

CPAM de Haute-Savoie 2 rue Robert Schuman 7 4 0 0 0 ANNECY

Registre Public d'Accessibilité

Conformément au décret n°2017-431 du 28 mars 2017 et de l'arrêté du 19 avril 2017, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Haute-Savoie met à la disposition de ses visiteurs un Registre Public d'Accessibilité pour ses Etablissements Recevant du Public (ERP)

Agence d'Annecy Point d'accueil



ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Travaux dans un établissement recevant du public existant soumis à Permis de Construire ou à Déclaration de Travaux

A transmettre par le maître d'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire ou la déclaration de travaux 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(e) Corinne AIMARD de la société QUALICONSULT, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

Atteste que par contrat de vérification technique n°049741400253 en date du 25/08/2014 la Société : CPAM HAUTE SAVOIE, maître de l'ouvrage de l'opération de construction située à ANNECY :

Le projet consiste en des travaux de mise en accessibilité du siège de la CPAM : les travaux suivants ne sont pas terminés : pose des revêtements acoustiques dans l'escalier.

Réf. Du PC/DT: A fournir

Date du dépôt de la demande de PC/DT :

Date du PC/DT:

Modificatifs éventuels :

a confié, à QUALICONSULT, 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 : 1

• Règles en vigueur considérées :

■ Articles R.111-19-7 à R.111-19-12 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations ouvertes au public existantes ;

- Arrêté du 21 mars 2007 fixant les conditions prises pour l'application des articles R.111- 19-8 à R.111-19-11 du CCH, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.
 - Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :

NEANT

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

NEANT

- ▶ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 16/01/2015, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :
 - \rightarrow **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.

Date: 29/01/2015 Signature: Corinne AIMARD

(*) Voir commentaire général CG01 en page 3.

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 préjugeant pas d'interprétations contraires.
CG	02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : NEANT

Récapitulatif des commentaires particuliers

- 1. Généralités Pas de commentaire particulier
- 2. Cheminements extérieurs Pas de commentaire particulier
- 3. Places de stationnement Pas de commentaire particulier
- 4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public Pas de commentaire particulier
 - 5. Circulations intérieures horizontales Pas de commentaire particulier
 - 6. Circulations intérieures verticales Pas de commentaire particulier
 - 7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques Pas de commentaire particulier
 - 8. Revêtements de sols, murs et plafonds Pas de commentaire particulier
 - 9. Portes, portiques et sas Pas de commentaire particulier
 - 10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande Pas de commentaire particulier
 - 11. Sanitaires

 Pas de commentaire particulier
 - 12. Sorties
 Pas de commentaire particulier
 - 13. Éclairage Pas de commentaire particulier
 - 14. Information et signalisation Pas de commentaire particulier
 - 15. Établissements recevant du public assis Pas de commentaire particulier

- 16. Établissements comportant des locaux à sommeil Pas de commentaire particulier
 - 17. Établissements avec douches ou cabines Pas de commentaire particulier

18. Caisses de paiement Pas de commentaire particulier Remarque préliminaire: Suivant l'arrêté du 21 mars 2007, lorsque des travaux sont effectués dans des ERP et IOP existants, les parties de l'ouvrage présentant des contraintes liées à la présence d'éléments participant à la solidité du bâtiment bénéficient d'atténuations par rapport aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006.

Dans le tableau suivant, les cases grisées correspondent aux points de vérification qui mettent en jeu ce double aspect. Ainsi, celles qui concernent les parties sans contrainte de solidité à proximité sont notées « SC » et doivent répondre aux prescriptions de l'arrêté du 1er août 2006. Les cases notées « AC », c'est à dire « Avec Contraintes », indiquent les prescriptions atténuées de l'arrêté du 21 mars 2007.

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
1. Généralités			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'ai	rêté		
2. Cheminements extérieurs			
Généralités			
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès 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		
SC - Largeur ≥ 1,40 m	SO		
SC - Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m	SO		
SC - Dévers ≤ 2 %	SO		
SC - Pentes			
✓ SC - Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	SO		
✓ SC - Pente < 4%	SO		
✓ SC - Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m	SO		
✓ SC - Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi	SO		
✓ SC - Pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m maxi	SO		
✓ SC - Pente > 10 % : interdite	SO		
✓ SC - Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	so		
AC - Largeur ≥ 1,20 m	SO		
AC - Rétrécissements ponctuels ≥ 0,90 m	SO		
AC - Dévers ≤ 3 %	SO		
AC - Pentes			
✓ AC - Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	SO		
✓ AC - Pente <5 %	SO		
✓ AC - Pente entre 5 et 6 % : palier de repos tous les 10 m	SO		
✓ AC - Pente entre 6 et 10% sur 2 m maxi	SO		
✓ AC - Pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m max	SO		
✓ AC - Pente > 12 % : interdite	SO		
✓ AC - Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO		
Caractéristiques des paliers de repos	ı		
✓ 1,20 x 1,40 m	SO		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
✓ Paliers horizontaux au dévers près	SO		
Seuils et ressauts		-	
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente ≤ 33%)	SO		
✓ Arrondis ou chanfreinés	SO		
✓ SC - Distance entre 2 ressauts ≥ 2,50 m	SO		
✓ SC - Pas de ressauts successifs dans une			
pente	SO		
✓ AC - Pas d'âne tolérés si 2,50 m entre			
ressauts et séparés par un palier de	so		
repos			
Repérage des éléments structurants du			
cheminement par les malvoyants	SO		
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ to	ur aux	points de choix d'itinéraire	
✓ Emplacements	SO		
✓ Dimensions : Ø 1,50 m	SO		
Espaces de manœuvre de portes		ı	
✓ 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 : Ø 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	SO		
implantés ou en saillie de plus de 15 cm			
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à			
moins de 0,90 m du cheminement	SO		
Protection des espaces sous escaliers	R		
Volée d'escaliers de 3 marches ou plus :	ı	ı	
✓ SC - Largeur entre les mains courantes			
≥ 1,20 m	SO		
✓ AC - Largeur entre les mains courantes	6.0		
≥ 1,00 m	SO		
✓ SC - Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
✓ AC - Hauteur des marches ≤ 17 cm	SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
✓ Mains courantes :			
○ SC - De chaque côté	R		
AC - Une seule main courante suffit			
si cela réduit le passage à une largeur	SO		
inférieure à 1m.			
o Hauteur entre 0,80 et 1,00 m	R		
o Continue, rigide et facilement	D		
préhensible	R		
 Dépassant les premières et les 	R		
dernières marches	П		
 Différenciée du support par éclairage 	R		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
particulier ou contraste visuel			
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants	R		
à 50 cm en partie haute	K		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la			
1ère et la dernière marche	SO		
visuellement contrastées par rapport			
aux marches			
✓ Nez de marches :			
De couleur contrastée Non glissants	SO SO		
 Non glissants SC - Sans débord excessif 	SO		
• AC - Pas de prescriptions sur les	30		
débords	SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches :			
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants			
à 50 cm en partie haute	SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la			
1ère et la dernière marche	SO		
visuellement contrastées par rapport	30		
aux marches			
✓ Nez de marches :		,	
De couleur contrastée	SO		
 Non glissants 	SO		
o SC - Sans débord excessif	SO		
o AC - Pas de prescriptions sur les	so		
débords			
Présence d'un dispositif d'éclairage du	SO		
cheminement 3. Places de stationnement			
SC - 2% de l'ensemble des places aménagées			
ou suivant arrêté municipal si plus de 500	so		
places			
AC - 2% de l'ensemble des places			
aménagées ou suivant arrêté municipal si			
plus de 500 places : comprennent les places	SO		
existantes même si loin de l'entrée			
SC - Localisation à proximité du bâtiment	SO		
AC - Localisation à proximité du bâtiment :	so		
nouvelles places uniquement			
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte			
✓ Largeur ≥ 3,30 m	SO		
✓ SC - Espace horizontal au dévers de 2 % près	so		
✓ AC - Espace horizontal au dévers de 3 %			
près	SO		
✓ Raccordement au cheminement d'accès	SO		
✓ Ressaut ≤ 2 cm	SO		
✓ SC - Sur 1,40 m à partir de la place:	SO		
cheminement horizontal au dévers près	30		
✓ AC - Aucune prescription	SO		
✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisable pa	r des pe	ersonnes sourdes, malentendantes ou muettes	

