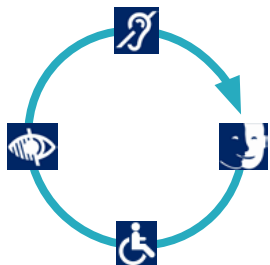




Accessibilité de l'établissement



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 :

Bon n° : 20714
 DATE : 17/01/25

TYPE INTERVENTION	
Mise en service	
Appel	X
Intervention à facturer	<
Contrat Maintenance CT n°	
Garantie	

 Client : MEDIA THEQUE
 Adresse :
74 THONES
Contrôle, réglages et nettoyage de l'installation :

Galets et contre galets	1
Rails de roulement, guides et alignement des vantaux	1
Courroie d'entraînement	1
Motorisation	1
Capot et articulation	1
Joint d'étanchéité	1

Contrôle électrique :

Sélecteur de programme	1
connectique	1
Inter à clef extérieur, Cde extérieure divers	1

Visualisation des Vantaux :

1

Essais et vérification du bon fonctionnement

1

Etat général de l'installation :

BON ETAT

Contrôle des fonctions et systèmes de sécurité :

Zone de sécurisation	<
Système antipanique	1
Verrouillage	<
Organe de détection	1
Bouton d'ouverture d'urgence	<
Force moteur	1

Contrôle des paramètres :

Vitesse d'ouverture et fermeture	1
Largeur d'ouverture	1
Force de fermeture	1

Type d'installation et Référence :
1 PA 2 UT (EXT)
Pièces détachées désignations :

 Quantité : 1 Moteur frein visio 125
Observations :

 - Remplacement Moteur frein
 - Reset
 - OK

Main d'œuvre :
Déplacement :
Prise en charge :
Pièces détachées :
Montant total H.T. :
T.V.A. 20 % :
Montant total T.T.C. €UROS :
Jours de fermeture :
Téléphone :
Cachet & Visa client :
Nom du signataire :
Nom & Visa technicien :

MAX

380, Rue Maurice Herzog - Savoie Hexapôle - 73420 Viviers du lac

Tél. : 04 79 35 15 00 - E-mail : info@axed-manusa.com - Fax : 04 79 61 50 50

SARL au capital de 100.680€ - RCS Chambéry B 449 381 359 - Code APE 6430 Z

N° Intracommunautaire FR 65 449 381 359

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. GENERALITES

- 1- La société ne considère comme commandes que celles qu'elle a acceptées et confirmées par écrit. Aucune commande ne pourra être annulée partiellement ou totalement en cours d'exécution. Toute modification, adjonction, ou convention orale, doit pour être valable avoir fait l'objet d'une confirmation écrite.
- 2- Les offres écrites (devis) sont valables deux mois. Les tarifs sont modifiables sans préavis, même en cours d'exécution d'une commande à livraisons fractionnées. Les prix s'entendent pour les unités d'emballage définies dans l'offre.

2. CONDITIONS ET DELAIS DE LIVRAISON

- 1- Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et la société ne peut en aucun cas être tenue à une indemnité quelconque en cas de retard.
- 2- Le matériel est livré sur camions. Le destinataire doit fournir du personnel pour aider au déchargement.
- 3- Les frais de port sont à la charge de l'acheteur. Si le franco leur est accordé, il est spécifié sur le bon de commande.

3. RESPONSABILITES

- 1- Les fournitures sont réputées prises en nos ateliers, les livraisons et manutentions, même si elles sont effectuées en franco, par et dans nos propres véhicules ou par des tiers, se font toujours aux risques et périls du destinataire.
- 2- Le réceptionnaire doit vérifier la qualité, la quantité, le poids, les dimensions et le bon état des marchandises livrées, à l'arrivée pour exercer s'il y a lieu tout recours contre les transporteurs seuls responsables.
- 3- En cas de non conformité avec la commande, il doit en avvertir la société dans un délai de 48 heures, si le vice est apparent, et dans le même délai à partir du moment où il en aura eu connaissance, si le vice est caché. Les défauts de matière, même cachés, ainsi que les erreurs de dimensions, de qualité, de quantités, de poids, n'obligent la société qu'au remplacement pur et simple des produits incriminés sans aucune indemnité, les produits ainsi remplacés restant sa propriété.
- 4- La mise en place de nos produits, le montage doit être effectué conformément à nos documentations techniques, et selon les normes et règles professionnelles en vigueur.
- 5- En aucun cas, les portes automatiques MANUSA ne peuvent être considérées comme des portes de sécurité. La responsabilité de la société ne saurait être engagée en cas d'effraction ou de pénétration frauduleuse.

4. CONDITIONS DE PAIEMENT

- 1- La mise à disposition des marchandises constitue le fait générateur de la facturation. Les termes de paiement ne peuvent être retardés pour quelque motif que ce soit.
- 2- Sauf conditions particulières, nos factures sont payables au comptant sans escompte, à la réception de la facture, au siège social de la société, même si l'exécution de la commande a donné lieu à réclamation. La création de la lettre de change ou l'acceptation de tous effets de commerce n'impliquent ni novation ni dérogation à la clause attributive de compétence stipulée ci-après.
- 3- Si des conditions particulières de règlement à terme ont été consenties :
 - le non paiement d'une échéance entraîne automatiquement l'exigibilité immédiate de la créance, et la suspension des livraisons, sans mise en demeure, et sans préjudice de tous autres recours.
 - les marchandises restant à livrer ou de nouvelles commandes ne le seront que contre remboursement et ce jusqu'à régularisation de la dette.
 - un paiement anticipé (10 jours) donne droit à déduction d'un escompte au taux bancaire -1.
- 4- Tout retard de paiement entraîne l'exigibilité d'intérêt de retard au taux de base bancaire +2.
- 5- L'octroi au client du bénéfice de conditions particulières est effectué à la seule discrétion de la société qui se réserve le droit à tout moment et pour tout motif notamment d'ordre financier, de les modifier.
- 6- Sauf convention expresse, stipulée dans un marché de travaux, aucune retenue, pour garantie, compte prorata, frais divers de coordination ou de chantier ne sauront être appliquées à nos factures, même si nous agissons comme sous-traitants (le cahier des charges appliqué à notre client ne sera pas imputable à notre société).
- 7- La société se réserve le droit de subordonner à tout moment l'exécution des marchés, même après livraison partielle, au règlement comptant, ou la fourniture de garanties, et ce, quelles que soient les modalités de paiement initialement prévues et sans avoir à justifier ses raisons. En cas de défaut d'approvisionnement de la part du fabricant, l'acheteur a le droit d'accepter la résiliation de la commande, ou de supporter la suspension des livraisons en cours, sans qu'en aucun cas la société ne puisse être tenue à une quelconque indemnité.

5. CLAUSE PENALE

Conformément à l'article 1226 du Code Civil, en cas de carence du débiteur, les sommes dues recouvrées par voies contentieuses seront majorées en sus des intérêts moratoires, d'une indemnité fixe de 15 % de leur montant.

6. CLAUSES DE RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété des marchandises livrées est suspendue jusqu'au complet paiement du prix (principal et intérêts) conformément aux dispositions de la Loi du 12 MAI 1980, nonobstant le paiement d'acomptes ou l'acceptation d'effet de commerce. Cependant l'acheteur en deviendra responsable dès leur remise matérielle, le transfert de possession entraînant celui des risques.

A défaut de paiement par l'acheteur d'une seule fraction du prix aux échéances convenues, et quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure recommandée avec avis de réception, restée infructueuse, la présente vente pourra être résolue de plein droit si bon semble à la Société.

En cas, de redressement judiciaire ou de liquidation de biens de l'acheteur, et conformément aux dispositions de la loi du 12 Mai 1980, la revendication des marchandises pourra être exercée dans les délais de quatre mois à partir de la publication du jugement ouvrant la procédure.

7. GARANTIES

Toutes nos marchandises sont garanties UN AN à partir de la date de facturation.

La garantie est limitée à la réparation ou à la fourniture des pièces mises hors de service par suite de défauts ou vices. Elle ne peut en aucun cas s'étendre aux conséquences d'un défaut éventuel.

En cas de remplacement gratuit, les pièces remplacées redeviendront s'il y a lieu, la propriété de notre société et elles peuvent être reprises par elle.

La réparation, la modification ou le remplacement des pièces pendant la période, ne peuvent avoir pour effet de prolonger le délai de garantie du matériel. Nos matériels sont garantis sous réserves de manipulations conformes au mode d'emploi, d'entretien régulier et de conservation de l'unité technique, c'est-à-dire d'utilisation exclusive des produits d'origine ou de qualité et de performances véritablement équivalentes.

Les pièces détachées réparées ou en échange standard sont garanties TROIS MOIS à partir de la date de facturation.

8. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Toute remise de commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales. Celles-ci ne sauraient être modifiées par les stipulations contraires figurant sur vos bons de commande ou dans vos conditions générales d'achat.

En cas de contestation, le Tribunal de Commerce de Chambéry est seul compétent, même dans le cas d'appel en garanties ou en cas de pluralité de défendeurs.

