

# 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 de Cluses**  
**Point d'accueil**

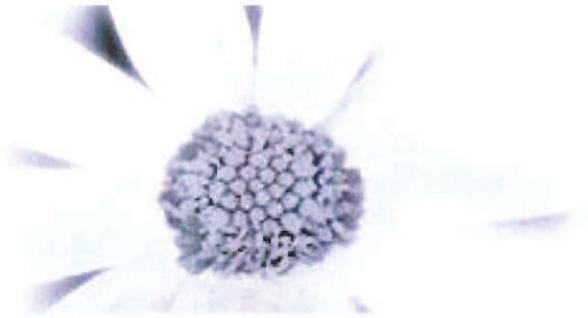
# SOMMAIRE

**1 - Attestation d'accessibilité**

**2 - Plaque « bien accueillir les personnes handicapées »**

**3 - Guide complet « bien accueillir les personnes handicapées »**

**4 - Modalités de maintenance des ascenseurs**



CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE  
HAUTE-SAVOIE  
2 RUE ROBERT SCHUMAN  
74984 ANNECY CEDEX 9

COPIE À : N° FAX : DIFFUSION :  
CPAM M. Moinet @

COPIE À : N° FAX : DIFFUSION :

## ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES Travaux dans les établissements existants

*A joindre par le Maître de l'Ouvrage à l'Autorité Administrative ayant délivré le permis de construire et au maire à 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 Cyrille MERCURI de la société Apave Sudeurope SAS en qualité de Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

Atteste que par contrat de Vérification Technique n° : 31602737  
En date du : 10/03/2015

La Société : CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE HAUTE-SAVOIE  
Maître de l'Ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde suivante)

### Réhabilitation de l'agence CPAM 74 CLUSES

A confié à Apave Sudeurope SAS, 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-dessous) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

**Réf. du PC :** AT 074 081 16 A 0022

**Date du dépôt de demande du PC :**

**Date du PC :** 19/07/2016

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



Agence d'Annecy  
Park Nord Metz-Tessy  
74373 PRINGY CEDEX  
Tél. : 04 50 27 37 47 - Fax : 04 50 27 31 00

**Apave** - 191 rue de Vaugirard - 75738 Paris Cedex 15 - SA au capital de 222 024 163 - RCS Paris 527 573 141  
Filiales opérationnelles : Apave Alsacienne SAS - RCS 301 570 446 ; Apave Nord-Ouest SAS - RCS 419 671 425 ;  
Apave Parisienne SAS - RCS 393 168 273 ; Apave Sudeurope SAS - RCS 518 720 925

**Règles en vigueur considérées :**

- Articles R.111-19-7 à R.111-19-11 du code de la construction et de l'habitation.

Pour les autorisations déposées à compter du 01/01/2015 :

- Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-7 à R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n°2006-555.

Pour les autorisations déposées avant le 01/01/2015 :

- Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.111-19-8 et R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation.

- Arrêté du 1er Août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 et R 111-19-3 à R 111-19-6 du CCH.

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

A notre connaissance il n'a pas été accordé de dérogation

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

Plans GEPRAL PRO d'octobre 2015 :

- Projet Rdc/R+1/coupes

A l'issue de sa visite de vérification réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 01/09/2017 le Vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

R : Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité

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 : 06/10/2017

ORIGINAL SIGNE : Cyrille MERCURI

## LISTE DES CONSTATS

### Commentaires généraux

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 préjugant pas d'interprétations contraires

### Liste des locaux non visités :

Mention des éventuels locaux ou parties de bâtiment qui n'ont pu être visités:

## RECAPITULATIFS DES COMMENTAIRES PARTICULIERS

### GENERALITES

L'accessibilité est réalisée à l'exception des éléments listés ci dessous.

### CHEMINEMENTS EXTERIEURS

#### Trous en sol : Ø ou largeur < 2cm

N° Avis : 52      Attention la grille caillebotis implantée au travers du cheminement à l'entrée doit présenter des trous < 2 cm de diamètre.

#### Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement

N° Avis : 62      Eclairage public seul.  
Eclairage à mesurer de nuit.