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
Bornes visibles directement du poste	SO		
de contrôle OU			
	<u> </u>		
 Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels 	SO		
ET visiophonie	SO		
✓ Sortie en fauteuil des places « boxées	30		
»	SO		
Repérage horizontal et vertical des places			
✓ Signalisation adaptée à proximité des	SO		
places de stationnement pour le public	30		
✓ Signalisation des croisements véhicules /	piétons	5:	
 Éveil de vigilance des piétons 	SO		
 Signalisation vers les conducteurs 	SO		
4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement	nt et au	x locaux ouverts au public	
Accès principal accessible en continuité avec	SO		
le cheminement accessible	30		
Entrée principale facilement repérable	R		
Espace de manœuvre avec possibilité de			
demi-tour devant l'entrée principale	SO		
comportant un contrôle d'accès			
Dispositifs d'accès au bâtiment :			
✓ Facilement repérable	SO		
✓ Signal sonore et visuel	SO		
Système de communication et dispositif de co	mmand	le manuelle :	
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou	SO		
d'un obstacle au fauteuil			
✓ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m	SO		
Contrôle d'accès et de sortie :	1		
✓ Visualisation directe du visiteur par le			
personnel			
* OU			
✓ Visiophone	SO		
Accès de manière autonome à tous les	SO		
locaux ouverts au public			
5. Circulations intérieures horizontales			
SC - Largeur ≥ 1,40 m	SO		
SC - Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m	SO		
SC - Dévers ≤ 2 %	SO		
SC - Pentes :			
✓ SC - Pente < 4%	SO		
✓ SC - Pente entre 4 et 5 % palier de repos tous les 10 m	SO		
✓ SC - Pente entre 5 et 8 % sur 2 m maxi	SO		
✓ SC - Pente entre 5 et 8 % sur 2 m maxi ✓ SC - Pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m	30		
maxi	SO		
✓ SC - Pente > 10 % : interdite	SO		
✓ SC - Paliers de repos en haut et en bas			
de chaque pente	SO		
AC - Largeur ≥ 1,20 m	SO		
AC - Rétrécissements ponctuels ≥ 0,90 m	SO		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
AC - Dévers ≤ 3 %	SO		
AC - Pentes :			
✓ AC - Pente <5%	so		
✓ AC - Pente entre 5 et 6 % palier de			
repos tous les 10 m	SO		
✓ AC - Pente entre 6 et 10 % sur 2 m maxi	SO		
✓ AC - Pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m			
maxi	SO		
✓ AC - Pente > 12 % : interdite	SO		
✓ AC - Paliers de repos en haut et en bas			
de chaque pente	SO		
Caractéristiques des paliers de repos	l		
✓ 1,20 x 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		
✓ SC - Distance entre 2 ressauts ≥ 2,50 m	SO		
✓ SC - Pas de ressauts successifs dans une			
pente	SO		
✓ AC - Pas d'âne tolérés si 2,50 m entre			
ressauts et séparés par un palier de	so		
repos			
Espaces de manœuvre de porte	l		
✓ Emplacements	SO		
✓ Dimensions	SO		
Espaces d'usage			
✓ Devant chaque équipement ou			
aménagement	SO		
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30	SO		
Sols non meuble, non glissant, non			
réfléchissant et sans obstacle à la roue	SO		
Trous en sol : ø ou largeur ≤ 2 cm	SO		
Cheminement libre de tout obstacle			
✓ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 pour les			
parcs de stationnement	SO		
✓ Repérage visuel, tactile ou par			
prolongement au sol des éléments	SO		
implantés ou en saillie de plus de 15 cm			
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à	so		
moins de 0,90 m			
Protection des espaces sous escaliers	SO		
Marches isolées :			
✓ Si trois marches ou plus :			
 SC - Largeur entre mains courantes ≥ 	so		
1,20 m			
 SC - Hauteur des marches ≤ 16 cm 	SO		
SC - Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
 AC - Largeur entre mains courantes ≥ 1,00 m 	so		
 AC - Hauteur des marches ≤ 17 cm 	SO		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
 AC - Giron des marches ≥ 28 cm 	SO		
Appel de vigilance pour les	SO		
malvoyants à 50 cm en partie haute	30		
 Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches 	SO		
Nez de marches :			
■De couleur contrastée	SO		
■Non glissants	SO		
■SC - Sans débord excessif	SO		
■AC - Pas de prescriptions sur les	SO		
débords	30		
Mains courantes :			
■SC - De chaque côté	SO		
■AC - Une seule main courante			
suffit si cela réduit le passage à	SO		
une largeur inférieure à 1m.			
■Hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
■Continue, rigide et facilement	SO		
préhensible			
■Dépassant les premières et les	so		
dernières marches			
 Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel 	SO		
✓ Si moins de 3 marches :			
Appel de vigilance pour les			
malvoyants à 50 cm en partie haute	SO		
 Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches 	SO		
Nez de marches :			
■De couleur contrastée	SO		
■Non glissants	SO		
■SC - Sans débord excessif	SO		
■AC - Pas de prescriptions sur les	SO		
débords	30		
6. Circulations intérieures verticales		,	
Obligation d'ascenseur	SO		
Escaliers utilisables sans les conditions normal	es de fo	pnctionnement :	
✓ SC - Largeur entre mains courantes ≥1,20 m	SO		
✓ SC - Hauteur des marches ≤ 16 cm	SO		
✓ SC - Giron des marches ≥ 28 cm	SO		

