



MANIGOD

Office de Tourisme

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ
OFFICE DE TOURISME DE MANIGOD
ÉDITION 2026



Informations pratiques générales

L'Office de Tourisme de Manigod met à disposition du public son registre public d'accessibilité.

Ce document a pour objectif d'informer les visiteurs sur les conditions d'accès à l'établissement, les services proposés et les dispositifs mis en place pour accueillir tous les publics dans les meilleures conditions.

Ce registre concerne les deux points d'accueil de l'Office de Tourisme de Manigod :

Point d'accueil	Adresse	Ouverture
Bureau d'accueil du Col de la Croix Fry	7082 route du Col de la Croix Fry, 74230 Manigod	Toute l'année
Point Information du Col de Merdassier	203 Passage du Centre, 74230 Manigod	En saison

SIRET : 776 585 184 00018

Référent accessibilité : Samuel Delavay, Directeur

Contact : direction@manigod.com

Téléphone : 04 50 44 92 44

Consultation du registre : à l'accueil et sur le site internet

Notre engagement

Soucieux d'accueillir tous les publics dans les meilleures conditions, l'Office de Tourisme de Manigod s'engage à proposer une information claire, adaptée et personnalisée. Notre équipe est attentive aux besoins de chacun et peut accompagner les visiteurs, notamment les personnes en situation de handicap, dans la préparation de leur séjour et l'accès à l'information touristique.

1 - Présentation de l'Office de Tourisme de Manigod

L'Office de Tourisme de Manigod est votre point d'accueil privilégié pour préparer votre séjour au cœur des Aravis, dans un village station de montagne authentique et préservé.

Notre équipe vous accueille toute l'année au bureau principal du Col de la Croix Fry, ainsi qu'en saison au point d'information du Col de Merdassier, afin de vous informer et de vous accompagner dans la découverte de la destination.

Nous mettons à votre disposition toutes les informations utiles pour organiser votre séjour : hébergements, restaurants, activités, sites de visite, services de proximité, événements, domaine skiable et offres accessibles du territoire.

2 - Prestations accessibles

2.1 Bureau d'accueil du Col de la Croix Fry

❖ L'accès à l'établissement

Le bureau principal de l'Office de Tourisme de Manigod est situé au 7082 route du Col de la Croix Fry, 74230 Manigod.

Il est ouvert toute l'année et accessible aux personnes à mobilité réduite. L'accès au bâtiment est facilité par des aménagements adaptés, notamment des portes automatiques et un comptoir abaissé, permettant un accueil plus confortable pour tous les visiteurs.

Des places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite sont situées face au bâtiment.

Le site dispose de 4 places PMR, dont 1 place équipée d'une borne de recharge électrique.

Des toilettes publiques accessibles sont situées à l'extérieur de l'Office de Tourisme.

Un cheminement adapté aux personnes à mobilité réduite permet de circuler autour du bâtiment.

Ce cheminement est stable, sans obstacle, et permet notamment l'accès aux toilettes publiques ainsi qu'à la salle hors-sac.

2.2 Point Information du Col de Merdassier

Un point d'information est également ouvert au Col de Merdassier, uniquement en saison. Il permet aux visiteurs d'obtenir des renseignements touristiques et pratiques

sur la station, les activités, les services, les événements et les informations utiles à leur séjour.

Le Point Information du Col de Merdassier est situé au 203 Passage du Centre, 74230 Manigod. Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite. Une place de stationnement réservée aux PMR est située à proximité immédiate et signalée afin de faciliter l'accès au site.

Des toilettes publiques accessibles sont situées à côté du Point Information.

Le personnel présent sur place est sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Il peut informer les visiteurs sur l'accessibilité du bâtiment, des services et des offres disponibles sur le territoire.

Le Point Information renseigne également les visiteurs sur les temps forts de la station, notamment L'Étoile de Manigod, événement caritatif organisé chaque année au mois de février.

2.3 Services d'information communs aux deux points d'accueil

Le registre public d'accessibilité est consultable à l'accueil et sur le site internet.

❖ Les services accessibles au public

Les visiteurs peuvent accéder aux services suivants :

Service proposé	Modalités d'accessibilité
Accueil et information touristique	Accueil au comptoir adapté et accompagnement possible par l'équipe
Documentation touristique	Documentation disponible sur place, avec aide à la lecture ou à l'orientation si besoin
Préparation du séjour	Conseils personnalisés sur demande, sur place, par téléphone ou par mail
Informations sur les offres accessibles du territoire	Renseignements sur les hébergements, restaurants, activités, sites de visite et services adaptés
Activités adaptées	Informations sur les cours de ski adaptés, activités accompagnées avec matériel spécifique et avantages PMR
Communication avec l'équipe	Communication orale ou écrite possible selon les besoins

3 - Accueil selon les types de handicap

L'Office de Tourisme de Manigod veille à adapter son accueil aux besoins de chaque visiteur. L'équipe est sensibilisée aux différentes situations de handicap et peut proposer un accompagnement personnalisé sur demande.



