invitation. Les ERP sont classés en catégories qui définissent les exigences réglementaires applicables (type d'autorisation de travaux ou règles de sécurité par exemple) en fonction des risques.**

« Constituent des établissements recevant du public tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes sont admises, soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payantes ou non. Sont considérées comme faisant partie du public toutes les personnes admises dans l'établissement à quelque titre que ce soit en plus du personnel. »

Article R\*123-2 du code de la construction et de l'habitation

Les installations ouvertes au public (IOP), définies dans la circulaire du 30 novembre 2007, sont « des espaces, lieux ou équipements qui, bien que non concernés par les règles de sécurité du fait de leur nature ou de leurs caractéristiques, n'en doivent pas moins être rendus accessibles. Doivent ainsi être considérés comme des IOP :

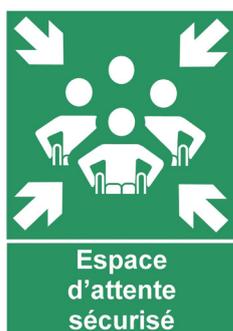
- Les espaces publics ou privés qui desservent des ERP, les équipements qui y sont installés dès lors qu'ils ne requièrent pas, par conception, des aptitudes physiques particulières : les jeux en superstructure pour enfants n'ont pas à respecter de règles d'accessibilité.
- Les aménagements permanents et non rattachés à un ERP, tels que les circulations principales des jardins publics, les parties non flottantes des ports de plaisance ; les aménagements divers en plein air incluant des tribunes et gradins, etc.
- Les parties non bâties des terrains de camping et autres terrains aménagés pour l'hébergement touristique, étant précisé que les éléments de mobilier urbain doivent être accessibles lorsqu'ils sont intégrés à une IOP. »

# EN QUOI LA RÉGLEMENTATION INCENDIE CONCERNE MES OBLIGATIONS EN TERMES D'ACCESSIBILITÉ ?

Il est également important de prendre en compte l'ensemble des réglementations incendie, et notamment l'article GN 8 qui présente les principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrées lors de l'évacuation.

Selon l'article GN8, l'évacuation est la règle pour les personnes pouvant se déplacer jusqu'à l'extérieur du bâtiment. Pour tenir compte de l'incapacité d'une partie du public à évacuer ou à être évacué rapidement, et satisfaire aux dispositions de l'article R. 123-4 du code de la construction et de l'habitation, les principes suivants sont retenus :

1. Tenir compte de la nature de l'exploitation et en particulier de l'aide humaine disponible en permanence pour participer à l'évacuation ;
2. Formaliser dans le dossier prévu à l'article R. 123-22 la ou les solutions retenues pour l'évacuation de chaque niveau de la construction en tenant compte des différentes situations de handicap ;
3. Créer à chaque niveau des espaces d'attente sécurisés ;
4. Créer des cheminements praticables, menant aux sorties ou aux espaces d'attente sécurisés ;
5. Installer un équipement d'alarme perceptible tenant compte de la spécificité des locaux et des différentes situations de handicap des personnes amenées à les fréquenter isolément ;
6. Garder au niveau de l'exploitant la trace de la (ou des) solution (s) retenue (s) par le maître d'ouvrage et validée (s) par la commission de sécurité compétente ;
7. Élaborer sous l'autorité de l'exploitant les procédures et consignes d'évacuation prenant en compte les différents types de handicap.



# LE DOSSIER D'ACCESSIBILITÉ SIMPLIFIÉ

## AIDE À

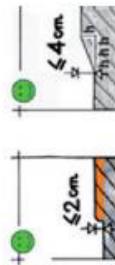
CCI France a élaboré un document méthodologique et pédagogique d'aide à l'élaboration des dossiers Ad'AP,