380, Rue Maurice Herzog- Savoie Hexapôle - 73420 Viviers du lac

Tél. : 04 79 35 15 00 - E-mail : info@axcd-manusa.com - Fax : 04 79 61 50 50

SARL au capital de 100.680€ - RCS Chambéry B 449 381 359 - Code APE 6430 Z N° Intracommunautaire FR 65 449 381 359

Bon n°: 61453

DATE: 10/1/25

TYPE INTERVENTION

Mise en service	
Appel	
Intervention à facturer	
Contrat Maintenance CT n°	
Garantie	

Client : B. blotheque
Adresse : 9 HONOR

Contrôle, réglages et nettoyage de l'installation :

Galets et contre galets	
Rails de roulement, guides et alignement des vantaux	
Courroie d'entraînement	
Motorisation	
Capot et articulation	
Joints d'étanchéité	

Contrôle électrique :

Sélecteur de programme	
connectique	
Inter à clef extérieur, Cde extérieure divers	

Visualisation des Vantaux :

Essais et vérification du bon fonctionnement

Etat général de l'installation :

Contrôle des fonctions et systèmes de sécurité :

Zone de sécurisation	2
Système antipanique	2
Verrouillage	2
Organe de détection	2
Bouton d'ouverture d'urgence	2
Force moteur	2

Contrôle des paramètres :

Vitesse d'ouverture et fermeture	
Largeur d'ouverture	
Force de fermeture	

Type d'installation et Référence :

Pièces détachées désignations :

Quantité :

Observations :

Main d'œuvre :

Déplacement :

Prise en charge :

Pièces détachées :

Montant total H.T. :

T.V.A. 20 % :

Montant total T.T.C. €EUROS :

Jours de fermeture :

Téléphone :

Cachet & Visa client :

Nom du signataire :

Nom & Visa technicien :

10

380, Rue Maurice Herzog - Savoie Hexapôle - 73420 Viviers du lac
Tél. : 04 79 35 15 00 - E-mail : info@axed-manusa.com - Fax : 04 79 61 50 50

SASU au capital de 118.440€ - RCS Chambéry B 449 381 359 - Code APE 4329 B
N° Intracommunautaire FR 65 449 381 359

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. GENERALITES

- 1- La société ne considère comme commandes que celles qu'elle a acceptées et confirmées par écrit. Aucune commande ne pourra être annulée partiellement ou totalement en cours d'exécution. Toute modification, adjonction, ou convention orale, doit pour être valable avoir fait l'objet d'une confirmation écrite.
- 2- Les offres écrites (devis) sont valables deux mois. Les tarifs sont modifiables sans préavis, même en cours d'exécution d'une commande à livraisons fractionnées. Les prix s'entendent pour les unités d'emballage définies dans l'offre.

2. CONDITIONS ET DELAIS DE LIVRAISON

- 1- Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif et la société ne peut en aucun cas être tenue à une indemnité quelconque en cas de retard.
- 2- Le matériel est livré sur camions. Le destinataire doit fournir du personnel pour aider au déchargement.
- 3- Les frais de port sont à la charge de l'acheteur. Si le franco leur est accordé, il est spécifié sur le bon de commande.

3. RESPONSABILITES

- 1- Les fournitures sont réputées prises en nos ateliers, les livraisons et manutentions, même si elles sont effectuées en franco, par et dans nos propres véhicules ou par des tiers, se font toujours aux risques et périls du destinataire.
- 2- Le réceptionnaire doit vérifier la qualité, la quantité, le poids, les dimensions et le bon état des marchandises livrées, à l'arrivée pour exercer s'il y a lieu tout recours contre les transporteurs seuls responsables.
- 3- En cas de non conformité avec la commande, il doit en avertir la société dans un délai de 48 heures, si le vice est apparent, et dans le même délai à partir du moment où il en aura eu connaissance, si le vice est caché. Les défauts de matière, même cachés, ainsi que les erreurs de dimensions, de qualité, de quantités, de poids, n'obligent la société qu'au remplacement pur et simple des produits incriminés sans aucune indemnité, les produits ainsi remplacés restant sa propriété.
- 4- La mise en place de nos produits, le montage doit être effectué conformément à nos documentations techniques, et selon les normes et règles professionnelles en vigueur.
- 5- En aucun cas, les portes automatiques MANUSA ne peuvent être considérées comme des portes de sécurité. La responsabilité de la société ne saurait être engagée en cas d'effraction ou de pénétration frauduleuse.

4. CONDITIONS DE PAIEMENT

- 1- La mise à disposition des marchandises constitue le fait générateur de la facturation. Les termes de paiement ne peuvent être retardés pour quelques motifs que ce soit.
- 2- Sauf conditions particulières, nos factures sont payables au comptant sans escompte, à la réception de la facture, au siège social de la société, même si l'exécution de la commande a donné lieu à réclamation. La création de la lettre de change ou l'acceptation de tous effets de commerce n'impliquent ni novation ni dérogation à la clause attributive de compétence stipulée ci-après.
- 3- Si des conditions particulières de règlement à terme ont été consenties :
 - le non paiement d'une échéance entraîne automatiquement l'exigibilité immédiate de la créance, et la suspension des livraisons, sans mise en demeure, et sans préjudice de tous autres recours,
 - les marchandises restant à livrer ou de nouvelles commandes ne le seront que contre remboursement et ce jusqu'à régularisation de la dette.
- 4- un paiement anticipé (10 jours) donne droit à déduction d'un escompte au taux bancaire -1.
- 4- Tout retard de paiement entraîne l'exigibilité d'intérêt de retard au taux de base bancaire +2.
- 5- L'octroi au client du bénéfice de conditions particulières est effectué à la seule discrétion de la société qui se réserve le droit à tout moment et pour tout motif notamment d'ordre financier, de les modifier.
- 6- Sauf convention expresse, stipulée dans un marché de travaux, aucune retenue, pour garantie, compte prorata, frais divers de coordination ou de chantier ne sauront être appliquées à nos factures, même si nous agissons comme sous-traitants (le cahier des charges appliqué à notre client ne sera pas imputable à notre société).
- 7- La société se réserve le droit de subordonner à tout moment l'exécution des marchés, même après livraison partielle, au règlement comptant, ou la fourniture de garanties, et ce, quelles que soient les modalités de paiement initialement prévues et sans avoir à justifier ses raisons. En cas de défaut d'approvisionnement de la part du fabricant, l'acheteur a le droit d'accepter la résiliation de la commande, ou de supporter la suspension des livraisons en cours, sans qu'en aucun cas la société ne puisse être tenue à une quelconque indemnité.

5. CLAUSE PENALE

Conformément à l'article 1226 du Code Civil, en cas de carence du débiteur, les sommes dues recouvrées par voies contentieuses seront majorées en sus des intérêts moratoires, d'une indemnité fixe de 15 % de leur montant.

6. CLAUSES DE RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété des marchandises livrées est suspendue jusqu'au complet paiement du prix (principal et intérêts) conformément aux dispositions de la Loi du 12 MAI 1980, nonobstant le paiement d'acomptes ou l'acceptation d'effet de commerce. Cependant l'acheteur en deviendra responsable dès leur remise matérielle, le transfert de possession entraînant celui des risques.

A défaut de paiement par l'acheteur d'une seule fraction du prix aux échéances convenues, et quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure recommandée avec avis de réception, restée infructueuse, la présente vente pourra être résolue de plein droit si bon semble à la Société.

En cas, de redressement judiciaire ou de liquidation de biens de l'acheteur, et conformément aux dispositions de la loi du 12 Mai 1980, la revendication des marchandises pourra être exercée dans les délais de quatre mois à partir de la publication du jugement ouvrant la procédure.

7. GARANTIES

Toutes nos marchandises sont garanties UN AN à partir de la date de facturation.

La garantie est limitée à la réparation ou à la fourniture des pièces mises hors de service par suite de défauts ou vices. Elle ne peut en aucun cas s'étendre aux conséquences d'un défaut éventuel.

En cas de remplacement gratuit, les pièces remplacées redeviendront s'il y a lieu, la propriété de notre société et elles peuvent être reprises par elle.

La réparation, la modification ou le remplacement des pièces pendant la période, ne peuvent avoir pour effet de prolonger le délai de garantie du matériel. Nos matériels sont garantis sous réserves de manipulations conformes au mode d'emploi, d'entretien régulier et de conservation de l'unité technique, c'est-à-dire d'utilisation exclusive des produits d'origine ou de qualité et de performances véritablement équivalentes.

Les pièces détachées réparées ou en échange standard sont garanties TROIS MOIS à partir de la date de facturation.

8. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Toute remise de commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales. Celles-ci ne sauraient être modifiées par les stipulations contraires figurant sur vos bons de commande ou dans vos conditions générales d'achat.

En cas de contestation, le Tribunal de Commerce de Chambéry est seul compétent, même dans le cas d'appel en garanties ou en cas de pluralité de défendeurs.