Personnes à mobilité réduite

Le bureau principal du **Col de la Croix Fry** est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Des aménagements facilitent l'accueil du public, notamment les **portes automatiques** et le **comptoir abaissé**. L'équipe peut également accompagner les visiteurs dans leurs déplacements à l'intérieur du bureau si nécessaire.



Personnes sourdes ou malentendantes

L'équipe peut adapter ses échanges avec les personnes sourdes ou malentendantes.

Une **communication écrite** est possible sur place afin de faciliter la transmission des informations touristiques. La documentation disponible à l'accueil peut également être utilisée comme support d'échange.



Personnes aveugles ou malvoyantes

Un accompagnement individuel peut être proposé aux personnes aveugles ou malvoyantes.

L'équipe peut aider à l'orientation dans les locaux et présenter oralement les informations touristiques nécessaires à la préparation du séjour.



Personnes en situation de handicap mental, psychique ou cognitif

L'accueil peut être adapté aux personnes ayant besoin d'informations simples, claires et progressives.

L'équipe veille à utiliser une communication compréhensible, à reformuler si nécessaire et à s'appuyer sur la documentation ou les pictogrammes disponibles pour faciliter la compréhension.

Accompagnement personnalisé

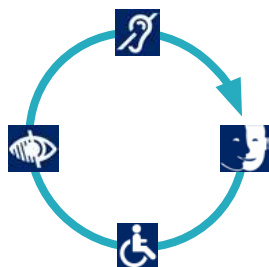
Les visiteurs qui le souhaitent peuvent contacter l'Office de Tourisme avant leur venue afin de préparer leur visite et de bénéficier d'un accueil adapté à leurs besoins. Pour préparer leur venue ou demander un accueil adapté, les visiteurs peuvent contacter l'Office de Tourisme de Manigod au **04 50 44 92 44** ou par mail à infos@manigod.com.

4 - Pièces annexées au registre

Pièce	Présente	Observations
Fiche d'accessibilité Croix-Fry	Oui	
Fiche d'accessibilité Merdassier	Oui	
Guide d'accessibilité de Manigod	Oui	
Attestation d'achèvement de travaux soumis a permis de construire	Non	Demande auprès de la mairie en cours
Attestation ou fiche accessibilité du Point Information de Merdassier	Non	Demande auprès de la mairie en cours
Compte rendu de sensibilisation- Accueil des personnes en situation de handicap	Oui	
Feuille d'émargement	Oui	
Alpes Contrôles - Rapport final de contrôle Technique	Oui	
Dekra - Rapport de vérification périodique	Oui	
Documents d'aide à l'accueil des personnes en situation de handicap	Oui	



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue

→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

☐ oui

☐ non



→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

☐ oui

☐ non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.



C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé.



C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé

☐ oui ☐ non

→ Le personnel connaît le matériel

☐ oui ☐ non



Contact :



Consultation du registre public d'accessibilité :



☐ à l'accueil



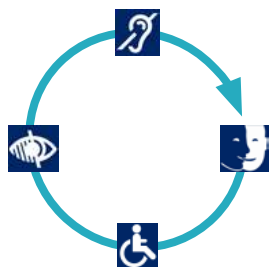
☐ sur le site internet

N° SIRET :

Adresse :



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue

→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

☐ oui

☐ non



→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

☐ oui

☐ non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.



C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé.



C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé

☐ oui ☐ non

→ Le personnel connaît le matériel

☐ oui ☐ non



Contact :



Consultation du registre public d'accessibilité :



☐ à l'accueil



☐ sur le site internet

N° SIRET :

Adresse :



Guide de l'accessibilité à Manigod

Office de Tourisme - 04 50 44 92 44 - infos@manigod.com



MANIGOD

Office de Tourisme

Activités hiver :

- **Labellemontagne** : Accueil des fauteuils handiski sur plusieurs remontées mécaniques. Tarif adapté pour les personnes reconnues avec un handicap (50% de remise, et gratuit pour un accompagnant si nécessaire)
- **ESF** : Cours de ski adaptés proposés par l'ESF - dualski. Les moniteurs sont également habilités à donner des leçons particulières à des personnes en situation de handicap mental, visuel et auditif.
- **Balades et/ou raquettes** : Certaines promenades, notamment autour du Col de la Croix Fry et du Col de Merdassier, offrent de magnifiques vues sur les montagnes. Ces chemins peuvent être partiellement accessibles aux PMR, sous réserve d'un revêtement stable et déneigé. Il est recommandé de vérifier l'état des chemins avant de se rendre sur place.
- **Sorties raquettes encadrées** possibles avec Cathy Cohendet (ESF) pour les handicaps visuels ou mentaux.
- **Zones de luge** : certaines pistes débutantes sont accessibles avec accompagnement, selon l'enneigement.

Activités été :

- **Randonnées faciles** sur sentiers plats et bien entretenus (tables de pique-nique accessibles).
- **Vélo adapté : Aravis VTT** : quadrix électrique (de fin mai jusqu'à fin septembre). Sur tous les Aravis. Personne autonome car le Quadrix axess se pilote en autonomie. Parcours en fonction de la demande.
- **Quadrix** : L'association Handi Lac et Montagnes met un engin QUADRIX à disposition gratuitement des personnes en situation de handicap au Col de la Croix Fry, au magasin **Veyrat Sports**.
- **Marché de Manigod** : une place de parking PMR est située à l'entrée du marché.