### ECLAIRAGE

#### Valeurs d'éclairage

#### 20 lux pour les cheminements extérieurs

N° Avis : 65      A mesurer de nuit.

CONSTAT SUITE A LA VERIFICATION DU 01/09/2017

ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS EXISTANTES OUVERTES AU PUBLIC	Constat	Commentaire	N° du commentaire
<b>Points examinés</b>			
1. Généralités  Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté		L'accessibilité est réalisée à l'exception des éléments listés ci dessous.	
<b>CHEMINEMENTS EXTERIEURS</b>			
Généralités			
Cheminement accessible de l'accès au terrain ou depuis un espace de stationnement adapté jusqu' à l'entrée principale du bâtiment ou sur une entrée dissociée	R	Cheminement accessible depuis la voie publique.	60
Largeur mini de 1,20m	R		
Dévers inférieur ou égal 3%	R		
Pentes		SO	
Seuils et ressauts			
< 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R	Ressaut chanfreiné au droit de la porte d'entrée principale.	61
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire			
Emplacements	R		
Dimensions : Ø 1,50m	R		
Espaces de manoeuvre de porte	R		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R		
Trous en sol : Ø ou largeur < 2cm	NR	Attention la grille caillebotis implantée au travers du cheminement à l'entrée doit présenter des trous < 2 cm de diamètre.	52
Cheminement libre de tout obstacle	R		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement	NR	Eclairage public seul. Eclairage à mesurer de nuit.	62
<b>PLACES DE STATIONNEMENT</b>		SO	

<b>ACCES AU(X) BATIMENT(S) OU A L'ETABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC</b>					
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R				
Entrée principale facilement repérable	R				
Dispositifs d'accès au bâtiment			SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R				
<b>CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES</b>					
Largeur mini de 1,20m	R				
Rétrécissements ponctuels entre 0,90 et 1,20m	R				
Dévers inférieur ou égal 3%			SO		
Pentes			SO		
Caractéristiques des paliers de repos			SO		
Seuils et ressauts	R				
Espaces de manoeuvre de porte	R				
Espaces d'usage	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : Ø ou largeur < 2cm			SO		
Cheminement libre de tout obstacle	R				
Protection si rupture de niveau			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Volée d'escalier			SO		
<b>CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES</b>					
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement					
Dimension des escaliers existants conservés	R				
Largeur entre mains courantes > 1m	R				
Mains courantes	R			Mains courantes mises en place de chaque coté des escaliers et dépassant horizontalement à chaque palier.	15

Appel de vigilance pour les malvoyants à 50cm en partie haute	R			Les bandes podotactiles sont posées en haut de la cage d'escalier et sur paliers intermédiaires.	49
Contremarches de 10cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches			SO	Etage non accessible au public selon déclaration.	50
Nez de marches :			SO	Etage non accessible au public selon déclaration.	51
Ascenseurs	R				
Obligation d'ascenseur					
Si ascenseur : tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	R				
Commande à plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	R				
Munis d'un dispositif permettant de prendre appui	R				
Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	R				
<b>TAPIS ROULANTS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANQUES</b>			SO		
<b>REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS</b>					
Tapis					
Dureté suffisante	R				
Pas de ressaut > 2 cm	R				
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration					
Aire d'absorption équivalente > 25 % de la surface au sol	R				
<b>PORTES, PORTIQUES ET SAS</b>					
Dimensions des sas	R				
Espace de manoeuvre de portes	R				
Largeur des portes principales et des portiques	R				
Poignées des portes	R				
Portes vitrées repérables	R			Le repérage des portes vitrées automatiques est réalisé par bandes de visualisation à hauteur de vue.	16