380, Rue Maurice Herzog- Savoie Hexapôle - 73420 Viviers du lac

Tél. : 04 79 35 15 00 - E-mail : info@axed-manusa.com - Fax : 04 79 61 50 50

SASU au capital de 118.440€ - RCS Chambéry B 449 381 359 - Code APE 4329 B N° Intracommunautaire FR 65 449 381 359

DAVID TELECOM

INSTALLATEUR

TÉLÉCOMMUNICATIONS ET COURANTS FAIBLES

SARL au capital de 40 000€ - Siret 430 346 23900014 - APE 3320D

337, route de Valparc - 74330 POISY/ANNECY

Tél. 04 50 05 52 52 - Fax 04 50 05 52 53

E-mail : contact@davidtelecom.fr - Site : www.davidtelecom.fr

0331

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU SYSTÈME DE SÉCURITÉ INCENDIE

Date : 15 / 5 / 25

Type de test

MISE EN SERVICE

MAINTENANCE

☐ Définitive

☒ Préventive

☐ Partielle

☐ Curative

RENSEIGNEMENTS CLIENT :

Nom de l'installation : Musée / bibliothèque

Adresse de l'installation :

CP Ville Thonon

Tél Fax

Nom du Responsable

RENSEIGNEMENTS Matériel :

ECS Type de centrale : Finisseur

Nombre de boucles équipées/utilisées.....

CMSI Type de centrale.....

Nombre de boucles équipées/utilisées.....

Temporisation d'alarme restreinte.....

Fonctionnement E.C.S					Fonctionnement C.M.S.I				
	Type	Qté Instal	Qté Testé	Obs		Type	Qté Instal	Qté Testé	Obs
Centrale		1	1		Centrale				
Détecteur Optique					Coffret relayage-moteur				
Détecteur Thermovélo					Volets/Trappes désenf				
Détecteur Thermostatique					Clappets coupe feu				
Détecteur.....					Ouvrants de désenfumage				
Détecteur Manuel		16	16		Exutoires de désenfumage				
Indicateur d'action					Type de cmd CO ²				
Diffuseurs sonores	BAAS-ME	10	10		Porte coupe feu				
Report d'alarme					Issue de secours				
Transmetteur					Diffuseurs sonores				
Alimentation					Non stop ascenseur				
Batteries					Arrêt Technique				
Autres Flash	BAAS F.	4	4		Diffuseur lumineux / Flash				
					Alimentation				
					Batterie				
					Autres				

Commentaire :

visite annuelle de l'alarme incendie

- BAAS Redch. issue de secours Musée (clim) définitive

NOM et SIGNATURE du Technicien
DAVID TELECOM

William

NOM et SIGNATURE du Représentant
de l'établissement

Guillaume Leduc

VÉRIFICATION DES SYSTÈMES D'ALARME ALARME – DÉTECTION - ASSERVISSEMENT

DATE	NATURE DES VERIFICATIONS ET OBSERVATIONS RELEVÉES	NOM DU VERIFICATEUR SIGNATURE
20/01/23	Vérification annuelle de l'alarme incendie, voir rapport joint	Damien DAVID DAVID TELECOM
21/03/23	Diagnostic panne, remplacement centrale + reprise câblage des BAAS	Damien DAVID DAVID TELECOM
21/03/23	Remplacement batteries des BAAS et Centrale FINSECURE	Damien DAVID DAVID TELECOM
21/04/23	Remise en Etat - Coupure Sono.	DAVID TELECOM
23.05.24	Vérification annuelle de l'alarme incendie 5 DH défectueux → Voir rapport.	David Telecom C. B. B. B. B.
19.06.24	Remplacement des 5 DH défectueux Test : ok	David Telecom
15/11/25	Vérification annuelle de l'alarme incendie.	David Telecom

ATTESTATION INDIVIDUELLE DE FORMATION

(Etablie conformément à l'article L6353-1 du code du travail)

Nous certifions que :

Madame Myriam JOSSERAND
Office du Tourisme de Thônes Cœur des Vallées

A suivi le stage de formation :

**Personnes en situation de handicap : vers un accueil
personnalisé
HAAC13**

Date(s) :

15 et 16 mai 2023

Durée :

Durée : 14 heures

Lieu :

Lieu : Classe virtuelle

Formateur :

Sophie PAPIN - ACCESSITOUR

Objectifs :

Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques.
Acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences.
Comprendre les exigences des règles d'accessibilité.
Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap.
Adapter son acte de renseignement (discours, print, web, équipements adaptés...)
Appréhender l'esprit de la loi de 2005 et les textes législatifs.
Connaître la marque Tourisme et Handicap et les démarches à suivre pour y concourir.



Nature de la formation :

Actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Résultats de l'évaluation des acquis de la formation :

Citère 1: Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques.
Citère 2: Acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences.
Citère 3: Comprendre les exigences des règles d'accessibilité.
Citère 4: Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap.
Citère 5: Adapter son acte de renseignement (discours, print, web, équipements adaptés...).

Critère 1	Acquis
Critère 2	Acquis
Critère 3	Acquis
Critère 4	A renforcer
Critère 5	

Fait pour servir et valoir ce que de droit.

Anancy, le jeudi 22 juin 2023.

Christine DUCRET, Directrice



ATTESTATION INDIVIDUELLE DE FORMATION

(Etablie conformément à l'article L6353-1 du code du travail)

Nous certifions que :

Madame Myriam JOSSERAND
Office du Tourisme de Thônes Cœur des Vallées

A suivi le stage de formation :

**Personnes en situation de handicap : vers un accueil
personnalisé**
HAAC13

Date(s) :

15 et 16 mai 2023

Durée :

Durée : 14 heures

Lieu :

Lieu : Classe virtuelle

Formateur :

Sophie PAPIN - ACCESSITOUR

Objectifs :

Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques.
Acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences.
Comprendre les exigences des règles d'accessibilité.
Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap.
Adapter son acte de renseignement (discours, print, web, équipements adaptés...)
Appréhender l'esprit de la loi de 2005 et les textes législatifs.
Connaître la marque Tourisme et Handicap et les démarches à suivre pour y concourir.



Nature de la formation :

Actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Résultats de l'évaluation des acquis de la formation :

Citère 1: Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques.
Citère 2: Acquérir les réflexes comportementaux face aux différents types de déficiences.
Citère 3: Comprendre les exigences des règles d'accessibilité.
Citère 4: Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap.
Citère 5: Adapter son acte de renseignement (discours, print, web, équipements adaptés...).

Critère 1	Acquis
Critère 2	Acquis
Critère 3	Acquis
Critère 4	A renforcer
Critère 5	

Fait pour servir et valoir ce que de droit.

Anancy, le jeudi 22 juin 2023.

Christine DUCRET, Directrice



CERTIFICAT DE RÉALISATION

Exemplaire destiné à l'apprenant

Nous certifions que :

Mme MAURIN Manon

salarié(e) de l'entreprise **OFFICE DE TOURISME DE THONES CŒUR DES VALLEES** a suivi la formation **Devenir référent Handicap dans son OT**

Nature de l'action concourant au développement des compétences :

Formation qui s'est déroulée à **Innovation & Développement Tourisme - Salle 11 - 20 avenue du Parmelan 74000 ANNECY** du **12 mai 2025** au **13 mai 2025** pour une durée de **14 heures**

Assiduité de l'apprenant(e)

Durée effectivement suivie: **14 heures** , soit un taux de réalisation de **100.00 %**.

Objectifs

- Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques
- Connaître le cadre réglementaire et les obligations
- Comprendre les exigences des règles d'accessibilité et les besoins des personnes en situation de handicap
- Connaître le réseau associatif
- Connaître et comprendre la marque Tourisme et Handicap et comment l'obtenir

Tableau de suivi des objectifs pédagogiques du programme

Objectif pédagogique	Acquis	En cours d'acquisition	Non acquis
Comprendre les grandes familles de handicaps et leurs problématiques	X		
Connaître le cadre réglementaire et les obligations	X		
Comprendre les exigences des règles d'accessibilité et les besoins des personnes en situation de handicap	X		
Connaître le réseau associatif	X		
Connaître et comprendre la marque Tourisme et Handicap et comment l'obtenir	X		

Fait à : ANNECY

Amélie SEDITA - Directrice

Innovation & Développement Tourisme | 20 avenue du Parmelan 74000 ANNECY

04.50.45.45.73 | formation@idt-hautesavoie.com

Association loi 1901 - Numéro SIRET : 34338493900025 | Numéro de déclaration d'activité : 82740103574

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'Etat.