À l'année:

- Visite des **caves d'affinage Paccard** : ascenseur pour PMR et rampe d'accès
- **SPA** : 2 possibilités : La Sorsa au Hameau de mon père ou L'espace Spa Montagnes du Monde (MGM)
- Visiter **l'église de Manigod Village** : accessible, une porte a été spécifiquement conçue pour l'accès aux personnes en fauteuil accompagnée.
- Les **marchés** de Thônes, Grand Bornand et La Clusaz.
- **Écomusée du bois** à Thônes : accessible PMR - prestations adaptées pour déficience mentale et visuelle, accessible en fauteuil roulant avec aide; place réservée PMR ; entrée accessible; possibilité de déposer quelqu'un devant le site; prestation accessible avec aide pour une personne non-voyante; présence de zones d'assises ou d'assis-debout.
- **Maison de la pomme et du biscantin** : Accessible en fauteuil roulant avec aide.
- Le camp de base **LIVE** (Les Clefs) : proposition d'activités en été et en hiver: **Cariâne, Cimgo - Fauteuil tout terrain de descente, Hippocampe et Quadrix Axess, joëlette, du tandemski, du snowkart.**
- Bureau des guides de Thônes - 06 75 83 62 81 (Bernard): Découverte du milieu de la montagne, sa faune, sa flore, avec un accompagnateur expérimenté. **Rando tractée par un âne** (matériel adapté en fonction des besoins, de l'itinéraire et de la saison). Dominique Beaufarron s'occupe des ânes : 06 19 23 02 01. + Sortie **joëlette** possible sur plateau de beauregard - 1 pers max.
- **Parapente biplace** : Annecy Handibi.

Côté La Clusaz :

- Télécabine de Beauregard, Balme, Fernuy, Patinoire, Crêt du Loup, Bossonnet.
- Traîneau attelage sur neige : Selon le handicap et la météo : pas totalement tenu et plus raide selon la neige. Uniquement l'hiver du 15/12 à fin mars.
- Hameau des Alpes
- Espace aquatique des Aravis : tarif réduit sur présentation de la carte d'invalidité pour les personnes en situation de handicap. Mise à disposition d'un SOFAO (fauteuil adapté) pour faciliter la mise à l'eau, accès par une rampe, vestiaires aménagés.

Vie pratique :

- Croix fry : Bâtiment d'accueil ESF, Office de Tourisme et Caisses des remontées mécaniques accessible, ainsi que les toilettes publiques et la salle hors sac- situés dans le même bâtiment.
- Col de Merdassier : WC public accessible à l'entrée du Col (à côté des caisses des remontées mécaniques) ainsi qu'à côté du Point Information situé au centre commercial.

Déplacements:

- Bus : place prioritaire et rampe dans les Aravisbus.
- Croix Fry : 4 places réservées (devant l'Office de Tourisme).
- Croix Fry : Une place avec borne de recharge voiture électrique (taille adaptée aux PMR).
- Col de Merdassier : 4 places de parking réservées en face des caisses des remontées mécaniques et 1 près du Point Information.

Commerces:

- La Casa (Croix Fry) : plain pied
- ValetMont (Croix Fry) : plain pied
- Café-concept Lo Garâjo : rampe d'accès, place de parking PMR et toilettes accessibles
- Ski Fun (Merdassier) : plain pied
- Le Sherpa (Merdassier) : plain pied

Restaurants :

- **Restaurant Chalet Hôtel Croix Fry**: Restaurant et toilettes accessibles aux personnes en fauteuil mais pas d'aire de retournement.
- **Restaurant Les Sapins** : entièrement accessible
- **Chez Fonfon** : de plain pied.
- **La Vieille Ferme**: Le restaurant est accessible pour les personnes à mobilité réduite.
- **Grignoterie**: de plain pied.
- **Auberge les Matins Clairs** : dérogation pour monter avec leur voiture pour se rendre au restaurant, attention route non carrossable.
- **Auberge de Plan Bois** : de plain pied.
- **Le 1647** : rampe côté terrasse panoramique - Restaurant totalement équipé pour les PMR, le personnel donne un coup de main si nécessaire.
- **Chalet refuge Vé la Marie à Noré** : assistance motorisée 4x4, quad ou motoneige possible pour les personnes à mobilité réduite, uniquement sur demande.
- **Livraison** : Rest'o chalet

Hébergements:

- **Restaurant Chalet Hôtel Croix Fry**: Un chalet PMR avec 2 chambres PMR
- **MGM** : entièrement accessible
- **Les sapins** : entièrement accessible
- **La ruche** : 4 chambres adaptées aux personnes en fauteuil. Ascenseur à disposition de la clientèle.