Rappel: D'après l'article 5 de l'arrêté du 21 mars 2007, en présence de contraintes liées à la solidité: « En l'absence de travaux ayant pour but de modifier les caractéristiques dimensionnelles des escaliers, celles ci peuvent être conservées ». C'est à dire, que les girons, hauteurs et largeurs de marches peuvent être conservées en l'état si l'escalier est entre murs porteurs et que l'on n'y fait pas de travaux. Dans le cas contraire, si l'escalier est touché par les travaux et que des contraintes structurelles existent alors les dispositions ci-dessous sont à vérifier.

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
✓ AC - Largeur entre mains courantes ≥1,00 m	so		
✓ AC - Hauteur des marches ≤ 17 cm	SO		
✓ AC - Giron des marches ≥ 28 cm	SO		
✓ Mains courantes :			
o SC - De chaque côté	SO		
 AC - Une seule main courante suffit si cela réduit le passage à une largeur inférieure à 1m. 	SO		
o Hauteur entre 0,80 et 1,00 m	SO		
 Continue, rigide et facilement préhensible 	so		
 Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel 	SO		
 Dépassant les premières et les dernières marches 	so		
✓ 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	SO		
✓ Nez de marches :			
 De couleur contrastée 	R		
 Non glissant 	R		
o SC - Sans débord excessif	R		
 AC - Pas de prescriptions sur les débords 	R		
Ascenseurs	1		
✓ Tous les ascenseurs doivent être	SO		
accessibles			
✓ Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	so		
✓ SC - Commande à plus de 50 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO		
✓ SC - Conformes à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap	SO		
✓ SC - Munis d'un dispositif permettant de prendre appui	SO		
✓ SC - Permet de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	SO		
✓ AC - Si installation d'un nouvel ascenseur: conforme NF EN 81-70	so		
✓ AC - Ascenseurs existants - au moins un p	ar batt	erie doit vérifier:	
AC - Signalisation palière:			