<b>DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE</b>					
Si existence d'un point d'accueil			SO	Aucun mobilier de particulier prévu pour l'accueil du public.	21
Equipements divers accessibles au public					
Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique	R			Systèmes d'ampli phonique pour handicapé prévus dans la salle d'attente.	20
<b>SANITAIRES</b>					
			SO	Sanitaires réservés au personnel uniquement.	64
<b>SORTIES</b>					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
<b>ECLAIRAGE</b>					
Valeurs d'éclairage					
20 lux pour les cheminements extérieurs		NR		A mesurer de nuit.	65
200 lux aux postes d'accueil	R				
100 lux pour les circulations horizontales	R				
150 lux pour les escaliers et équipements mobiles	R				
<b>INFORMATION ET SIGNALISATION</b>					
Cheminements extérieurs					
Repérage des parois vitrées	R				
Accès à l'établissement et accueil					
Repérage des entrées	R				
Circulations intérieures					
Eléments structurants des cheminements repérables	R				
Repérage des parois et portes vitrées	R				
<b>ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS</b>					
			SO		
<b>ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES</b>					
			SO		

LOCAUX A SOMMEIL					
ETABLISSEMENTS AVEC CABINES ET ESPACES A USAGE INDIVIDUEL			SO		
CAISSES DE PAIEMENT ET DISPOSITIFS OU EQUIPEMENTS DISPOSES EN BATTERIE OU EN SERIE			SO		

## 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 : MEEM-MLHD/SG/SPSSI/ATL2/Benoit Cudelou

# 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'ENVIRONNEMENT,  
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

MINISTÈRE DU LOGEMENT,  
ET DE L'HABITAT DURABLE  
[www.logement.gouv.fr](http://www.logement.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 en core 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 déchiffrement 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.

# Bien accueillir les personnes handicapées





# Sommaire

<b>I. Définition du handicap et prescription pour les ERP .....</b>	<b>2</b>
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
<b>II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public .....</b>	<b>5</b>
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
<b>III. Rendre accessibles son établissement .....</b>	<b>14</b>
<b>Documents de référence .....</b>	<b>16</b>

# 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 2005<sup>1</sup> 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 travail<sup>2</sup> ».*

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. »<sup>3</sup>*

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.

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

<sup>2</sup> Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

<sup>3</sup> Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



*« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente<sup>4</sup>. »*

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<sup>er</sup> 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.*

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



## b. Pour les bâtiments existants

### Pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie



*« Avant le 1<sup>er</sup> 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 conçu<sup>5</sup>. »*

Les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP<sup>6</sup>, 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<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> 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 handicap<sup>7</sup> », 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 usagers<sup>8</sup>. »*

En d'autres termes, les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP.

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

<sup>6</sup> 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.

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

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



## II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et 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<sup>9</sup>, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

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

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

<sup>9</sup>Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

🔗 <http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>

🔗 <http://www.lsf dico-inj smetz.fr/recherche-par-mot.php>

🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicomplet>

## 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 malvoyantes<sup>10</sup>. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

### ● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

<sup>10</sup>Enquête 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.

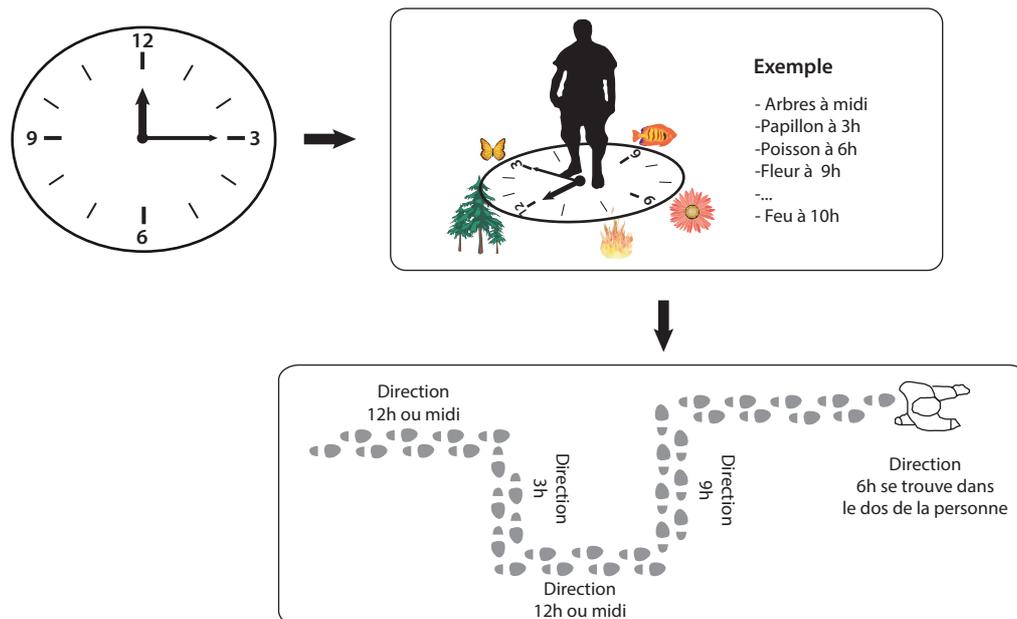
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 elle-même.
- 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'utilisateur : choix de la langue, choix du texte ou de l'image, choix du niveau de contraste et de l'agrandissement de caractères... Cet éventail d'adaptations présente un intérêt indéniable pour l'accessibilité qui vient s'ajouter à l'attractivité des nouvelles technologies.