Compte rendu de sensibilisation

Accueil des personnes en situation de handicap

Structure concernée : Office de tourisme de Manigod

Sites concernés :

Bureau d'accueil du Col de la Croix Fry

Point Information du Col de Merdassier

Thème : Accueil des personnes en situation de handicap

Objectif : sensibiliser l'équipe aux bonnes pratiques d'accueil, d'information et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Date : 25/06/2026

1. Contexte

Dans le cadre de la mise à jour du registre public d'accessibilité, l'Office de tourisme de Manigod rappelle son engagement à proposer un accueil adapté, accessible et bienveillant à tous les visiteurs, quels que soient leurs besoins.

Cette sensibilisation s'appuie notamment sur la procédure interne "Accueil des personnes en situation de handicap", mise à jour le 10/05/2026, ainsi que sur les documents de référence "Bien accueillir les personnes handicapées" et "Bien accueillir les personnes handicapées – MAJ 2025". La procédure interne précise que chaque visiteur doit être considéré comme un client à part entière, avec un accueil réalisé dans l'écoute, le respect, la disponibilité et l'adaptation aux besoins de chacun.

2. Objectifs de la sensibilisation

Cette sensibilisation a pour objectifs de permettre à l'équipe :

- d'identifier les principales situations de handicap ;
- d'adopter une attitude adaptée, respectueuse et bienveillante ;
- de proposer une aide sans jamais l'imposer ;
- de faciliter l'accès à l'information touristique ;
- d'adapter la communication selon les besoins du visiteur ;

- de connaître les aménagements accessibles des points d'accueil de Manigod ;
- d'informer les visiteurs sur les offres, équipements et services accessibles du territoire.

Les documents de référence rappellent que l'accessibilité ne concerne pas uniquement l'accès au bâtiment, mais aussi l'accès à l'information, à la communication et aux prestations.

3. Principes généraux d'accueil

Les bonnes pratiques générales rappelées à l'équipe sont les suivantes :

- se montrer disponible, patient et à l'écoute ;
- rester naturel et ne pas dévisager la personne ;
- s'adresser directement à la personne concernée, et non uniquement à son accompagnant ;
- vouvoyer la personne et ne pas l'infantiliser ;
- proposer son aide sans l'imposer ;
- adapter son discours, son attitude et son rythme ;
- favoriser au maximum l'autonomie du visiteur.

Ces principes figurent à la fois dans la procédure interne de l'Office de tourisme et dans la plaquette ministérielle "Bien accueillir les personnes handicapées".

4. Accueil des personnes à mobilité réduite

L'équipe a été sensibilisée aux besoins des personnes ayant des difficultés de mobilité : personnes en fauteuil roulant, personnes âgées, personnes se déplaçant avec des béquilles, une canne, un déambulateur ou toute autre aide à la mobilité.

Les points abordés sont les suivants :

- maintenir les espaces de circulation dégagés ;
- faciliter l'accès au comptoir ;
- proposer un échange assis si nécessaire ;
- adapter la remise des documents ;
- proposer une aide sans l'imposer ;
- ne jamais déplacer un fauteuil roulant sans l'accord de la personne.

Le guide ministériel rappelle également qu'il convient de veiller à la largeur et au dégagement des espaces de circulation, de proposer si possible des sièges de repos et d'informer la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement.

5. Accueil des personnes sourdes ou malentendantes

Pour l'accueil des personnes sourdes ou malentendantes, l'équipe doit veiller à faciliter la communication.

Les bonnes pratiques rappelées sont :

- capter l'attention de la personne avant de parler ;
- se placer face à elle ;
- parler distinctement, sans crier ;
- articuler naturellement ;
- utiliser des phrases simples et courtes ;
- compléter les échanges par écrit si nécessaire ;
- utiliser des gestes ou supports visuels ;
- vérifier que l'information a bien été comprise.

La procédure interne précise que la communication écrite peut être utilisée si besoin, et que l'équipe doit vérifier régulièrement la bonne compréhension des informations transmises.

6. Accueil des personnes aveugles ou malvoyantes

L'équipe a été sensibilisée aux besoins des personnes aveugles ou malvoyantes, notamment pour l'orientation dans les locaux et l'accès à l'information touristique.

Les consignes rappelées sont les suivantes :

- se présenter oralement et préciser sa fonction ;
- décrire l'environnement et les espaces d'accueil ;
- expliquer clairement les actions réalisées pendant l'échange ;
- proposer son aide pour guider la personne, sans l'imposer ;
- proposer son bras plutôt que tirer ou pousser la personne ;
- lire ou résumer les informations importantes lorsque les documents ne sont pas accessibles en braille ;
- accepter les chiens guides et chiens d'assistance dans les locaux.

Le guide 2025 précise également qu'il est utile de prévenir la personne de tout changement dans l'environnement, de décrire oralement les prestations proposées et de proposer la lecture ou le résumé des documents remis.

7. Accueil des personnes en situation de handicap mental, cognitif ou psychique

L'équipe a été sensibilisée aux situations dans lesquelles une personne peut rencontrer des difficultés de compréhension, d'expression, de concentration, d'orientation ou de gestion du stress.