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
■AC - Signal sonore prévenant le	R		
début de l'ouverture des portes			
AC - Deux flèches lumineuses			
d'une hauteur ≥ 40 mm indiquent le sens du déplacement	R		
■AC - Signaux sonores différents			
indiquent la montée et la descente	R		
• AC - Signalisation en cabine:			
•AC - Indicateur visuel de position			
de la cabine:	R		
■AC - Hauteur des numéros d'étage			
comprise entre 30 et 60 mm	R		
■AC - Message vocal qui indique la	_		
position à l'arrêt de la cabine	R		
✓ AC - Dispositif de demande de secours			
o AC - Pictogramme illuminé jaune en			
complément de signal sonore de	so		
transmission de la demande			
 AC - Pictogramme illuminé vert en 			
complément du signal sonore	so		
indiquant que la demande a été			
enregistrée			
o AC - Boucle magnétique	SO		
✓ AC - Niveau des signaux sonores			
réglables entre 35 et 65 dB			
Appareils élévateurs pour personnes à mobilit	1	te	
✓ Dérogation obtenue ✓ Conformes aux normes les concernant	SO SO		
✓ Conformes aux normes les concernant ✓ D'usage permanent	SO		
7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécanique			
Doublé par un cheminement accessible ou	:5		
un ascenseur	SO		
Signalisation d'un choix d'itinéraire	SO		
Mains courantes accomapgant le			
mouvement	SO		
SC - Mains courantes dépassant de 30 cm le			
départ et l'arrivée	SO		
AC - Pas de prescriptions pour le			
dépassement de la main courante	SO		
SC - Arrêt d'urgence facilement repérable,			
accessible et manœuvrable en position	SO		
debout ou assis			
AC - Pas de prescriptions sur l'accessibilité	so		
de l'arrêt d'urgence			
Départ et arrivée différenciés par éclairage	SO		
ou contraste visuel			
SC - Signal tactile ou sonore en partie			
terminale d'un tapis ou plan incliné mécanique	SO		
AC - Pas de prescription concernant le signal			
de la partie terminale d'un tapis ou d'un	so		
plan incliné mécanique			
p.s/ mount moodingue	I		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
8. Revêtements de sols, murs et plafonds		'	
Tapis			
✓ Dureté suffisante	SO		
✓ Pas de ressaut ≥ 2 cm	SO		
Qualité acoustique des revêtements des espa	ces d'ac	cueil, d'attente ou de restauration	
✓ Conforme à la réglementation en vigueur	SO		
♦ OU			
✓ Aire d'absorption équivalente ≥ 25 %	SO		
de la surface au sol	30		
9. Portes, portiques et sas			
Dimensions sas	SO		
Espace de manœuvre de portes devant			
chaque porte à l'exception des portes	SO		
d'escalier			
Largeur des portes principales et des portique	S		
✓ SC - ≥ 0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	so		
✓ AC - ≥ 0,80 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	SO		
✓ ≥ 1,40 m pour les locaux ou zones			
recevant au moins 100 personnes	SO		
✓ 1 vantail ≥ 0,90 m pour les portes à 2			
vantaux	SO		
✓ ≥ 0,80 m pour les portiques de sécurité et les portes des sanitaires, douches et	SO		
cabines non adaptées			
Poignées des portes			
✓ Facilement préhensibles	SO		
✓ SC - 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 adaptées)	SO		
 ✓ AC - Pas de prescription pour l'éloignement de l'extrémité de la poignée par rapport à un obstacle 	so		
AC - Établissements hôteliers ou comportant of	des loca	ux d'hébergement :	
 ✓ AC - Chambres adaptées: portes palières de 0,90 m 	SO		
✓ AC - Chambres non adaptées: portes palières de 0,80 m	so		
Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	SO		
Portes vitrées repérables	R		
Portes à ouverture automatique :	1	-	
✓ Durée d'ouverture réglable	SO		
✓ Détection des personnes de toutes tailles	SO		
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 est	SO		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
installé			
10. Dispositifs d'accueil, équipements et disp	ositifs (de commande	
Si existence d'un point d'accueil :			
✓ Au moins un accessible	R		
✓ Point d'accueil aménagé	R		
prioritairement ouvert	I N		
✓ Banques d'accueil utilisables en	R		
position debout ou assis	I N		
Équipements divers accessibles au public			
✓ Au moins un équipement par type	R		
aménagé	- '\		
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant	R		
chaque équipement			
✓ Commandes manuelles et fonctions voir,		lre, parler	
o 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m	R		
✓ Élément de mobilier permettant de lire, e		u utiliser un clavier	
o Face supérieure ≤ à 0,80 m	R		
o Vide de 0,70 x 0,60 x0,30 m (HxLxP)	R		
✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une	R		
boucle magnétique			
Panneaux d'affichage instantané relayant les	so		
informations sonores			
11. Sanitaires			
Cabinets aménagés:	1		
✓ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	SO		
✓ Aux mêmes emplacements que les			
autres	SO		
✓ SC - Séparés H/F si autres sanitaires			
séparés	SO		
 ✓ AC - Un cabinet adapté accessible directement depuis la circulation commune à proximité du cabinet non aménagé 	so		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos			
Espace de manœuvre avec possibilité de demi	tour:		
✓ SC - Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	so		
✓ SC - Dimensions : Ø 1,50 m	SO		
✓ AC - Emplacement : dans le cabinet ou			
à proximité de la porte, mais pas	SO		
nécessairement devant celle-ci			
✓ AC - Dimensions : Ø 1,50 m	SO		
Aménagements intérieurs des cabinets :	1		
✓ Dispositif permettant de refermer la porte	SO		
✓ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30	SO		
✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et	SO		
0,50 m			
✓ Lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85 m	R		
✓ Barre d'appui latérale entre 0,70 et	SO		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
0,80 m du sol			
✓ Barre d'appui supportant le poids d'une	SO		
personne	30		
✓ Commande de chasse d'eau facilement	so		
accessible et manœuvrable	30		
Lavabos accessibles			
✓ Vide en dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	SO		
Accessoires divers : porte-savon, séchoirs,	SO		
etc. à 1,30 m maxi			
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries	SO		
d'urinoirs			
12. Sorties Serties repérables cans risque de confusion			
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	SO		
13. Éclairage			
Valeurs d'éclairement :			
✓ 20 lux pour les cheminements			
extérieurs	SO		
✓ 200 lux aux postes d'accueil	SO		
✓ 100 lux pour les circulations	30		
horizontales	SO		
✓ 150 lux pour les escaliers et			
équipements mobiles	R		
✓ 50 lux pour les circulations piétonnes			
des parcs de stationnement	SO		
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement			
(hors circulations piétonnes)	SO		
Éblouissement / Reflet	SO		
Durée de fonctionnement des éclairages			
temporisés			
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé	SO		
Éclairage par détection de présence	R		
14. Information et signalisation			
Cheminements extérieurs :	_	,	
✓ Signalisation adaptée aux points de			
choix d'itinéraires ou en cas de pluralité	SO		
de cheminements			
✓ Repérage des parois vitrées	SO		
✓ Passage piétons	SO		
Accès à l'établissement et accueil :			
✓ Repérage des entrées	SO		
✓ Repérage du système de contrôle d'accès	SO		
✓ Accueils sonorisés :	R		
✓ Transmission ou doublage visuel des	so		
informations sonores nécessaires			
✓ Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique	SO		
✓ Signalisation de la boucle par un pictogramme	R		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
Circulations intérieures :			
✓ Eléments structurants du cheminement			
repérables	SO		
✓ Repérage des parois et portes vitrées	R		
✓ Si ascenseur et/ou escalier non visible depuis l'entrée ou le hall d'accès,	SO		
installation d'une signalisation adaptée			
✓ 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		
Équipements divers	1		1
✓ Signalisation du point d'accueil, du			
guichet	R		
✓ Équipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	SO		
✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	SO		
Exigences portant sur tous les éléments de sig	nalisati	on et d'information et définies à l'annexe 3	
✓ Visibilité (localisation du support,			
contraste)	R		
✓ Lisibilité (hauteur des caractères)	R		
✓ Compréhension (pictogrammes)			
15. Établissements recevant du public assis			
Nombre de places réservées : 1 +1 par tranche de 50	SO		
Salle de plus de 1000 places : selon arrêté municipal	SO		
Dimensions de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m	so		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	SO		
Réparties en fonction des différentes catégories de places	SO		
16. Établissements comportant des locaux à s	somme	il	I
Nombre de chambres adaptées			
✓ 1 si moins de 21 chambres	SO		
♦ OU			1
✓ 1 +1 par tranche de 50	SO		
♦ OU			
✓ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou	SO		
présentant un handicap moteur			
✓ AC - Aucune chambre accessible exigée			
si pas plus de 10 chambres dont aucune	so		
au RDC ni desservie par ascenseur			
Caractéristiques des chambres adaptées			
✓ Espace de rotation ø 1,50 m	SO		
✓ SC - 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit	SO		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
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			
✓ AC - Uniquement 0,90 m sur un grand côté du lit et 1,20 m au pied du lit ou 1,20 m sur un grand côté du lit et 0,90 m en pied de lit	SO		
✓ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm	SO		
Cabinet de toilette :	1		
✓ 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 ø 1,50 m	SO		
✓ Douche accessible avec barre d'appui	SO		
Cabinet d'aisance accessible :			•
√ 1 au moins accessible depuis chaque			
chambre adaptée	SO		
✓ Tous si personnes âgées ou a mobilité réduite	so		
✓ Espace d'usage 0,80 x 1,30	SO		
✓ Barre d'appui	SO		
Pour toutes les chambres	1		
✓ 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 ✓ Cheminement accessible jusqu'à la	SO		
cabine ✓ Cabines séparées H/F si autres cabines	SO		
séparées	SO		
✓ Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour : ø 1,50 m	SO		
✓ Siège	SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout	SO		
Douches	I		
✓ 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		