### ÉTAPE 1

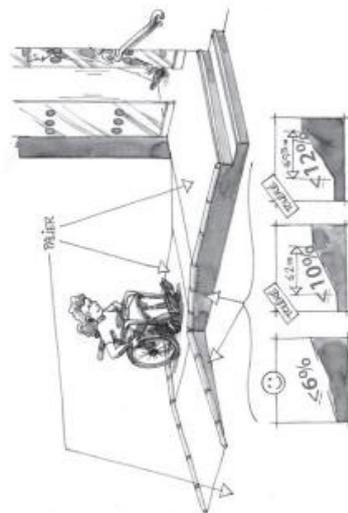
## JE M'INFORME SUR LES 6 POINTS CLÉS DE L'ACCESSIBILITÉ\*

### 1 - ENTRÉE

**LA MARCHÉ DE L'ENTRÉE doit être inférieure à 4 cm de hauteur**  
Si la marche fait entre 2 et 4 cm, elle doit être atténuée par un chanfrein



Si la marche est supérieure à 4 cm, l'entrée doit être équipée d'une rampe permanente avec un palier de repos horizontal devant la porte ou d'une rampe amovible assortie d'un dispositif d'appel (sonnette située entre 0,90 m et 1,30 m du sol).



**LA PORTE D'ENTRÉE s'ouvre facilement et le passage utile est de 0,77 m minimum.**  
**LES PORTES VITRÉES** sont visibles grâce à des vitrophanies.

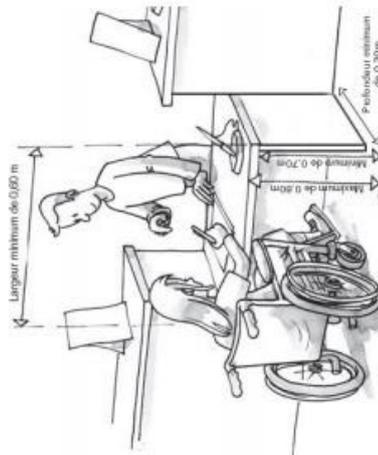
**En cas de marches et si vous ne pouvez pas faire une pente réglementaire, vous devez sécuriser les marches :**

- 1<sup>ère</sup> et dernière contremarches visuellement contrastées
- bande d'éveil à la vigilance en haut de l'escalier
- nez de marche contrasté

### 2 - ACCUEIL

**L'ÉTABLISSEMENT DOIT AVOIR UN COMPTOIR ACCESSIBLE**

Présence d'une aire de rotation devant la caisse pour permettre à un fauteuil de faire demi-tour (diamètre 1,50 m)



### 3 - CIRCULATION

**LA LARGEUR DE CIRCULATION À L'INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT DOIT ÊTRE DE 1,20 m minimum.**

Entre 0,90 m et 1,20 m sur une faible longueur (à justifier).

**LES PARTIES OUVERTES AU PUBLIC ne présentent pas d'obstacles au cheminement, ni au sol, ni en hauteur**

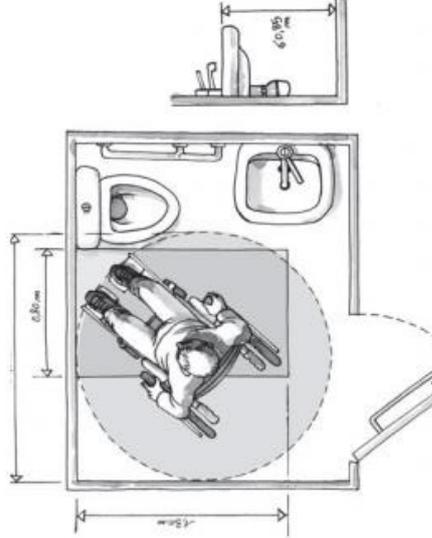
### 4 - CABINES

**SI L'ÉTABLISSEMENT DOIT AVOIR DES CABINES D'ESSAI, elles doivent être équipées d'une chaise, d'une barre d'appui (horizontale et verticale) et de porte-manteaux à 1,30 m du sol maximum.**

### 5 - SANITAIRES

**SI LES SANITAIRES SONT OUVERTS AU PUBLIC, ceux-ci sont accessibles à une personne en fauteuil.**

Aire de transfert de 0,80 m x 1,30 m (en dehors du débattement de la porte), barre d'appui, lave-mains (hauteur maxi 0,85 m) qui n'est pas situé dans un angle. Aire de rotation intérieure (ou à défaut extérieure) de 1,50 m de diamètre.