Le : 22 mai 2025



DEKRA Industrial SAS
AGENCE DEUX SAVOIE BRESSE
21 avenue des hirondelles
Immeuble le Citadelle
74000 ANNECY
Tel : 04.50.52.78.90
Fax : 04.50.52.78.31

Vérificateur : VINCENT REUZE
Téléphone : 04.50.52.78.90
Télécopie : 04.50.52.78.31

Références : 50747730 / 55

Date : 6 décembre 2016

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES**
Construction ou création d'établissements recevant du public (ERP)
soumis à Permis de Construire

Conforme à l'annexe 3 de l'arrêté du 22 mars 2007 modifié

A transmettre par le Maître de l'Ouvrage à l'Autorité Administrative ayant délivré le permis de construire et au maire avec la déclaration d'achèvement des travaux et délivrée par un Contrôleur Technique ou un Architecte au Maître de l'Ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R.111-19-27 à R.111-19-28 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Je soussigné, VINCENT REUZE de la société DEKRA Industrial, en qualité de :

- ☒ Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.
- ☐ Architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, et n'ayant pas signé la demande de Permis de Construire relative à la présente opération.

atteste que par contrat de vérification technique n° 50747730 en date du : 13/01/2012
La Société : COMMUNE DE THONES

Maître de l'Ouvrage de l'opération suivante :
THONES BIBLIOTHEQUE ANC. PRESBYTERE - rue Blanche 74230 THONES

Le projet porte sur la restructuration de l'ancien presbytère de Thônes et le réaménagement de l'ancienne bibliothèque adjacente en un espace bibliothèque, musée et multimédias.
L'établissement est de type R+2 + combles.

La présente attestation ne porte que sur la partie restructurée de l'établissement et sur l'extension.
La partie existante n'est pas modifiée par les travaux (procédure ad'ap requise).

Le bâtiment est en limite de propriété. On accède à l'entrée principale directement depuis le domaine public. Pas de place de stationnement spécifique à l'établissement.

La présente attestation constitue une levée de réserve de l'attestation N° 50747730 /49.

Réf. du PC : PC 074 280 12 X0017

Date du dépôt de demande de PC : 20/05/2012

Date du PC : Non communiquée

Modificatifs éventuels : Aucune modification n'a été portée à la connaissance du vérificateur



a confié, à DEKRA Industrial, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : Un bâtiment en R+2 + combles avec des niveaux décalés.

• **Règles en vigueur considérées :**

- ☒ Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés;
- ☒ Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 à R 111-19-3 et R 111-19-6 du CCH relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.
- ☒ Arrêté du 30 novembre 2007 modifiant l'arrêté du 1er août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

• **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Aucune dérogation n'a été portée à l'attention du vérificateur

• **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

Aucun document n'a été remis par le maître de l'ouvrage au vérificateur

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 01/12/2015, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (*)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.
- **HM** La disposition considérée est Hors Mission. Cela concerne les logements faisant l'objet de travaux modificatifs demandés par l'acquéreur. Ils sont exclus de la présente attestation.



- **PM** Pour mémoire afin d'indiquer au client que les attestations spécifiques de chaque logement TMA sont en annexe, dans le cas où la mission complémentaire relative à la vérification de ces logements nous a été confiée.

Date : 6 décembre 2016

Signature :

VINCENT REUZE

(*) voir commentaire général CG01 page suivante



LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG	01	Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.
CG	02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Sans objet.

Récapitulatif des commentaires particuliers

1. GÉNÉRALITÉS

Aucun commentaire particulier

2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS

Aucun commentaire particulier

3. PLACES DE STATIONNEMENT

Aucun commentaire particulier

4. ACCÈS AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC

Aucun commentaire particulier

5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES

Aucun commentaire particulier

6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES

CP	601	Dépassant les premières et dernières marches	Certaines mains-courantes ne dépassent pas les volées d'un giron (escalier central).
----	-----	--	--

7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MÉCANIQUES

Aucun commentaire particulier

8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS

CP	801	Soit aire d'absorption équivalente $\geq 25\%$ de la surface au sol	L'espace "accueil du public" ne dispose pas de matériaux absorbants acoustiquement.
----	-----	---	---

9. PORTES, PORTIQUES ET SAS

Aucun commentaire particulier

10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, ÉQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Aucun commentaire particulier

**11. SANITAIRES**

CP	1101	Dispositif permettant de refermer la porte	Barres de tirage de porte non posées au droit des sanitaires adaptés.
----	------	--	---

12. SORTIES

Aucun commentaire particulier

13. ÉCLAIRAGES

Aucun commentaire particulier

14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION

CP	1401	Repérage des parois et portes vitrées	Marquages non mis en oeuvre sur les parois verticales vitrées et portes vitrées.
CP	1402	Compréhension (pictogrammes)	Pose de la signalétique de l'établissement non terminée.

15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

Aucun commentaire particulier

16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL

Aucun commentaire particulier

17. ÉTABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES

Aucun commentaire particulier

18. CAISSES DE PAIEMENT

Aucun commentaire particulier



Etablissement recevant du public					
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté					
Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
1. GÉNÉRALITÉS					
2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS					
Généralités					
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment			SO		
✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment			SO		
✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs			SO		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement			SO		
Largeur $\geq 1,40$ m			SO		
Rétrécissements ponctuels $\geq 1,20$ m			SO		
Dévers $\leq 2\%$			SO		
Pentes					
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant			SO		
✓ Pente $\leq 4\%$			SO		
✓ Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m			SO		
✓ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi			SO		
✓ Pente entre 8 et 10% sur 0,50m maxi			SO		
✓ Pente $> 10\%$: interdite			SO		
✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
Caractéristiques des paliers de repos					
✓ $1,20 \times 1,40$ m			SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts					
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)			SO		
✓ Arrondis ou chanfreinés			SO		
✓ Distance entre 2 ressauts $\geq 2,50$ m			SO		
✓ Pas de ressauts successifs dans une pente			SO		
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions : diamètre 1,50 m			SO		
Espaces de manoeuvre de porte					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions			SO		
Espaces d'usage					
✓ Devant chaque équipement ou aménagement			SO		
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30 m			SO		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue			SO		
Trous en sol : diamètre ou largeur <= 2 cm			SO		
Cheminement libre de tout obstacle					
✓ Hauteur libre >= 2,20 m			SO		
✓ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm			SO		
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus :					
✓ Largeur entre mains courantes >= 1,20 m			SO		
✓ Hauteur des marches <= 16 cm			SO		
✓ Giron des marches >= 28 cm			SO		
✓ Main courante					
• De chaque côté			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continue rigide et facilement préhensible			SO		
• Dépassant les premières et les dernières marches			SO		
• Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée			SO		
• Non glissant			SO		
• Sans débord excessif			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches :					
✓ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée			SO		
• Non glissant			SO		
• Sans débord excessif			SO		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement			SO		
3. PLACES DE STATIONNEMENT					
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places			SO		
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment			SO		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte					
✓ Largeur $\geq 3,30$ m			SO		
✓ Espace horizontal au dévers de 2% près			SO		
✓ Raccordement au cheminement d'accès					
• Ressaut ≤ 2 cm			SO		
• Sur 1,40 m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près			SO		
✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisable par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes					
• Soit bornes visibles directement du poste de contrôle			SO		
• Soit :					
- Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels			SO		
- Et visiophonie			SO		
✓ Sortie en fauteuil des places "boxées"			SO		
Repérage horizontal et vertical des places					
✓ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public			SO		
✓ Signalisation des croisements véhicules/piétons :					
• Eveil de vigilance des piétons			SO		
• Signalisation vers les conducteurs			SO		
4. ACCÈS AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC					
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R				



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Entrée principale facilement repérable	R				
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	R				
Dispositifs d'accès au bâtiment :					
✓ Facilement repérable			SO		
✓ Signal sonore et visuel			SO		
Système de communication et dispositif de commande manuelle :					
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO		
✓ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m			SO		
Contrôle d'accès et de sortie :					
✓ Soit visualisation directe du visiteur par le personnel			SO		
✓ Soit visiophone			SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R				
5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES					
Largeur $\geq 1,40$ m	R				
Rétrécissements ponctuels $\geq 1,20$ m	R				
Dévers $\leq 2\%$			SO		
Pentes :					
✓ Pente $\leq 4\%$			SO		
✓ Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m			SO		
✓ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi			SO		
✓ Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi			SO		
✓ Pente $> 10\%$: interdite			SO		
✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
Caractéristiques des paliers de repos					
✓ $1,20 \times 1,40$ m			SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts					
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)	R				
✓ Arrondis ou chanfreinés	R				
✓ Pas d'âne interdits			SO		
Espaces de manoeuvre de porte					
✓ Emplacements	R				
✓ Dimensions	R				
Espaces d'usage					
✓ Devant chaque équipements ou aménagement	R				
✓ Dimensions : $0,80$ m x $1,30$ m	R				



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : diamètre ou largeur $\leq$ 2 cm	R				
Cheminement libre de tout obstacle					
✓ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	R				
✓ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm			SO		
Protection si rupture de niveau $\geq$ 0,40 m à moins de 0,90 m			SO		
Protection des espaces sous escaliers	R				
Marches isolées :					
✓ Si trois marches ou plus :					
• Largeur entre mains courantes $\geq$ 1,20 m	R				
• Hauteur des marches $\leq$ 16 cm	R				
• Giron des marches $\geq$ 28 cm	R				
• Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	R				
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	R				
• Nez de marches :					
- de couleur contrastée	R				
- non glissant	R				
- sans débord excessif	R				
• Main courante :					
- de chaque côté	R				
- hauteur entre 0,80 et 1,00 m	R				
- continue rigide et facilement préhensible	R				
- dépassant les premières et les dernières marches	R				
- différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel	R				
✓ Si moins de 3 marches :					
• Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
• Nez de marches :					
- de couleur contrastée			SO		
- non glissant			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
- sans débord excessif			SO		
6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES					
Obligation d'ascenseur	R				
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement					
✓ Largeur entre mains courantes $\geq 1,20$ m	R				
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm	R				
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	R				
✓ Main courante					
• De chaque côté	R				
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m	R				
• Continue, rigide et facilement préhensible	R				
• Dépassant les premières et dernières marches		NR		Certaines mains-courantes ne dépassent pas les volées d'un giron (escalier central).	601
• Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel	R				
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute	R				
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches	R				
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée	R				
• Non glissant	R				
• Sans débord excessif	R				
Ascenseurs					
• Tous les ascenseurs doivent être accessibles	R				
• Si ascenseur : tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	R				
• Commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	R				
• Conformés à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap	R				
• Munis d'un dispositif permettant de prendre appui	R				