Établissement recevant du public existant Points examinés	Constat	Commentaires	N° du commentaire
✓ Siphon de sol	SO		
✓ Siège	SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout	SO		
✓ Équipements divers utilisables en position assis	SO		
18. Caisses de paiement			
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisse	SO		
Une caisse adaptée par tranche de 20	SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées	SO		
Caractéristiques des caisses adaptées	SO		
Cheminement d'accès aux caisses adaptées ≥ 0,90 m	SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	SO		

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- → Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- → Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- → Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- → Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ★ Les déplacements ;
- ★ Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- → La largeur des couloirs et des portes ;
- → La station debout et les attentes prolongées ;
- → Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.





MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE www.developpement-durable.gouv.fr MINISTÈRE DU LOGEMENT, DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES ET DE LA RURALITÉ www.territoires.gouv.fr

2) Comment les pallier?

- → Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- → Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- → Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- → La communication orale;
- → L'accès aux informations sonores ;
- ★ Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier?

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

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



- ★ Le repérage des lieux et des entrées ;
- ★ Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- ★ L'usage de l'écriture et de la lecture.

2) Comment les pallier?

- → Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- → Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- → S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- → Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- → Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- → Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- → Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- → Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- → N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- → La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre);
- ★ Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- → La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ★ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ★ L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier?

- → Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- → Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- → Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- → Utilisez des écrits en «facile à lire et à comprendre» (FALC).
- → Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ◆ Un stress important ;
- → Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- → La communication.

2) Comment les pallier?

- → Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- → Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- → En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.



Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée : http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes. html

> Conçu par la DMA en partenariat avec : APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

Conception- Réalisation : MEDDE-MLETR/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou



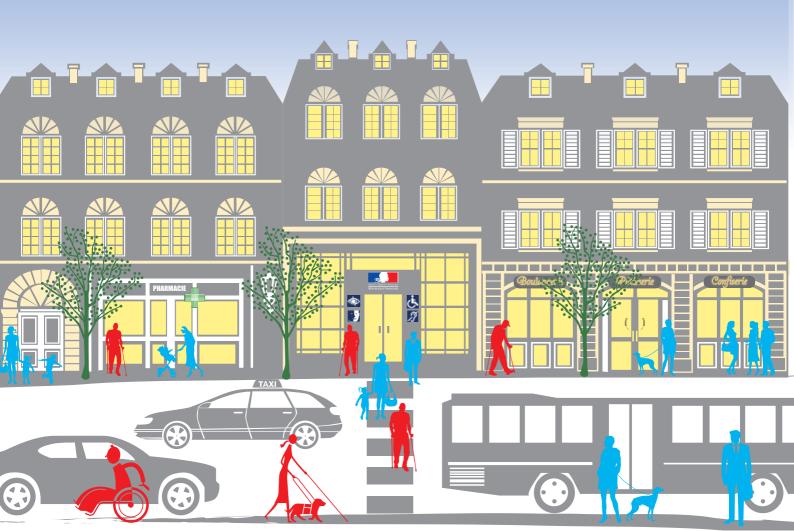
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER

www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT, ET DE L'HABITAT DURABLE

www.logement.gouv.fr

Bien accueillir les personnes handicapées





Sommaire

I.	Definition du nandicap et prescription pour les ERP	Z
	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 public	5
	1) Attitudes et comportements généraux	5
	2) Attitudes et comportement 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 accessibles son établissement 1	4
Doc	uments de référence 1	6

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 invalidant.»³

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.

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.







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.

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^{et} 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 5e catégorie



« Avant le 1^{et} 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° catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1er 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.

⁸ Article R111.19-7 du Code de la construction et de l'habitation.







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 R111.19-8 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 comportement 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 naturelle 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 2012°, 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-supports de la main au niveau de la bouche), beaucoup s'appuient sur la lecture labiale (lecture sur les lèvres), mais celleci 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).









- ➤ 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, aurevoir) est souvent apprécié. Quelques dictionnaires sont disponibles sur internet :
 - *http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commercants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes
 - ↑ http://www.lsfdico-injsmetz.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 reconnait 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.

¹ºEnquête HID de 2005







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



- → 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.

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.

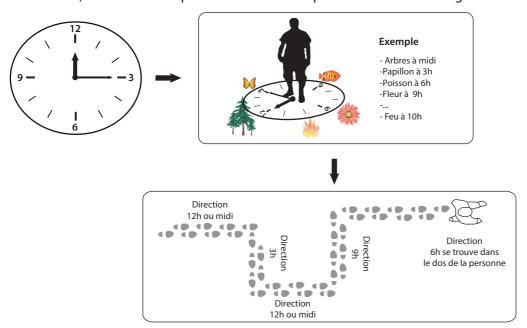
- ➤ Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➤ Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Si la personne est accompagnée de son chien guide, ce dernier travaille, ne 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 ellemême.
- ➤ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➤ Présenter et décrire les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.
- ➤ Concevoir 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'usager : 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 ascenseur 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 dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les 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° 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



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.







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 quide 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 quides 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 dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les 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 3e classe, soit 150€ à 450€¹³ ».

« La présence d'un chien quide 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.

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







¹⁵Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

- 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 dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les 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° classe, soit 150€ à 450€¹⁰ ».

« 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 signaletique et pictogrammes.pdf

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

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

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







¹⁹Article R241-22, Code de l'action sociale et des familles

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.