### 6 - PARKING

**SI L'ÉTABLISSEMENT DOIT AVOIR UN PARKING PRIVÉ, L'UNE DES PLACES DOIT ÊTRE ACCESSIBLE**

La place de stationnement, repérable et accessible, est située si possible au plus près de l'entrée. Le cheminement entre le stationnement et l'entrée est accessible (1,20 m et surface plane).

\* L'accessibilité concerne tous les handicaps, pour une information exhaustive, veuillez vous référer à l'intégralité des normes réglementaires disponibles sur [www.accessibilite.gouv.fr](http://www.accessibilite.gouv.fr)

# DE CCI FRANCE : L'ÉLABORATION DU DOSSIER AD'AP

notamment pour les commerçants gestionnaires d'un ERP de 5e catégorie.

## ÉTAPE 3

### J'ÉTABLIS MA FEUILLE DE ROUTE

	JE FAIS LES TRAVAUX TOUT DE SUITE OU DANS UN AD'AP	JE DEMANDE UNE OU PLUSIEURS DEROGATIONS :			
		TECHNIQUE	FINANCIERE	BÂTIMENTS DE FRANCE	RUPTURE CHAÎNE DE DÉPLACEMENT
1					
2					
3					
4					
5					
6					

Si au moins 1 NON, cochez la case correspondante

<input type="checkbox"/> Je rédige ma notice accessibilité*
<input type="checkbox"/> Je fais le plan et joins les photos*
<input type="checkbox"/> Je remplis le CERFA 13824*03
<input type="checkbox"/> Je remplis la demande de dérogation*
<input type="checkbox"/> Je rédige la notice sécurité incendie*

<input type="checkbox"/> Je rédige ma notice accessibilité*
<input type="checkbox"/> Je fais le plan et joins les photos*
<input type="checkbox"/> Je remplis le CERFA 13824*03
<input type="checkbox"/> Je rédige la notice sécurité incendie*

\* voir au verso

## ÉTAPE 2

### JE FAIS MON ÉTAT DES LIEUX

	JE SUIS AUX NORMES ?	NON CONCERNE		OUI NON	
		NON CONCERNE	OUI	NON	NON
1 ENTRÉE	La marche de l'entrée est inférieure à 4 cm. Si elle est supérieure à 4 cm, l'entrée est équipée d'une rampe permanente avec palier de repos horizontal devant la porte ou d'une rampe amovible associée d'un dispositif d'appel (sonnette située entre 0,90 m et 1,30 m du sol). La porte d'entrée s'ouvre facilement et le passage utile est de 0,77 m minimum. Les portes vitrées sont visibles grâce à des vitrophanies.				
2 ACCUEIL	L'établissement dispose d'un comptoir accessible (cf schéma étape 1) Présence d'une aire de rotation devant le comptoir pour permettre à un fauteuil de faire demi-tour (diamètre 1,50 m)				
3 CIRCULATION	La largeur de circulation à l'intérieur de l'établissement est de 1,20 m minimum (entre 0,90 m et 1,20 m sur une faible longueur ou dans les allées secondaires) Les parties ouvertes au public ne présentent pas d'obstacles au cheminement, ni au sol, ni en hauteur				
4 CABINES	Si l'établissement dispose de cabines d'essayage, l'une d'elles permet une rotation de 1,50 m et est équipée d'une chaise, d'une barre d'appui et de porte-manteaux à 1,30 m du sol maximum				
5 SANITAIRES	Si les sanitaires sont ouverts au public, ceux-ci sont accessibles à une personne en fauteuil avec une aire de transfert de 0,80 m X 1,30 m, une barre d'appui et un lave-mains accessible. Aire de rotation intérieure (ou à défaut extérieure) de 1,50 m de diamètre				
6 PARKING	Si l'établissement dispose d'un parking privé, l'une des places est repérable, située si possible au plus près de l'entrée et le cheminement jusqu'à l'entrée est accessible				