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Permettant de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	R				
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite					
✓ Dérogation obtenue			SO		
✓ Conformés aux normes les concernant			SO		
✓ D'usage permanent			SO		
7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANQUES					
Double par un cheminement accessible ou un ascenseur			SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement			SO		
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée			SO		
Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible et manoeuvrable en position debout ou assis			SO		
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel			SO		
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécanique			SO		
8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS					
Tapis					
✓ Dureté suffisante	R				
✓ Pas de ressaut ≥ 2 cm	R				
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration					
✓ Soit conforme à la réglementation en vigueur			SO		
✓ Soit aire d'absorption équivalente $\geq 25\%$ de la surface au sol		NR		L'espace "accueil du public" ne dispose pas de matériaux absorbants acoustiquement.	801
9. PORTES, PORTIQUES ET SAS					
Dimensions des sas	R				
Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	R				
Largeur des portes principales et des portiques					
✓ 0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	R				
✓ 1,40 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes	R				
✓ 1 vantail $\geq 0,90$ m pour les portes à 2 vantaux	R				



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ 0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés			SO		
Poignées des portes					
✓ Facilement préhensibles	R				
✓ Extrémité à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptés)	R				
Effort pour ouvrir une porte <= 50 N	R				
Portes vitrées repérables	R				
Portes à ouverture automatique :					
✓ Durée d'ouverture réglable	R				
✓ Détection des personnes de toutes tailles	R				
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique			SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté installé			SO		
10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE					
Si existence d'un point d'accueil :					
✓ Au moins un accessible	R				
✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	R				
✓ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis	R				
Equipements divers accessibles au public					
✓ Au moins 1 équipement par type aménagé	R				
✓ Espace d'usage de 0,80 m x 1,30 m devant chaque équipement	R				
✓ Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler					
• 0,90 m <= H <= 1,30 m	R				
✓ Élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier					
• Face supérieure <= à 0,80 m	R				
• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	R				
✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique			SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores			SO		
11. SANITAIRES					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Cabinets aménagés :					
✓ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	R				
✓ Aux mêmes emplacements que les autres	R				
✓ Séparés H/F si autres sanitaires séparés			SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos	R				
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour :					
✓ Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	R				
✓ Dimensions : diamètre 1,50 m	R				
Aménagements intérieurs des cabinets :					
✓ Dispositif permettant de refermer la porte		NR		Barres de tirage de porte non posées au droit des sanitaires adaptés.	1101
✓ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m	R				
✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m	R				
✓ Lave-mains accessible d'une hauteur <= 0,85 m	R				
✓ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol	R				
✓ Barre d'appui supportant le poids d'une personne	R				
✓ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable	R				
Lavabos accessibles					
✓ Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	R				
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi	R				
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs			SO		
12. SORTIES					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
13. ÉCLAIRAGES					
Valeurs d'éclairement					
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs			SO		
✓ 200 lux aux postes d'accueil	R				
✓ 100 lux pour les circulations horizontales	R				
✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles	R				
✓ 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)			SO		
Eblouissement / Reflet	R				
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	R				
Extinction progressive, si l'éclairage est temporisé	R				
Eclairage par détection de présence	R				
14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION					
Cheminements extérieurs					
✓ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraire ou en cas de pluralité de cheminements			SO		
✓ Repérage des parois vitrées			SO		
✓ Passage piétons			SO		
Accès à l'établissement et accueil					
✓ Repérage des entrées	R				
✓ Repérage du système de contrôle d'accès			SO		
Accueils sonorisés					
• Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires			SO		
• Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique			SO		
• Signalisation de la boucle par un pictogramme			SO		
Circulations intérieures :					
✓ Eléments structurants du cheminement repérables			SO		
✓ Repérage des parois et portes vitrées		NR		Marquages non mis en oeuvre sur les parois verticales vitrées et portes vitrées.	1401
✓ Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur			SO		
✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible			SO		
Equipements divers					
✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet			SO		
✓ Equipements et mobiliers repérables par contraste de couleur ou d'éclairage			SO		
✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	R				
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Visibilité (localisation du support, contrastes)			SO		
✓ Lisibilité (hauteur des caractères)			SO		
✓ Compréhension (pictogrammes)		NR		Pose de la signalétique de l'établissement non terminée.	1402
15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS					
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tranche de 50	R				
Salle de plus de 1 000 places : selon arrêté municipal			SO		
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m	R				
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	R				
Réparties en fonction des différentes catégories de places	R				
16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL					
Nombre de chambres adaptées					
• 1 si moins de 21 chambres			SO		
• 1 + 1 par tranche de 50			SO		
• Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
Caractéristiques des chambres adaptées					
✓ Espace de rotation de diamètre 1,50 m			SO		
✓ 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20 m au pied du lit ou 1,20 m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90 m au pied du lit			SO		
✓ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm			SO		
Cabinet de toilette :					
• 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		
• Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
• Espace de rotation de diamètre 1,50 m			SO		
• Douche accessible avec barre d'appui			SO		
Cabinet d'aisances accessible :					
• 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
• Tous si personnes âgées ou à mobilité réduites			SO		
• Espace d'usage 0,80 x 1,30 m			SO		
• Barre d'appui			SO		
Pour toutes les chambres					
✓ 1 prise de courant à proximité du lit			SO		
✓ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne			SO		
✓ N° de la chambre en relief sur la porte			SO		
17. ÉTABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES					
Cabines					
✓ Au moins 1 cabine aménagée			SO		
✓ Au même emplacement que les autres cabines			SO		
✓ Cheminement accessible jusqu'à la cabine			SO		
✓ Cabines séparées H/F si autres cabines séparées			SO		
✓ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m			SO		
✓ Siège			SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout			SO		
Douches					
✓ Au moins 1 douche aménagée			SO		
✓ Au même emplacement que les autres douches			SO		
✓ Cheminement accessible jusqu'à la douche			SO		
✓ Douches séparées H/F si autres douches séparées			SO		
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche			SO		
✓ Siphon de sol			SO		
✓ Siège			SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout			SO		
✓ Equipements divers utilisables en position assis			SO		
18. CAISSES DE PAIEMENT					
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses			SO		
Une caisse adaptée par tranche de 20			SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées			SO		
Caractéristiques des caisses adaptées			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Cheminement d'accès aux caisses adaptées $\geq 0,90$ m			SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes			SO		

S

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

I. Définition du handicap et prescription pour les ERP	2
1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ?	2
2) Professionnels et usagers, tous concernés	2
3) Rappel des obligations	3
a) Pour les bâtiments neufs	3
b) Pour les bâtiments existants	4
II. Rendre accessibles ses prestations à tous les publics	5
1) Attitudes et comportements généraux	5
2) Attitudes et comportements spécifiques	6
a) Personnes avec une déficience auditive	6
b) Personnes avec une déficience visuelle	7
c) Personnes avec une déficience motrice	10
d) Personnes avec une déficience mentale	11
e) Personnes avec une déficience psychique	13
III. Rendre accessible son établissement	14
Documents de référence	16

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ?

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 2005¹ a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.



« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail². »

La Convention des Nations Unies souligne la responsabilité de l'État et de la collectivité. Elle affirme l'égalité entre toutes les personnes, l'interdiction de toute forme de discrimination fondée sur le handicap et le principe d'accessibilité. La loi du 11 février 2005 définit précisément le handicap et inscrit dans le marbre l'obligation d'accessibilité universelle.



« Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant³. »

Cet extrait définit le handicap comme la rencontre de deux champs : celui de la déficience intrinsèque d'une personne et celui de l'inadaptation de l'environnement dans lequel cette personne évolue. En effet, l'environnement joue un rôle essentiel dans l'aggravation ou la réduction du handicap d'une personne. Un environnement qui n'est pas adapté, qui ne propose aucun équipement compensatoire, aucun personnel sensibilisé ou formé alourdit considérablement la déficience. En revanche, un environnement adapté, dans lequel existent des équipements compensatoires et dont le personnel est formé permet de réduire, voire de faire disparaître les effets liés au handicap. C'est ce qu'on appelle l'accessibilité.