 $^{^{21}}$ Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n $^{\circ}$ 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 :
- http://www.developpement-durable.gouv.fr/Outil-d-autodiagnostic-du-niveau-d.html
- → produits répondant aux besoins des personnes handicapées dans les établissements recevant du public :
- http://www.developpement-durable.gouv.fr/Pratic-ERP-base-de-donnees-des.html
- → panorama des dispositifs locaux d'aide à la mise en accessibilité des commerces :
- http://www.developpement-durable.gouv.fr/Panorama-des-dispositifs-locaux-d.html
- → locaux des professionnels de santé : réussir l'accessibilité :
- http://www.developpement-durable.gouv.fr/Les-locaux-des-professionnels-de.html
- → cafés, hôtels, restaurants et discothèques : réussir l'accessibilité :
- http://www.developpement-durable.gouv.fr/Cafes-hotels-restaurants-et.html
- → 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-eveil-de-vigi-lance-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-lusage-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-chaine-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 :
- $^{\circ}$ 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-signale-tique-de-reperage-et-d-orientation-dans-les-etablissements-recevant-du-public/article/818346/fa181424





Documents de référence

- Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap [en ligne], Edition Dicom, 2014. Disponible sur :
- http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/Guide%20Accessibilité%20Service%20public.pdf
- CNISAM, Bonnes pratiques face aux personnes déficientes ou en situation de handicap [en ligne], 2013. Disponible sur :
- http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf
- Ministère des affaires sociales, Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires [en ligne], 2009. Disponible sur :
- http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivrensemble.pdf
- MEDDTL, 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.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien_guide_16p.pdf
- Comité régional du tourisme Paris Île-de-France, Accueillir une personne à besoins spécifiques [en ligne], 2013. Disponible sur :
- http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/Guide%20CRT%20Accueillir%20une%20personne%20 à%20besoins%20spécifiques.pdf

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 l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer Ministère du Logement et de l'Habitat durable

Secrétariat général Délégation ministérielle à l'accessibilité

Tour Pascal A 92055 La Défense cedex Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

www.developpement-durable.gouv.fr - www.logement.gouv.fr

PAO : MEEM-MLHD/SPSSI/ATL2 Benoît Cudelou - août 2016

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DE LA COHÉSION SOCIALE

LOGEMENT ET VILLE

Arrêté du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs

NOR: LOGU0411016A

Le ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, le ministre de l'emploi du travail et de la cohésion sociale, le ministre délégué à l'industrie et le ministre délégué au logement et à la ville,

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles R. 125-2, R. 125-2-1, R. 125-2-2 et R. 125-2-3;

Vu le décret nº 2001-477 du 30 mai 2001 fixant le contenu du carnet d'entretien de l'immeuble prévu par l'article 18 de la loi du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis, et notamment son article 4 :

Vu le décret n° 2004-964 du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs et modifiant le code de la construction et de l'habitation ;

Vu l'arrêté du 11 mars 1977 relatif aux conditions d'entretien normalisé des ascenseurs et monte-charge,

Arrêtent:

Art. 1er. – L'entretien des ascenseurs visé à l'article R. 125-2 du code de la construction et de l'habitation comprend obligatoirement la réparation ou le remplacement des pièces défaillantes ou usées. Les pièces de rechange peuvent provenir du fabricant d'origine comme d'un autre fabricant.

Dans le cas d'un entretien confié par contrat à une entreprise, l'adaptation de pièces sur l'installation, si elle est nécessaire, relèvera de la responsabilité de l'entreprise chargée de l'entretien.

Art. 2. – Les opérations d'entretien des installations d'ascenseurs et leurs conditions d'exécution doivent tenir compte des caractéristiques du lieu desservi, des technologies spécifiques de l'installation, de la fréquence d'utilisation ainsi que des prescriptions des constructeurs.

Elles sont précisées par l'entreprise d'entretien dans le plan d'entretien mentionné à l'article R. 125-2-1 du code de la construction et de l'habitation.

L'intervalle entre deux visites d'entretien ne peut être supérieur à six semaines.

Les opérations minimales d'entretien à effectuer, prévues à l'article R. 125-2 et au IV du R. 125-2-1 du code de la construction et de l'habitation, sont détaillées en annexe du présent arrêté ainsi que les périodicités minimales de mise en œuvre à respecter.

Art. 3. - Le contrat d'entretien est conclu pour une période d'un an minimum.

Conformément au décret du 30 mai 2001 susvisé, les références du contrat d'entretien de l'ascenseur ainsi que la date d'échéance de ce contrat doivent être inscrites dans le carnet d'entretien de l'immeuble en copropriété.

Les fréquences des visites d'entretien sont définies dans le contrat d'entretien.

- **Art. 4. –** En cas de changement de prestataire, un état des lieux initial et contradictoire de l'installation doit être dressé entre le propriétaire et le nouveau prestataire et annexé au nouveau contrat.
- **Art. 5. –** Le titulaire du contrat d'entretien assure la direction et la responsabilité de l'exécution des prestations. Il est seul responsable des dommages que l'exécution de ses prestations peut causer dans les limites de ses obligations contractuelles :
 - à son personnel ou à des tiers;
 - à ses biens, à ceux du propriétaire ou à ceux de tiers.

L'entreprise doit avoir souscrit un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elle peut encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels causés aux tiers et au propriétaire à l'occasion des interventions.

Elle doit produire, à toute demande de la personne signataire du contrat, une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie, ainsi que la franchise si elle existe.

Les factures d'entretien doivent mentionner les références de la police d'assurance souscrite par l'entreprise d'entretien et ses dates de prise d'effet et d'expiration.

Art. 6. – Aucune sous-traitance partielle ou totale du contrat d'entretien n'est admise sans l'accord préalable écrit du propriétaire.

En cas d'accord de ce dernier la responsabilité de l'entreprise reste entière pour les travaux sous-traités.