Si OUI à toutes les étapes, je remplis le CERFA 15247\*01 et je joins les pièces inscrites au bordereau

## ÉTAPE 4

### JE FAIS MES DÉMARCHES

(suivre les flèches pour savoir quelles sont les pièces à joindre)

## ÉTAPE 5

### JE DÉPOSE MON DOSSIER COMPLET À LA MAIRIE

#### DE MA COMMUNE EN 4 EXEMPLAIRES

Pour aller plus loin : au terme de l'Ad'Ap ou dès que les travaux sont terminés, j'informe le Préfet.

# LE DOSSIER D'ACCESSIBILITÉ SIMPLIFIÉ

## AIDE À

### ÉTAPE 4 : JE FAIS MES DÉMARCHES

#### JE RÉDIGE MA NOTICE ACCESSIBILITÉ\*

\* Précisez votre situation et les aménagements non visibles sur le plan (sur papier libre si nécessaire)

EXEMPLE 1 - ENTREE	Mon entrée n'est pas accessible aux PMR : j'ai deux marches (14 et 17 cm). Ma porte a une largeur utile de 0,77m et elle est vitrée. Pour rendre accessible mon commerce aux autres handicaps, je vais placer des vitrophanies pour sécuriser la porte vitrée et je vais afficher les horaires d'ouverture en plus grand.
1 ENTREE	
2 ACCUEIL	
3 CIRCULATION	
4 CABINES	
5 SANITAIRES	
6 PARKING	

#### JE DEMANDE UNE OU PLUSIEURS DÉROGATIONS SI NÉCESSAIRE

	MOTIF DE DÉROGATION : cochez la case correspondante			EXPLICATIONS DE LA DIFFICULTÉ ET AMÉNAGEMENTS PROPOSÉS
	TECHNIQUE	FINANCIERE	BÂTIMENTS DE FRANCE	
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Exemple : la largeur du trottoir est de 1,40 m. J'ai 2 marches à l'entrée (14 et 17 cm). Je ne peux pas mettre une rampe amovible car elle arrive sur la chaussée. Je dois par ailleurs sécuriser mon entrée : mise en place de mains courantes, contraste des contre-marches, sonnette.
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				TOTAL DE DÉROGATION(S) :

 Fournir le courrier de l'architecte des Bâtiments de France qui refuse les travaux d'accessibilité nécessaires

 Fournir les devis et l'attestation de votre CCI

 Fournir plan et photos quel que soit le motif de la demande

#### NOTICE SÉCURITÉ INCENDIE

J'atteste sur l'honneur que les travaux mis en oeuvre dans le cadre de l'accessibilité ne modifient pas la sécurité de mon établissement

Date et signature du demandeur :



# MODÈLE D'ATTESTATION D'ACCESSIBILITÉ D'UN ERP DE 5ÈME CATÉGORIE CONFORME À PARTIR DU 1ER JANVIER 2015

en bleu : Zones à remplir

Le xx/xx/2016

## Attestation d'accessibilité d'un ERP de 5ème catégorie conforme à partir du 1er janvier 2015 exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

(Envoi en Recommandé avec Accusé de Réception au préfet de département)  
Conformément à l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation,

Je soussigné(e), [M. / Mme] [NOM Prénom], représentant [raison sociale de la personne morale éventuelle + n° SIREN/SIRET]  
ou né(e) le [xx/xx/xxxx] [adresse] à [lieu de naissance] demeurant [adresse de résidence]  
[propriétaire / exploitant] de l'Établissement recevant du public de 5ème catégorie de type [type de l'établissement]  
Situé au [adresse complète] [si possible Section cadastrale et N° de la parcelle], dénommé ou enregistré sous  
l'enseigne : [nom de l'établissement]

atteste sur l'honneur que l'établissement sus-mentionné répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au  
1er janvier 2015 [le cas échéant, suite à des travaux réalisés dans le cadre de(s) autorisation(s) de travaux AT  
n°..... en date du .../.../... ou du permis de construire PC / PA n°..... en date du .../.../....]