Les bonnes pratiques à appliquer sont :

- parler calmement et distinctement ;
- utiliser un vocabulaire simple ;
- donner une information à la fois ;
- éviter les explications trop longues ;
- reformuler si nécessaire ;
- laisser le temps à la personne de s'exprimer ;
- utiliser des supports visuels, pictogrammes, plans ou documents simples ;
- adopter une attitude rassurante et naturelle ;
- ne pas faire à la place de la personne si elle peut réaliser l'action elle-même.

Le guide ministériel recommande notamment d'utiliser des phrases simples, de faire appel à l'image, à la reformulation et à la gestuelle en cas d'incompréhension. Pour les troubles psychiques, il rappelle l'importance de dialoguer dans le calme, de rester précis, de rassurer et de laisser à la personne le temps de réagir.

8. Accessibilité des espaces d'accueil

La sensibilisation rappelle que les espaces d'accueil doivent rester organisés et accessibles.

Les points de vigilance sont :

- conserver des espaces de circulation dégagés ;
- maintenir les brochures principales à une hauteur adaptée ;
- proposer des sièges de repos si nécessaire ;
- rendre les informations affichées visibles et lisibles ;
- faciliter l'orientation dans les locaux ;
- accepter les chiens guides et chiens d'assistance.

La procédure interne de l'Office de tourisme indique également que les brochures touristiques principales, comme les guides touristiques, les guides hébergements et les agendas d'animations, doivent être mises à disposition à hauteur adaptée.

9. Information touristique accessible

L'équipe veille à informer les visiteurs sur les offres et services accessibles du territoire, notamment :

- les hébergements accessibles ;
- les activités adaptées ;
- les équipements et services accessibles ;
- les transports et navettes ;
- les événements accessibles du territoire.

Les informations doivent être régulièrement mises à jour afin de garantir une information fiable aux visiteurs.

10. Conclusion

Cette sensibilisation permet à l'équipe de l'Office de tourisme de Manigod d'adopter les bons réflexes pour accueillir les personnes en situation de handicap dans les meilleures conditions.

Elle rappelle que l'accessibilité repose à la fois sur les aménagements physiques, l'accès à l'information, la qualité de la communication et l'attitude des professionnels. L'objectif est de permettre à chaque visiteur de bénéficier d'un accueil confortable, rassurant, respectueux et aussi autonome que possible.

11. Documents supports utilisés

- Procédure interne : **Accueil des personnes en situation de handicap**, Office de tourisme de Manigod, mise à jour le 10/05/2026.
- Plaquette ministérielle : **Bien accueillir les personnes handicapées**.
- Guide ministériel : **Bien accueillir les personnes handicapées**, mai 2025.



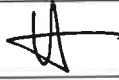
MANIGOD

Office de Tourisme

FEUILLE D'ÉMARGEMENT

Bien accueillir les personnes en situation de handicap

Je soussigné-e, reconnais avoir assister à la séance de sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap.

NOM	PRENOM	DATE	SIGNATURE
REILHAC	Tanguy	25/06/2026	
OLIVÉ	Laure	25/06/2026	
TRIOLLO	Lise	25/06/2026	
Bicklingem	Charles He	25/06/2026	
DUBOIS	Chloé	25/06/2026	
SAVAGE	Mathilde	25/06/2026	

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

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

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

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

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



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



2) Comment les pallier ?

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

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



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

2) Comment les pallier ?

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

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes



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

2) Comment les pallier ?

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

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ✦ Le 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.

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.



MANIGOD

Mairie

dossier suivi par :

Didier ROLLAND | Services Techniques et Urbanisme

+33 (0) 4 50 44 89 35 | +33 (0) 6 31 89 50 23

st@mairie-manigod.fr

ATTESTATION DU MAIRE



Office de Tourisme
de Manigod

Audit 2026 / Destination d'Excellence Accessibilité et Eco-responsabilité

Établissement Recevant du Public (ERP)

Bâtiment d'accueil et de services « Espace Croix Fry »

Je soussigné, Stéphane CHAUSSON, agissant en qualité de Maire de la commune de Manigod en vertu de la délibération de son Conseil Municipal n°D2026-30 du 20 mars 2026, atteste :

■ que le bâtiment d'accueil et de services du col de la Croix Fry – baptisé *Espace Croix Fry* – est répertorié par la *Commission de l'Arrondissement d'Annecy pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public* sous les numéros :

- 39 856 pour les bureaux (OT + LaBelleMontagne + ESF) et l'espace d'accueil partagé
- 39 857 pour la salle hors-sac
- 39 858 pour le commerce « La Casa »
- 39 859 pour le commerce « ValEtMont »
- 39 860 pour la Garderie touristique
- 39 861 pour la salle de réunion de la Mairie
- 39 862 pour la consigne à skis de ValEtMont

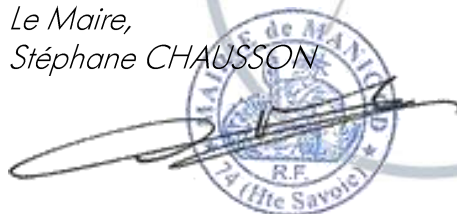
mais que cette opération n'ayant pas encore fait l'objet d'un achèvement définitif (DAACT) et qu'aucune des activités n'étant classée en catégorie 4 (voire supérieure) elle n'a pas encore fait l'objet d'une visite d'inspection. Par contre le contrôleur technique a rendu un premier rapport final joint en annexe