- Art. 7. Toute modification du contrat d'entretien doit faire l'objet d'un avenant.
- **Art. 8.** Les pièces de l'installation d'ascenseur, mentionnées à l'article R. 125-2 du code de la construction et de l'habitation, dont l'entretien, la réparation ou le remplacement font partie des clauses minimales du contrat d'entretien visé à l'article R. 125-2-1 de ce même code, sont les suivantes :

Cabine : boutons de commande, y compris leur signalisation lumineuse et sonore, paumelles de portes, contacts de porte, ferme-porte automatique de porte battante, coulisseaux de cabine, y compris garnitures, galets de suspension et contact de porte, interface usager d'appel de secours (boutons avec leurs signalisations, haut-parleur), dispositif mécanique de réouverture de porte.

Paliers : ferme-porte automatique de porte battante, serrures, contacts de porte, paumelles de porte, galets de suspension, patins de guidage des portes et boutons d'appel, y compris voyants lumineux, contrepoids ou ressort de fermeture des portes palières.

Machinerie: balais du moteur et tous fusibles.

Gaine: coulisseaux de contrepoids.

Eclairage : ampoules cabine, machinerie et gaine, ainsi que l'éclairage de secours (batteries, piles et accumulateurs).

La réparation ou le remplacement des pièces citées ci-dessus incombe à l'entreprise titulaire du contrat d'entretien lorsque, dans les conditions normales d'utilisation, elles présentent une usure excessive ou sont défaillantes.

- **Art. 9.** Les prestations suivantes ne sont pas comprises dans les clauses minimales du contrat d'entretien visé à l'article R. 125-2-1 du code de la construction et de l'habitation :
 - le remplacement des pièces dégradées par vandalisme, par corrosion en ambiances spécifiques ou par accident indépendant de l'action de l'entreprise d'entretien;
 - les interventions nécessitées par les travaux ou les aménagements effectués par d'autres entreprises, qu'ils soient en rapport ou non avec l'ascenseur;
 - le nettoyage de l'intérieur de la cabine et de son ameublement, le nettoyage des vantaux et seuils de porte cabine et palières et le nettoyage des parties vitrées, cabine et gaine;
 - les travaux de modernisation ou de mise en conformité de l'appareil avec les règlements applicables.
- Art. 10. Les éléments de révision de prix convenus au contrat d'entretien doivent être explicites et illustrés par une application chiffrée.

Les factures appliquant la formule de révision du prix doivent préciser et justifier les éléments de calcul de façon à permettre au propriétaire de contrôler que les modifications appliquées sont conformes aux clauses du contrat.

La révision des prix prend effet à la date anniversaire du contrat ou bien à une autre date choisie par les contractants.

La date de révision des prix doit dans tous les cas figurer explicitement dans les contrats.

Art. 11. – La date de la visite, les heures d'arrivée et de départ ainsi que les noms et signatures des techniciens qui sont intervenus doivent être portés sur le carnet d'entretien prévu par l'article R. 125-2-1 du code de la construction et de l'habitation.

Ce dernier doit comporter de plus obligatoirement les informations suivantes :

- nature des observations, interventions, travaux, modifications, remplacements de pièces effectués sur l'appareil au titre de l'entretien;
- date et cause des incidents, et réparations effectuées au titre de dépannage.

Le carnet d'entretien doit être mis à la disposition du propriétaire de l'appareil sous une forme et dans un endroit précisés dans le contrat d'entretien.

Le carnet d'entretien doit être mis à jour lors de chaque visite et de chaque intervention de dépannage. Au cas où l'appareil comporte un dispositif permettant de reconstituer l'historique des opérations d'entretien, le propriétaire de l'appareil doit pouvoir avoir accès à ces informations sans surcoût.

Art. 12. – Les interventions en vue du dépannage des installations doivent être effectuées quel que soit le jour, ouvrable ou non.

Le déblocage des personnes bloquées en cabine doit être prévu 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

Tous les contrats d'entretien doivent comporter obligatoirement une clause relative aux délais de déblocage des personnes, de dépannage et de remise en service ainsi qu'une clause relative à l'information des utilisateurs lors de ces pannes.

En aucun cas une intervention de dépannage seule ne peut tenir lieu de visite d'entretien.

- Art. 13. Les contrats d'entretien ne peuvent déroger aux règles légales de compétences des juridictions.
- **Art. 14.** L'arrêté du 11 mars 1977 relatif aux conditions d'entretien normalisées des ascenseurs et montecharge est abrogé, pour la seule partie concernant l'entretien des ascenseurs. Les dispositions contractuelles en vigueur relatives à l'entretien d'un ascenseur que vise cet arrêté restent applicables selon les dispositions de l'article 4 du décret n° 2004-964 du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs et modifiant le code de la construction et de l'habitation.
- **Art. 15.** Le directeur général de l'industrie, des technologies de l'information et des postes et le directeur général de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 18 novembre 2004.

Le ministre délégué au logement et à la ville, Marc-Philippe Daubresse

Le ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, NICOLAS SARKOZY

> Le ministre de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale, Jean-Louis Borloo

Le ministre délégué à l'industrie, Patrick Devedjian

ANNEXE

LISTE DES OPÉRATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN ET FRÉQUENCES MINIMALES DE VÉRIFICATION (ASCENSEURS ÉLECTRIQUES ET HYDRAULIQUES)

OPÉRATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN : liste des pièces ou mécanismes à vérifier	INTERVALLE maximum de six semaines	FRÉQUENCE minimale semestrielle	FRÉQUENCE minimale annuelle
Cuvette, toit de cabine, local des machines (propreté, éclairage)			Х
Antirebond et contact (1)			
Amortisseurs			
Moteur d'entraînement et convertisseurs ou générateur, ou pompe hydraulique			
Réducteur			
Poulie de traction			X
Frein		X	
Armoire de commande			
Limiteurs de vitesse (cabine et contrepoids) et poulie de tension (1)			Х
Poulies de déflexion/renvoi/mouflage			
Guides cabine et contrepoids/vérin			
Coulisseaux ou galets cabine et contrepoids/vérin			