## Les chiens guides d'aveugles

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>11</sup> ».*



*« 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 prétendre<sup>12</sup>. »*

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



## Le chien d'assistance

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

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>13</sup> ».*



*« 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 prétendre<sup>14</sup>. »*

## 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 dyslexies<sup>15</sup>, dysorthographies<sup>16</sup>, dyscalculies<sup>17</sup>,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral<sup>18</sup>.

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.

<sup>15</sup> Trouble de l'apprentissage de la lecture

<sup>16</sup> Trouble de l'apprentissage de l'écriture

<sup>17</sup> Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

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



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

## Le chien d'assistance

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

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>19</sup> ».*

*« 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 prétendre<sup>20</sup>. »*



**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](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf)

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

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

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

[http://www.adapei66.org/UserFiles\\_adapei66/files/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

<sup>19</sup>Article R241-22, Code de l'action sociale et des familles

<sup>20</sup>Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



## E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014<sup>21</sup>, 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.

<sup>21</sup>Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

<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-veil-de-vigilance-caracteristiques-essais-et-regles-d-implantation-des-dispositifs/article/775517/fa140125>

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



## Documents de référence

 Ministère des 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](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\\_vivreensemble.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.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](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%20à%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](http://www.developpement-durable.gouv.fr) - [www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)

# 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 n° 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. 1<sup>er</sup>.** – 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 défectueuses 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 défectueuses.

**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 carnet 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 monte-charge 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

## A N N E X E

### 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).....			X
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).....			X
Poulies de déflexion/renvoi/moufflage.....			
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.....	X		
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) .....			X
Câbles ou chaînes de suspension et leurs extrémités .....		X	
Baies palières : 1. Vérification de l'efficacité des verrouillages et contacts de fermeture.....	X		
2. Vérification course, guidage et jeux .....			
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification.....			
4. Vérification mécanismes de déverrouillage de secours.....			
5. Dispositif limitant les possibilités d'actes de vandalisme .....	X		
Porte de cabine : 1. Vérification verrouillages et contacts de fermeture.....	X		
2. Vérification course, guidage et jeux .....			
3. Vérification câble, chaîne ou courroie et lubrification.....			
4. Vérification des mécanismes de déverrouillage de secours .....	X		
5. Vérification efficacité du dispositif de réouverture .....			
Palier : précision d'arrêt et de nivelage .....	X		
Dispositifs hors course de sécurité .....			X
Limiteur de temps de fonctionnement du moteur.....			
Dispositifs électriques de sécurité : 1. Vérification du fonctionnement.....			
2. Vérification de la chaîne de sécurité .....			
3. Vérification des fusibles .....			
Dispositifs de demande de secours .....	X		
Commandes et indicateurs aux paliers.....	X		
Eclairage de la gaine.....			
Cuve hydraulique (niveau/fuites) .....	X		
Vérin hydraulique .....			
Canalisations hydrauliques.....			
Dispositif antidérive .....		X	
Bloc de commande .....			
Pompe à main/soupape de descente à commande manuelle .....			X
Limiteur de pression.....			
(1) Hors câbles. Il faut dissocier les câbles de l'organe fonctionnel auquel ils peuvent être associés.			

*Nota.* – Pour les lignes non cochées, la fréquence est laissée à l'appréciation des contractants.

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 réglementaire 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 monte-charge 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