Fait pour servir et valoir ce que de droit,

Annexe : [Alpes Contrôles] Rapport Final de Contrôle Technique n°1 #740-C-2021-006N (4 pages)

à Manigod, le mercredi 22 juillet 2026

Le Maire,
Stéphane CHAUSSON



Agence d'Annecy

3 Bis, Impasse des Prairies

PAE Les Glaisins - ANNECY-LE-VIEUX

74940 ANNECY

Tel 04 50 64 26 50

ctc.annecy@alpes-contrôles.fr

CTC R215/Version 2.5

Mission(s)	
ATHAND, HAND, L (*), PS, SEI (*)	
Nos références	Date
740C2255 (740-C-2021-006N)	06/01/2026

MANIGOD CONSTRUCTION BATIMENT ACCUEIL ET SERVICES

RAPPORT FINAL DE CONTRÔLE TECHNIQUE N°1



Envoi	COMMUNE DE MANIGOD - ROLLAND Didier	Maitre d'ouvrage	dgs@mairie-manigod.fr / st@mairie-manigod.fr
Copie	ATELIER CANOPEE - ENGELEN Jean-Christophe	Architecte	jc.engelen@ateliercanopee.com

Le chargé d'affaire,
Xavier VORGER



ACCREDITATION
N° 3-019
Liste des sites et portées
disponibles sur
www.cofrac.fr

Seules certaines prestations d'inspection rapportées dans ce document
sont couvertes par l'accréditation.
Elles sont identifiées par le symbole *.

I - DEFINITION DE L'OPERATION

Maître d'ouvrage : COMMUNE DE MANIGOD - 3 route de Thônes - 74230 - MANIGOD
Adresse du chantier : 7082 route du Col de la Croix Fry
74 230 MANIGOD
74230 MANIGOD
Objet de l'opération : MANIGOD CONSTRUCTION BATIMENT ACCUEIL ET SERVICES

Date d'acceptation du marché ou du contrat de contrôle technique :

11/06/2021

Missions de Contrôle Technique confiée(s) à Bureau Alpes Contrôles :

HAND + L (*) + PS + SEI (*)

Autre(s) mission(s) confiée(s) à Bureau Alpes Contrôles :

ATHAND

Limitation éventuelle de la mission ou des travaux contrôlés :

Néant

Montant prévu des travaux (€ HT)	Date de début des travaux	Date/période de réception/occupation
2500000.00	printemps 2023	Décembre 2024

II - CONCLUSION

Le présent rapport constitue le rapport final cité au § 4.2.5.2 de la NF P 03-100, ainsi qu'une synthèse des missions réalisées en complément des missions de contrôle technique.

Dans le cadre de l'opération définie ci-dessus, nous avons émis les avis figurant dans les documents listés en §III.

Nos avis finaux sont donnés dans les rapports spécifiques cités aux §III-3-1 pour les missions de contrôle technique et au §III-3-2 pour les autres missions, avec les particularités suivantes :

- Pour la mission HAND, dans les attestations de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées citées au § III-3-2.
- Pour les missions de contrôle technique sans rapport spécifique, notre conclusion est la suivante :

Au terme des travaux, nous n'avons pas eu connaissance que les avis suspendus ou défavorables listés en §IV aient été suivis d'effet.

III - RECAPITULATIF DES AVIS EMIS PAR BUREAU ALPES CONTROLES

III-1 DOCUMENTS EMIS EN PHASE CONCEPTION

N°	Date de rédaction	Type de document
1	07/10/2022	RAPPORT INITIAL DE CONTRÔLE TECHNIQUE
2	07/10/2022	RAPPORT INITIAL DE CONTRÔLE TECHNIQUE Annule et remplace le rapport N°1
3	05/01/2023	RAPPORT INITIAL DE CONTRÔLE TECHNIQUE

III-2 DOCUMENTS EMIS EN PHASE TRAVAUX

Comptes-rendus de documents examinés :

N°	Date de rédaction	Lot
1	11/04/2023	GP STRUCTURES
2	12/06/2023	GALLAY PATRICK
3	16/10/2023	ELECTRICITE ROGER MERMILLOD

Comptes-rendus de visites :

N°	Date d'édition
1	17/05/2023
2	05/09/2023
3	26/09/2023
4	23/11/2023
5	30/01/2024
6	22/12/2023

N°	Date d'édition
7	31/01/2024
8	15/05/2024
9	02/07/2024
10	04/09/2024
11	11/12/2024

Correspondances techniques :

Néant

III-3 DOCUMENTS EMIS EN PHASE RECEPTION

III-3-1 : Missions de contrôle technique

N°	Date	Type de Document	Missions
1	04/10/2024	RAPPORT DE VÉRIFICATION TECHNIQUE DES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES APRÈS TRAVAUX	SEI*
1	06/01/2026	RAPPORT FINAL DE CONTRÔLE TECHNIQUE	

III-3-2 : Autres missions

N°	Date	Type de Document	Missions
1	19/12/2023	ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES	ATHAND
2	11/12/2024	ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES	ATHAND
3	11/12/2024	ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES	ATHAND

IV - LISTE DES AVIS SUSPENDUS OU DEFAVORABLES NON SUIVIS D'EFFET AVEC REFERENCE AUX COURRIERS EMIS

Maître d'ouvrage

Document(s) émis	Observation(s)
CRV N°11 du 11/12/2024 RICT n°2	Les extincteurs et plans d'évacuations ne sont pas présent dans le local association et la salle de réunion maire.