2) Professionnels et usagers, tous concernés

C'est donc tout le monde qui a une responsabilité et un moyen d'améliorer le vivre ensemble. Travailler sur l'accessibilité de l'environnement consiste à l'adapter pour le rendre accessible à tous. Il s'agit de rendre accessible n'importe quel lieu, mais également n'importe quel bien, n'importe quel service ou prestation à n'importe qui. Ainsi, comme le handicap ne se limite pas aux personnes en fauteuil roulant, l'accessibilité ne se limite pas à l'installation de rampes.

¹ Loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

² Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



La loi du 11 février 2005 réaffirme « le principe de l'accessibilité à tous pour tout » qui englobe donc :

- ✦ l'accès au bâtiment (entrée, circulation et utilisation des équipements) ;
- ✦ l'accès à l'information ;
- ✦ l'accès à la communication ;
- ✦ l'accès aux prestations.

L'accessibilité est une composante de la lutte contre la discrimination.



« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, 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 équivalente⁴. »

De plus, au-delà de la lutte contre des discriminations, l'accessibilité peut être pensée plus largement et concerner tout le monde. En effet, la pratique montre que ce qui est un besoin pour certains, devient un confort pour les autres : tout le monde profite des portes plus larges et automatiques, d'une signalétique claire et bien visible, de la multiplication des canaux de communication pour faire passer des informations... Ainsi, les rampes, conçues pour les personnes en fauteuil roulant, sont empruntées par les personnes avec poussette ou chariot à roulettes, les personnes âgées, les blessés en béquilles ou, plus largement, par tous ceux qui préfèrent tout simplement une pente douce à une série de marches. L'accessibilité revêt une certaine universalité : c'est ce qu'on appelle la « conception universelle » ou encore le « design for all ». Par conséquent, se soucier de l'accessibilité de son établissement recevant du public (ERP) revient, non pas à s'intéresser à une éventuelle petite partie de ses clients, usagers ou patients, mais bien à investir pour une qualité d'accueil et de service pour toutes les personnes, qui entreront dans son établissement.

3) Rappel des obligations

Tous les ERP, depuis 2005, ont pour obligation de rendre leurs locaux et leurs services, accessibles.

a. Pour les bâtiments neufs

Quelle que soit sa catégorie, un ERP neuf doit rendre accessible chaque mètre carré et l'ensemble de ses prestations et services, sans aucune dérogation possible.



Pour connaître le détail des obligations légales, vous pouvez lire l'arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-11 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

⁴ Décret n°2006-555 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation, article R.111-19-2.



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



« Avant le 1^{er} janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions mentionnées au a du II, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu⁵. »

Les ERP de 5^e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP⁶, seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Si l'ensemble du bâtiment est accessible, la situation est idéale, néanmoins, l'obligation légale ne porte que sur une partie. En revanche, cette zone, la plus proche possible de l'entrée principale et traversée par le cheminement habituel, doit proposer l'ensemble des prestations prévues dans l'établissement, afin de respecter le principe d'égalité.

Pour les ERP de la 1^{re} à la 4^e catégorie



« Les établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant autres que ceux de cinquième catégorie doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap⁷ », conformément aux points suivants : « Les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments, les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments, les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public, les portes et les sas intérieurs et les sorties. Les revêtements des sols et des parois ainsi que les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers⁸. »

En d'autres termes, les ERP de la 1^{re} à la 4^e catégorie sont tenus de rendre accessible l'intégralité de leur espace ouvert au public, ainsi que les abords de leur établissement (stationnement et cheminements extérieurs), depuis le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP.

⁵ Article R 111-19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

⁶ Agenda d'Accessibilité Programmée. Protocole dans lequel tout gestionnaire ou propriétaire dont le ou les ERP ne sont pas accessibles au 31 décembre 2014 doivent entrer. L'Ad'AP doit être déposé avant le 27 septembre 2015.

⁷ Article R 111.19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

⁸ Article R 111.19-7 du Code de la construction et de l'habitation.



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

Au-delà du local en lui-même, l'accessibilité et la qualité de l'accueil de tous les publics passent par une attitude et un comportement adéquats des professionnels.

1) attitudes et comportements généraux

L'accessibilité démarre avec le bon sens et l'attention que l'on porte à autrui. En effet, pour de nombreux aspects, il suffit de se mettre, fut-ce un court instant, à la place de l'autre, d'adopter sa logique, son point de vue afin d'identifier les écueils usuels, inhérents et récurrents à sa condition, pour les dépasser.

Le gestionnaire de l'ERP est, par définition, au service du public, de son public. Son souci principal est donc la satisfaction des besoins ou des désirs de ses clients ou usagers, dans toute leur diversité. L'âge, le sexe, la situation familiale ou financière sont autant de paramètres qui démultiplient les profils des clients et usagers, et donc leurs attentes. Pour y répondre, les professionnels ont appris à connaître certains archétypes, à écouter les clients et usagers, à cibler leurs attentes et à œuvrer pour les satisfaire. Au final, quand on parle d'attitude et de comportement adéquats pour accueillir un public handicapé, c'est de cela qu'il s'agit.

Ainsi, le premier pas dans la mise en accessibilité de votre établissement et de vos prestations, la première main tendue vers votre interlocuteur réside dans votre volonté d'accueillir et satisfaire absolument tous ceux qui se présentent à vous. Ainsi, la politesse, la bienveillance, l'écoute, les attentions sont autant de facilitateurs pour rendre le quotidien des personnes handicapées plus confortable. Il s'agit-là de termes-clés de base pour tout vendeur ou commerçant ou interlocuteur en relation avec le public. Le savoir-être est aussi important que le savoir-faire. Adoptez donc la même attitude que pour n'importe quelle personne.

- Ne la dévisagez pas, soyez naturel, ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- Faites attention à votre langage, n'employez pas de vocabulaire irrespectueux ou discriminant.
- Considérez la personne à besoins spécifiques comme un client ordinaire : adressez-vous à elle directement et non pas son accompagnateur, s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Ne caressez pas le chien guide d'aveugle ou le chien d'assistance, il travaille.
- Portez une attention particulière à la qualité de la communication. Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide. Ne soyez pas surpris si la personne refuse : elle est à même de vous indiquer ce qu'elle attend de vous ou la manière de l'aider.
- Gardez le sourire et faites preuve de patience pour éviter de la mettre en difficulté : un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- Ayez à disposition un moyen de communication écrite, par exemple, carnet, stylo, tablette tactile...
- Si des écrans télévisés sont présents dans votre établissement, veillez à activer le sous-titrage ainsi que l'audio-description.



2) Attitudes et comportements spécifiques

Accueillir le public, à besoins spécifiques ou non, est au cœur de votre métier. Faire preuve de politesse, de bienveillance, d'écoute, d'attentions pour satisfaire vos clients, usagers et patients va de soi pour vous. Il en va de même pour les personnes handicapées dont la qualité de vie dépend sensiblement de l'environnement et du comportement de la collectivité à leur égard. Ainsi, l'accueil d'une personne handicapée doit être aussi naturel que celui d'une personne âgée, par exemple, laquelle peut déjà connaître certaines des difficultés rencontrées par les personnes handicapées (difficulté de repérage, de compréhension, problèmes de mobilité, de vue ou d'audition...). De plus, si ces adaptations sont nécessaires pour les personnes âgées ou handicapées, c'est une qualité de service qui est profitable à tous. En effet, au-delà du handicap, une poussette, des sacs de course, une entorse de la cheville, un sac de voyage sont autant d'entraves à une circulation aisée dans la Cité, et sont autant de situations auxquelles profite un environnement pensé pour tous.

a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012⁹, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

La Langue des Signes Française (LSF) est un moyen efficace pour échanger avec une personne sourde signante (qui utilise la LSF). Néanmoins, il existe d'autres solutions, plus simples, pour permettre la communication avec un client sourd ou malentendant. Ces solutions sont multiples et varieront selon votre interlocuteur. En effet, certains sourds signent, d'autres s'expriment à l'oral, d'autres encore utilisent le Langage Parlé Complété (LPC, code qui associe la parole à des gestes-soutiens de la main au niveau de la bouche), beaucoup s'appuient sur la lecture labiale (lecture sur les lèvres), mais celle-ci n'est qu'une aide partielle, qu'un complément aux informations auditives. Les jeunes générations maîtrisent la lecture et l'écriture, contrairement aux plus anciens qui ont, pour la majorité, plus de difficultés. Au professionnel et au client de s'entendre sur le moyen de communication le plus confortable pour ce dernier. Néanmoins, voici un certain nombre d'exemples de facilitateurs :

- Soyez attentif au fait que l'interlocuteur tende l'oreille ou qu'il pointe celle-ci du doigt et qu'il secoue la tête, pour repérer une personne atteinte d'un handicap auditif.
- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de commencer à lui parler.
- Gardez la bouche dégagée (ne mettez pas votre main devant votre bouche) et bien éclairée, en évitant les contre-jours.
- Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez des phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage, etc...
- Proposez de quoi écrire, en mimant l'écrit ou en montrant un calepin, par exemple, si la personne sait lire et écrire (majoritairement les jeunes générations).

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



- Vérifiez que la personne a bien compris le message en l'invitant à reformuler ou en reformulant vous-même.
- Veillez à afficher de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées et leurs prix.
- Assurez-vous que chacun puisse voir tout le monde, par exemple grâce à une table ronde.
- Pour orienter une personne avec un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.
- Pour les personnes appareillées, on peut installer une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s'assurant régulièrement qu'elle fonctionne.