OPÉRATIONS MINIMALES D'ENTRETIEN : liste des pièces ou mécanismes à vérifier	INTERVALLE maximum de six semaines	FRÉQUENCE minimale semestrielle	FRÉQUENCE minimale annuelle
Câblage électrique			
Cabine	Х		
Parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements incontrôlés de la cabine en montée ou tout autre dispositif antichute (soupape rupture, réducteur de débit pour ascenseurs hydrauliques)			Х
Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités		Х	
Baies palières: 1. Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture	X X		
Porte de cabine: 1. Vérification verrouillages et contacts de fermeture	X		
Palier: précision d'arrêt et de nivelage	X		
Dispositifs hors course de sécurité			Х
Limiteur de temps de fonctionnement du moteur			
Dispositifs électriques de sécurité : 1. Vérification du fonctionnement			
Dispositifs de demande de secours	Х		
Commandes et indicateurs aux paliers	Х		
Eclairage de la gaine			
Cuve hydraulique (niveau/fuites)	Х		
Vérin hydraulique			
Canalisations hydrauliques			
Dispositif antidérive		Х	
Bloc de commande			
Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle			Х
Limiteur de pression			
(1) Hors câbles. Il faut dissocier les câbles de l'organe fonctionnel auquel ils	peuvent être associé	s.	1

LOT N° 2 – ASCENSEURS

Les stipulations du présent document complètent les dispositions du CCTP commun.

2.1. PRESTATIONS D'ENTRETIEN ET DE CONTROLE

2.1.1. Entretien

Contrôle et réglage des automatismes nécessaires à la bonne marche des appareils ;

Examen de l'état de sécurité des appareils (éléments fixes et mobiles) ;

Changement des ampoules et des voyants ;

Réglages nécessaires au bon fonctionnement ;

Mise en œuvre de manœuvres et d'essais de fonctionnement et vérification de l'ensemble des appareillages ;

Nettoyage et graissage des organes mécaniques et fourniture des produits nécessaires ;

Entretien des tableaux électriques. Nettoyage, dépoussiérage, resserrage des connexions ;

Entretien et essais de bon fonctionnement de l'éclairage de sécurité (cabine, local machinerie, gaine);

Nettoyage annuel, du dessus de la cabine, de la cuvette, du local machinerie ;

Mise à jour du carnet d'entretien, émargement du registre de sécurité de l'établissement ;

2.1.2. Vérification périodique en alternance avec la vérification assurée par un bureau de contrôle (le contrôle règlementaire quinquennal n'étant pas à charge du présent lot) :

Vérification des suspentes, éléments flexibles de transmission.

Elle comprend l'examen visuel sur les parties visibles et accessibles, de l'état de conservation des câbles et chaînes de suspension :

- de l'organe porte charge
- du contrepoids et du limiteur de vitesse en complément pour les ascenseurs et montecharge concernés
- du frein, des câbles et chaînes de suspension et leurs extrémités, du dispositif anti dérive

2.2. EQUIPEMENTS CONCERNES PAR LA MAINTENANCE

2.2.1. ANNEMASSE (27 rue de Parc - 74100 ANNEMASSE)

Marque: SCHINDLER, Type: 3100/3300/5300

Mode de traction: traction directe sans local machines

Nombre de niveaux desservis : 3 Nombre d'entrées de cabine : 2

Année de première mise en service : 2006

Course 4.78 m

Charge maxi: 675 kg

Nombre de personnes maxi: 9

Vitesse en m/s: 1.00

2.2.2. BOSCHETTI (10 avenue Lucien BOSCHETTI – 74000 ANNECY)

Marque: OTIS,

Numéro de série : MFC260 Nombre de niveaux desservis : 5 Nombre d'entrées de cabine : 2

Année de première mise en service : 1996

Machinerie: machinerie basse

Charge maxi: 630 kg

Nombre de personnes maxi: 8

Vitesse en m/s: 0.63

Type de manœuvre : à blocage

Appareil modernisé / remplacement manœuvre en 2016

2.2.3. CLUSES A (40 rue Ampère – 74302 CLUSES Cedex)

Marque: CFA

Nombre de niveaux desservis : 2 Nombre d'entrées de cabine : 2

Année de première mise en service : 2017

Course:3m

Machinerie : intégrée partie haute de la cabine

Charge maxi: 630Kg

Nombre de personnes maxi: 8

Vitesse en m/s: 1 m/s

Type de manœuvre : collective descente

2.2.4. SIEGE-COURIER (2 rue Robert Schuman – 74984 ANNECY Cedex 9)

Ascenseur panoramique vitré

Marque: CG2A

Numéro de série : 7885 01 Nombre de niveaux desservis : 7 Nombre d'entrées de cabine : 1

Année de première mise en service : 2003

Machinerie: machinerie basse

Charge maxi: 1000 kg

Nombre de personnes maxi: 13

Vitesse en m/s: 1.6

Ascenseur duplex gauche

Marque : CG2A

Numéro de série : 7885 04

Nombre de niveaux desservis : 10 Nombre d'entrées de cabine : 1

Année de première mise en service : 2003

Machinerie: machinerie haute

Charge maxi: 630 kg

Nombre de personnes maxi: 8

vitesse en m/s: 1.50

Ascenseur duplex droit

Marque: CG2A

Numéro de série : 7885 03 Nombre de niveaux desservis : 7 Nombre d'entrées de cabine : 1

Année de première mise en service : 2003

Machinerie: machinerie haute

Charge maxi: 630 kg

Nombre de personnes maxi: 8

Vitesse en m/s: 1.50

Monte charge 1000 kg

Marque: CG2A

Numéro de série : 7885 02 Nombre de niveaux desservis : 5 Nombre d'entrées de cabine : 1

Année de première mise en service : 2003

Machinerie: machinerie basse

Charge maxi: 1000 kg

Nombre de personnes maxi: 13

vitesse en m/s: 0.63

Monte charge 630 kg

Marque: CG2A

Numéro de série : 7885 05 Nombre de niveaux desservis : 5 Nombre d'entrées de cabine : 1

Année de première mise en service : 2003

Machinerie: machinerie basse

Charge maxi: 630 kg

Nombre de personnes maxi: 8

Vitesse en m/s: 1.60

2.2.5. THONON DON BOSCO (12 avenue général de gaulle - 74200 THONON LES BAINS)

Marque : SCHINDLER Type : YAE ELH

Numéro de série : 0620202 Nombre de niveaux desservis : 3 Nombre d'entrées de cabine : 1

Année de première mise en service : 1992

Charge maxi: 630 kg

Nombre de personnes maxi: 6

Vitesse en m/s: 0.63