Lot 2 - Charpente

Document(s) émis	Observation(s)
CRV N°11 du 11/12/2024 CRV N°10 du 03/09/2024	L'attestation de bon fonctionnement du désenfumage des escaliers ne nous ont pas été communiqués.

Lot 8 - Menuiserie intérieures

Document(s) émis	Observation(s)
CRV N°11 du 11/12/2024	Les PV des portes coupe-feu ne nous ont pas été communiqués.

Chauffage - Plomberie - Sanitaire

Document(s) émis	Observation(s)
CRV N°11 du 11/12/2024	Nous n'avons pas obtenu la confirmation que les réservations autour du passage des réseaux (chaufferie, locaux techniques, salle hors sac, locaux office du tourisme etc...) ait été rebouché.
CRV N°11 du 11/12/2024 CRV N°5 du 14/12/2023 CRV N°4 du 21/11/2023 RICT n°2	Le PV coupe-feu des colliers ne nous ont pas été communiqués.

COMMENTAIRE

Les avis sont émis en phase réception. Durant l'année de parfait achèvement, le maître d'ouvrage devra signaler les désordres éventuellement apparus pour réparation dans les conditions de l'article 1792-6 du Code civil.
Entretien des ouvrages : nous rappelons que le maître d'ouvrage, les propriétaires ou exploitants doivent exécuter ou faire exécuter les entretiens des ouvrages et équipements dans les conditions définies dans les normes et DTU afin d'en assurer la pérennité.



MANIGOD

Mairie

dossier suivi par :

Didier ROLLAND | Services Techniques et Urbanisme

+33 (0) 4 50 44 89 35 | +33 (0) 6 31 89 50 23

st@mairie-manigod.fr

ATTESTATION DU MAIRE



Office de Tourisme

de Manigod

Audit 2026 / Destination d'Excellence Accessibilité et Eco-responsabilité

Établissement Recevant du Public (ERP)

Chalet d'accueil de Merdassier

Je soussigné, Stéphane CHAUSSON, agissant en qualité de Maire de la commune de Manigod en vertu de la délibération de son Conseil Municipal n°D2026-30 du 20 mars 2026, atteste :

■ que le chalet d'accueil de l'Office de Tourisme de Manigod situé au col de Merdassier n'a jamais fait l'objet d'une visite de la *Commission de l'Arrondissement d'Annecy pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public* et qu'en conséquence ce chalet n'est pas répertorié dans la base de données du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) de la Haute-Savoie. Eu égard à sa situation, ses dimensions et sa capacité d'accueil, ce non-classement n'est pas surprenant mais pour autant, les services de la Mairie y font passer tous les ans la société DEKRA aux fins de :

- vérification périodique des installations électriques permanentes Basse Tension effectuée dans le cadre des articles [R4226-16](#) et [R4226-17](#) du Code du travail
- vérification des installations électriques et d'éclairage d'un ERP de 5ème catégorie (hors champ accréditation COFRAC)

Fait pour servir et valoir ce que de droit,

Annexe : [DEKRA] Rapport de vérification périodique n°068774732501R022 du 4/09/2025 (13 pages)

à Manigod, le mercredi 22 juillet 2026

Le Maire,
Stéphane CHAUSSON



Rapport de vérification périodique

N° 068774732501R022

Référence client | 2018 0605 5074 du 04/04/2018



Vérification périodique des installations électriques permanentes Basse Tension effectuée dans le cadre des articles R. 4226-16 et R. 4226-17 du CdT

Vérification des installations électriques et d'éclairage d'un ERP de 5ème catégorie (Hors champ accreditation COFRAC)

Entreprise | COMMUNE DE MANIGOD
3 Route de Thones
74230 MANIGOD
Latitude : 45.87942, Longitude : 6.34080

CHALET OFFICE DE TOURISME MERDASSIER, SANITAIRES/SALLE HORS SAC/ Installations électriques



Adresse de facturation | COMMUNE DE MANIGOD
3 Route de Thones
74230 MANIGOD

Lieu de vérification | COMMUNE DE MANIGOD
3 Route de Thones
74230 MANIGOD

Périodicité | ANNUELLE
Dates de vérification | 04/09/2025

Nom et visa du signataire | ROUX LUDOVIC

Pièces jointes |

Observation(s) | Observation(s) constatée(s)

Date du rapport | 04/09/2025

Reproduction partielle interdite sans accord écrit de DEKRA
Listes des implantations et portées de l'accréditation disponibles sur www.cofrac.fr