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte (cocher le cas échéant) :

- le recours à une ou plusieurs dérogations, obtenue(s) en application de l'article R.111-19-10 du code de la construction et de l'habitation (cf. arrêté préfectoral accordant la ou les dérogations ci-joint) et, en cas de dérogation accordée à un établissement recevant du public remplissant une mission de service public, la mise en place de mesures de substitution permettant d'assurer la continuité du service public ;
- l'accessibilité d'une partie de l'établissement de 5ème catégorie dans laquelle l'ensemble des prestations peut être délivré et, le cas échéant, la délivrance de certaines de ces prestations par des mesures de substitution.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

Signature

### **Article 441-1 du code pénal**

*Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.*

*Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.*

### **Article 441-7 du code pénal**

*Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :*

- 1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;
- 2° De falsifier une attestation ou un certificat originellement sincère ;
- 3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

*Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui*

# TUTORIEL POUR REMPLIR LA FICHE SYNTHÈSE DU REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

Voici un document pour informer les personnes en situation de handicap des services et équipements accessibles de votre établissement.

Il est consigné dans votre registre publique d'accessibilité et peut être affiché à l'accueil de votre établissement.

- 1. Indiquez « la raison sociale » ou « le nom commercial de l'établissement »
- 2. Précisez l'activité principale de l'établissement

- 3. Indiquez le nom du responsable accessibilité de l'établissement (exemple : responsable d'établissement, chargé d'accessibilité, etc.)

**Accessibilité de l'établissement**

**Bienvenue**

- 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 :** \_\_\_\_\_

**Consultation du registre public d'accessibilité :**

- à l'accueil  sur le site internet

N° SIRET : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_

- 1. Décrivez la ou les prestations offertes par votre établissement qui ne sont pas encore accessibles ou qui font l'objet d'une dérogation (ex. : les sanitaires, l'entrée, les caisses, etc.) Il y a autant d'encadrés que de dérogations ou de points qui bénéficieront d'aménagement ou de travaux futurs. Au besoin, dupliquez le verso.

**Certaines prestations ne sont pas accessibles**

1. \_\_\_\_\_

- 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. \_\_\_\_\_

- 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

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

# MODÈLE DE FICHE SYNTHÈSE DU



## Accessibilité de l'établissement

 **Bienvenue** \_\_\_\_\_

→ 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 : \_\_\_\_\_



### Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



**Certaines prestations  
ne sont pas  
accessibles**



 1. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

 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. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

 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

 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

# 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 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, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

# LISTE DES PIÈCES À JOINDRE AU REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

- 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<sup>ère</sup> à 4<sup>e</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.

# FICHE DE SUIVI DE L'ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS

Exemple d'équipements nécessitant entretien et maintenance :

- groom
- porte automatique ;
- ascenseur ou élévateur ;
- boucle à induction magnétique ;
- balise sonore ;
- signalétique sur écran ;
- tourniquet ;
- tapis roulant ou escalier mécanique.

Matériel	Date d'intervention	Description



Conception et rédaction : SNELAC



Avec l'aide des sociétés partenaires :

**3SA CONSEIL**  
Santé Sécurité Sûreté Accessibilité



Imprimé par la société partenaire :



**Crédits photos :**

Femme aveugle © goodluz ; Femme en fauteuil roulant © WavebreakmediaMicro ; Femme en fauteuil qui retire de l'argent © Nejron Photo ; Braille © Imagenatural ; Bibliothèque © connel\_design ; Chaise roulante © Minerva Studio ; Accès piscine pour handicapé © juan\_aunion ; Clock and Calendar Pages © Silkstock ; Plan de construction et main avec stylo © Aunging









Multiplier les émotions !

**SYNDICAT NATIONAL DES ESPACES DE LOISIRS  
D'ATTRACTIONS ET CULTURELS**

2 rue de Constantinople

75008 PARIS

Tel : 01.40.50.05.65

[www.snelac.com](http://www.snelac.com) – [contact@snelac.com](mailto:contact@snelac.com)