De nombreuses formations de LSF existent et permettent d'intégrer les bases de cette langue à part entière. Connaître quelques mots rudimentaires de LSF (Bonjour, merci, au-revoir) est souvent apprécié. Quelques dictionnaires sont disponibles sur internet :

- 🔗 <http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>
- 🔗 <http://www.lsf dico-inj smetz.fr/recherche-par-mot.php>
- 🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicocomplet>

b. Personnes avec une déficience visuelle



Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes¹⁰. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

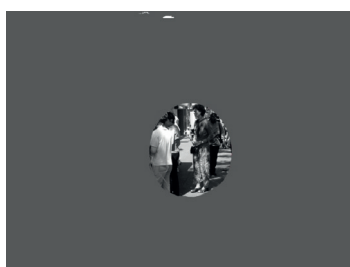
● Tout percevoir mais de façon très floue



➡ Tout est « aperçu », rien n'est vraiment « distingué » car les contrastes et les couleurs sont atténués.

➡ Impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'un obstacle, ou de lire.

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



➡ Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.

➡ Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

¹⁰Enquête HID de 2005



● N'avoir qu'une perception périphérique ou atteinte de la vision centrale



- ➔ La vision centrale est supprimée.
- ➔ La lecture et la vision précise sont difficiles voire impossibles.

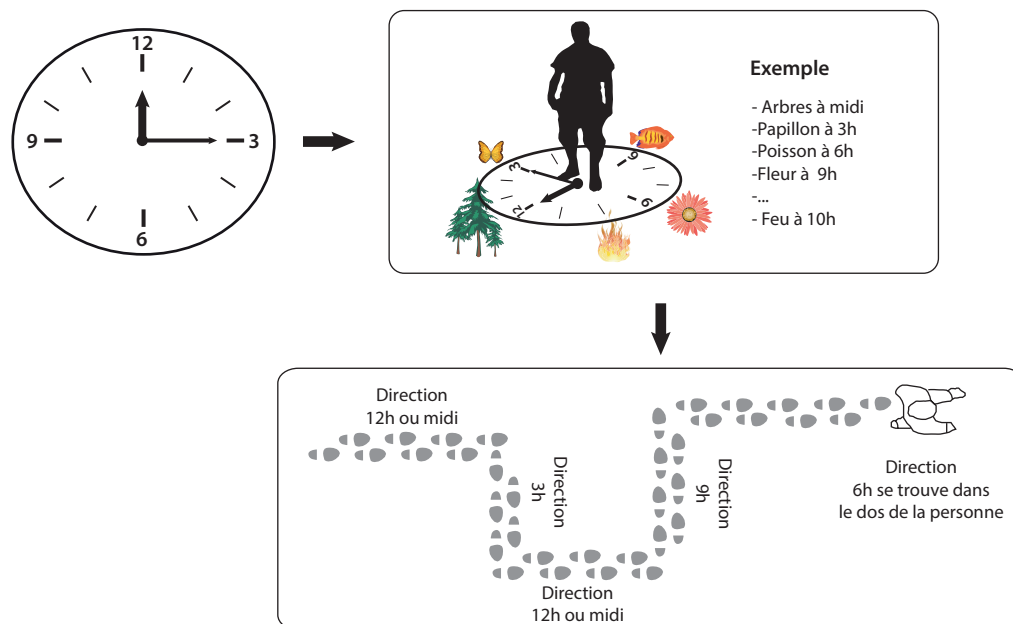
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes. La personne handicapée visuelle est également la plus à même de vous indiquer quelle aide lui apporter. Il faut donc, en tout premier lieu, être ouvert aux demandes et aux besoins de la personne, sans chercher à s'imposer à elle. D'une manière plus générale, il ne faut pas hésiter à combler l'absence de vision par la parole et apporter un maximum d'informations à travers votre discours.

- Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Si la personne est accompagnée de son chien guide, ce dernier travaille, ne le caressez pas.
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).
- S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.
- Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.
- Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- Informer la personne déficiente visuelle sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette... (utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : les portes-manteaux se trouvent à midi et la caisse à 3h). Évitez les termes purement visuels comme « par ici », « par là-bas »...N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel comme par exemple « voir ».



Ci-dessous, un schéma explicatif de la technique du cadran d'horloge :



- Prévenez de tout changement dans l'environnement.
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Présentez et décrivez les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.
- Concevez une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16, minimum 4.5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.



Il existe des tablettes numériques qui ouvrent de nombreuses possibilités que ce soit pour la transmission d'informations que pour les modes de lecture que l'on peut individualiser et moduler selon le profil du client, du patient ou de l'utilisateur : choix de la langue, choix du texte ou de l'image, choix du niveau de contraste et de l'agrandissement de caractères... Cet éventail d'adaptations présente un intérêt indéniable pour l'accessibilité qui vient s'ajouter à l'attractivité des nouvelles technologies.

Les chiens guides d'aveugles

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des ascenseurs et toilettes.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Le chien guide d'aveugle se reconnaît à son harnais spécifique.



Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3^e classe, soit 150€ à 450€¹¹ ».



« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre¹². »

C. Personnes avec une déficience motrice



Le handicap moteur revêt plusieurs formes, il peut toucher une partie comme l'ensemble du corps. Les personnes dites à mobilité réduite peuvent se déplacer debout, à l'aide d'une ou deux cannes, de béquilles, d'un déambulateur ou encore en fauteuil. C'est pourquoi l'on distingue les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) et les Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Les déficiences motrices entravent les déplacements, mais également la préhension d'objets et parfois la parole. Les UFR rencontrent donc généralement des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances ; la présence de marches, ou de dénivelés trop importants, des largeurs de passages insuffisantes, la hauteur des équipements ou objets sont autant de points bloquants. Les PMR affrontent, quant à elles, des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances, et d'autant plus si le parcours est semé d'obstacles comme des marches ou des pentes. La station debout et les attentes prolongées peuvent s'avérer particulièrement pénibles.

L'aide apportée se traduira le plus souvent par la facilitation et la sécurisation des déplacements.

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et des sièges de repos.
- Dans une file d'attente, indiquez à la personne la file prioritaire si elle ne l'a pas vue.
- Proposez l'aide sans l'imposer. Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement pour qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.
- En cas de guidage d'un fauteuil, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- Ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant : vous risquez non seulement de déséquilibrer la personne, mais aussi de la mettre mal à l'aise.
- Pour accompagner une personne qui se déplace debout, veillez à ne pas la déstabiliser et à marcher à ses côtés en respectant son rythme.
- Pour échanger avec une personne en fauteuil, il est préférable de vous placer à sa hauteur.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Si la personne a des difficultés d'élocution, soyez patient et laissez-lui le temps de s'exprimer et de finir ses phrases. N'hésitez pas à faire répéter plutôt que de faire croire que vous avez compris.
- Acceptez les chiens d'assistance dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

¹¹ Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

¹² Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné aux PMR et UFR. Il leur apporte une aide technique et répond à de nombreuses commandes : ramasser un objet, ouvrir portes et placards, allumer la lumière... Il porte également des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3^e classe, soit 150€ à 450€¹³ ».



« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peu prétendre¹⁴. »

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

On distingue la déficience intellectuelle, comme la trisomie 21, qui ne peut être soignée, mais compensée par un environnement et un accompagnement adapté, et la déficience cognitive qui correspond à une déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, fonctions exécutives, langage...) ou une déficience du traitement de l'information. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies¹⁵, dysorthographies¹⁶, dyscalculies¹⁷,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral¹⁸.

Les handicaps cognitifs et intellectuels peuvent entraîner des problèmes de concentration et d'attention. Le déchiffrage et la mémorisation des informations et de la signalétique (pictogrammes) peuvent être plus ou moins difficiles selon les individus et selon le type d'informations et de signalétique (plus ou moins longues, plus ou moins abstraites, plus ou moins complexes). Il en va de même pour le repérage dans le temps et l'espace, ainsi que l'utilisation des appareils et des automates.

L'aide sera donc principalement humaine, dans l'attitude et l'accompagnement.

- Faites preuve de patience, d'écoute et de disponibilité, montrez-vous rassurant, tout en gardant une attitude naturelle. Sourire peut aider à mettre en confiance.
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes, ne faites pas de gestes de crainte ou de mépris.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Parlez normalement avec des phrases simples, sans négation, en utilisant des mots faciles à comprendre.

¹³ et ¹⁴ Op. cit

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

¹⁷ Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

¹⁸ Accident mettant en danger le fonctionnement d'une ou plusieurs zones du cerveau.



- Évitez les longs raisonnements.
- N'infantilisez pas et vouvoyez la personne.
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin par exemple.
- Proposez votre aide, ne faites pas à la place de la personne.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- N'abandonnez pas la personne handicapée, sans relais.
- Utilisez une signalétique adaptée et des écrits en « facile à lire et à comprendre ».
- Aidez la personne pour le règlement, notamment dans le comptage de l'argent.
- Refusez les conversations intimes, réorientez la conversation fermement et clairement.
- Acceptez le chien d'assistance dans votre établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné également aux personnes atteintes d'un handicap mental. Il leur apporte une aide technique et peut porter des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas. Mais, au-delà de cette aide, le chien est un compagnon au quotidien, un soutien moral, affectif, et constitue un formidable lien avec l'environnement. Il favorise ainsi l'insertion sociale des personnes handicapées.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.



« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3^e classe, soit 150€ à 450€¹⁹ ».

« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peu prétendre²⁰. »



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

Guide du facile à lire et à comprendre (Unapei) :

 http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf

Guide de l'accessibilité des personnes handicapées mentales (Unapei) :

 http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf

Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes (Unapei) :

 http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf

¹⁹Article R 241-22, Code de l'action sociale et des familles

²⁰Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014²¹, on estime que 3,3 millions de personnes ont connu une situation de handicap psychique au cours des douze derniers mois. Ce handicap impacte surtout le comportement, la communication et la relation avec autrui. En effet, les personnes atteintes de troubles psychiques rencontrent souvent des problèmes de concentration ainsi qu'une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Ils éprouvent des difficultés à maîtriser leurs émotions et leur comportement. Entrer en communication avec quelqu'un d'inconnu peut être une véritable épreuve. Les événements imprévus génèrent du stress et, potentiellement, des comportements étranges. Comme pour la déficience mentale, c'est l'aide humaine et une attitude adaptée de la part du professionnel qui permettra une qualité d'accueil satisfaisante pour la personne et les autres clients ou usagers. Les personnes atteintes de troubles psychiques ont ainsi principalement besoin d'être rassurées, entendues, prises en charge et de ne pas être bousculées, ni stressées.

a) Quelle attitude adopter ?

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et patient, tout en adoptant une attitude rassurante (sans marque de stress, d'agacement ou d'énervement).
- L'interlocuteur peut être stressé sans forcément s'en rendre compte. Dialoguez dans le calme, sans le fixer.
- Ne le contredisez pas, ne faites pas de reproches et rassurez le en cas de problème.
- Soyez précis dans ses propos, au besoin, répétez calmement.
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout et laissez-lui le temps de réaction et d'expression.
- Évitez de répéter plusieurs fois la même question.

b) Que faire en cas de crise ?

- Restez calme et posé même si l'agitation de la personne est grande, et montrez-vous rassurant.
- Formulez des phrases courtes avec des mots simples.
- Tentez de focaliser son attention sur un élément environnemental (une image, un objet, un animal...) ou qui lui est familier (son entourage, son domicile...).
- Avec l'accord de la personne, mettez un tiers dans la relation ou la communication, afin de faire tomber la tension.
- Laissez toujours à la personne la possibilité de partir et de revenir.

²¹Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



III. Rendre accessible son établissement

Vous disposez au travers la réglementation de tout un arsenal de prescriptions pour rendre votre établissement accessible aux personnes handicapées notamment en ce qui concerne les revêtements des sols et murs, les cheminements verticaux et horizontaux, leur largeur, l'éclairage, l'information, etc. Toutefois, ces prescriptions laissent une large place à la créativité des aménageurs, pour garantir la plus grande diversité possible d'aménagements.

Pour concilier prescriptions et créativité, et apporter une aide, des informations et supports sont, entre autres, disponibles en téléchargement sur le site du ministère ou sur le site de l'AFNOR pour les documents de normalisation :

✦ outil d'autodiagnostic :

🔗 <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/ladap-agenda-daccessibilite-programmee#e2>

✦ produits répondant aux besoins des personnes handicapées dans les établissements recevant du public :

🔗 <http://www.prathic-erp.fr/>

✦ panorama des dispositifs locaux d'aide à la mise en accessibilité des commerces :

🔗 <http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide%20panorama%20des%20aides%20locales%20%C3%A0%20l%27axe%20des%20commerces.pdf>

✦ locaux des professions libérales : réussir l'accessibilité :

🔗 http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/8_guide_professions_lib%C3%A9rales.pdf

✦ cafés, hôtels, restaurants et discothèques : réussir l'accessibilité :

🔗 http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/ACCESSIBILITE_DES_HOTELS-2011.pdf

✦ BP X35-075 Accessibilité des établissements recevant du public - Franchissement du dénivelé constitué par une marche d'entrée :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-x35-075/accessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-franchissement-du-denivele-constitue-par-une-marche-d-entree/article/785069/fa142546>

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-x50-783/accessibilite-et-inclusion-des-personnes-handicapees-organismes-handi-accueillants-exigences-et-recommandations-pour-l-inclu/article/821134/fa059321>

✦ NF P98-351 Éveil de vigilance - Caractéristiques, essais et règles d'implantation des dispositifs podo-tactiles au sol d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-351/cheminements-insertion-des-handicapes-veil-de-vigilance-caracteristiques-essais-et-regles-d-implantation-des-dispositifs/article/775517/fa140125>

✦ NF P98-352 Bandes de guidage tactiles au sol à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes ou des personnes ayant des difficultés d'orientation :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-352/cheminements-bandes-de-guidage-tactile-au-sol-a-l-usage-des-personnes-aveugles-et-malvoyantes-ou-des-personnes-ayant-des-diff/article/818613/fa183172>

✦ BP P96-101 Accessibilité aux personnes handicapées - Référentiel de bonnes pratiques sur l'évacuation des personnes handicapées dans les établissements recevant du public :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-101/accessibilite-aux-personnes-handicapees-referentiel-de-bonnes-pratiques-sur-l-evaluation-des-personnes-en-situation-de-handica/article/822591/fa059511>



✦ BP P96-102 Accessibilité aux personnes handicapées - guide de bonnes pratiques sur la gouvernance de la chaîne de l'accessibilité d'un bâtiment et de ses abords :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-102/accessibilite-aux-personnes-handicapees-guide-de-bonnes-pratiques-sur-la-gouvernance-de-la-chaîne-de-l-accessibilite-d-un-bati/article/724149/fa169024>

✦ BP P96-103 Recueil de bonnes pratiques sur l'accessibilité des équipements dans le cadre bâti :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-103/referentiel-de-bonnes-pratiques-sur-l-accessibilite-des-equipements-dans-le-cadre-bati/article/813573/fa169022>

✦ BP P96-104 Accessibilité aux personnes handicapées - Signalétique de repérage et d'orientation dans les établissements recevant du public :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-104/accessibilite-aux-personnes-handicapees-signalétique-de-reperage-et-d-orientation-dans-les-etablissements-recevant-du-public/article/818346/fa181424>



Documents de référence

 Ministère des Solidarités et de la Santé, *Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap* [en ligne], Edition Dicom, 2014. Disponible sur :

 <https://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEw-jeoL2H5ePWAhUB6RQKHxuaAGcQFgg3MAI&url=http%3A%2F%2Fsolidarites-sante.gouv.fr%2FIMG%2Fpdf%2F-Guide-pour-mise-en-ligne.pdf&usg=AOvVaw0nGOatTYNeHSP1JwwhpP2Z>

 CNISAM, *Bonnes pratiques face aux personnes déficientes ou en situation de handicap* [en ligne], 2013. Disponible sur :

 <http://www.cnisam.fr/Bonnes-pratiques-face-aux.html>

 Ministère des Solidarités et de la Santé, *Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires* [en ligne], 2009. Disponible sur :

 http://www.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf

 MTES, Ministère du travail, de l'emploi et de la santé, *Le chien guide ou le chien d'assistance – le compagnon du quotidien* [en ligne], 2011. Disponible sur :

 http://www.ecologique-solaire.gouv.fr/sites/default/files/Guide_de_chien_v7-1.pdf

 Comité régional du tourisme Paris Île-de-France, *Accueillir une personne à besoins spécifiques* [en ligne], 2013. Disponible sur :

 <http://pro.visitparisregion.com/Optimisation-de-vos-prestations/Accessibilite/Ameliorer-votre-accessibilite/Creer-des-outils-de-mediation-et-d-accueil/Accueillir-une-personne-a-besoins-specifiques-Cahier-pratique>

Ce document a été élaboré par la DMA, en collaboration avec :

- APAJH (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés)
- CDCF (Conseil du Commerce de France)
- CFPSAA (Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes)
- CGAD (Confédération Générale de l'Alimentation en Détail)
- CGPME (Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises)
- FCD (Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution)
- UMIH (Union des Métiers et Industries de l'Hôtellerie)
- UNAPEI (Union nationale des association de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis)
- SYNHORCAT (Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs)



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

Elle veille au respect des règles d'accessibilité, coordonne et assure la cohérence des actions menées par le ministère dans ce domaine. Soucieuse d'une meilleure intégration des personnes handicapées, elle veille à créer les conditions du dialogue, par un travail d'écoute et d'échange avec tous les acteurs de l'accessibilité et notamment les associations de personnes handicapées, pour faire émerger les synthèses nécessaires au déploiement de la politique d'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

www.ecologique-solidaire.gouv.fr - www.cohesion-territoire.gouv.fr

PAO : MEEM-MLHD/SPSSI/ATL2 Benoît Cudelou - octobre 2017