DEKRA Industrial SAS,
Siège Social : PA Limoges Sud Orange, 19 rue Stuart Mill, CS 70308, 87008
LIMOGES Cedex 1
www.dekra-industrial.fr - N°TVA FR 44 433 250 834
SAS au capital de 25 060 000 € - SIREN 433 250 834 RCS LIMOGES - NAF 7120 B



ACT EXPLOIT DEUX-SAVOIES
21 rue Andromède
ZAC ALTAIS - VIVACITE C
CS 10019
74601 SEYNOD CEDEX
Tél. : 04.72.78.13.66

SIRET : 43325083400010

Préambule

Nous avons le plaisir de vous adresser le rapport rédigé au terme de la mission d'inspection que vous nous avez confiée dans le cadre de la prévention des risques d'accident.

Elaboré selon un processus défini dans le système de management Qualité DEKRA, conforme aux exigences réglementaires et normatives applicables à chaque type de prestation fournie, notre rapport a pour objectif de contribuer à cette prévention. Il présente notamment, les observations relevées sur vos installations ou équipements.

La mission d'inspection que vous nous aviez confiée consistait en une vérification périodique de vos installations électriques. A ce titre, et conformément aux dispositions de l'arrêté du 26 décembre 2011, le présent rapport est structuré de façon à vous permettre un accès rapide et direct aux informations essentielles relatives aux risques d'origine électrique de vos installations.

Si des parties d'installation n'ont pas pu être vérifiées, cette information est mentionnée et justifiée. Le cas échéant, le chef d'établissement est considéré comme n'ayant pas fait procéder à la totalité de la vérification dont le contenu est fixé réglementairement.

L'absence d'observation signifie que, lors de notre passage, l'installation ou l'équipement ne présentait pas d'anomalie en rapport avec l'objet de la mission

Le cas échéant, nos observations décrivent l'écart constaté par rapport au référentiel indiqué dans le rapport. Des recommandations sur les suites à donner peuvent y être associées, cependant, le choix de la solution définitive vous appartient.

Les observations et résultats figurant dans ce rapport sont exprimés en fonction des informations recueillies, des conditions de vérifications et des constats réalisés à la date de notre intervention.

Deux annexes en fin de rapport précisent, d'une part la signification des symboles et abréviations utilisés dans le corps du rapport, et d'autre part, la méthodologie des mesurages et essais réalisés et les critères d'appréciation des résultats obtenus. Conformément à l'arrêté du 26 décembre 2011, seuls sont indiqués les résultats des mesurages faisant apparaître une non conformité, ainsi que la valeur de résistance des prises de terre pour autant que leur mesure ait un sens.

Pour obtenir des renseignements complémentaires sur le contenu du rapport, nous vous prions de vous adresser au responsable de l'agence dont les coordonnées figurent au bas de la première page en rappelant le numéro de ce rapport.

Sauf réception de votre avis contraire par courrier dans un délai de deux mois à compter de la date du rapport indiquée en page de garde, le contenu de ce rapport sera considéré comme définitivement approuvé.

Propriété, conservation.- Ce rapport, est la propriété du client qui doit en assurer l'archivage et la conservation. Etabli dans le cadre d'une vérification réalisée pour répondre à une prescription réglementaire définie par le Code du travail, ce rapport doit être conservé dans les conditions définies par l'article D.4711-3 : "Sauf dispositions particulières, l'employeur conserve les documents concernant les vérifications et contrôles mis à la charge des employeurs au titre de la santé et de la sécurité au travail des cinq dernières années et, en tout état de cause, ceux des deux derniers contrôles ou vérifications."

Confidentialité.- Sauf demande particulière du ministère du travail ou du COFRAC dans le cadre de notre accréditation, ou réclamation par voie judiciaire, DEKRA ne transmettra le rapport à un tiers, ou ne fournira un quelconque renseignement relatif à l'établissement vérifié, qu'avec l'accord préalable du client.

Identification des équipements.- Dans ce rapport, les équipements et installations sont identifiés en fonction de votre propre système d'identification. Toutefois, certains petits matériels peuvent être traités en lot : seul le nombre d'appareils vérifiés est alors mentionné. En cas d'anomalie, l'appareil est identifié sans ambiguïté dans le libellé de l'observation.



Sommaire

CODE DU TRAVAIL ET ARRETES D'APPLICATION.....	4
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	4
Cadre de la vérification.....	4
Limites de la vérification	4
Renseignements sur l'installation	5
RECAPITULATIF DES OBSERVATIONS	6
RÉSULTATS DES EXAMENS, ESSAIS ET MESURAGES	8
Conditions de réalisation des mesurages.....	8
Résultats des mesurages et essais.....	8
Prise de terre des masses BT	8
ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC.....	9
CONFORMITE AU RÈGLEMENT DE SECURITÉ DES ERP DE 5^{ÈME} CATÉGORIE.....	9
ANNEXES	11
Annexe A : Symboles et abréviations.....	11
Annexe B : Etendue, méthodologie des mesurages et critères d'appréciation des résultats.....	12

CODE DU TRAVAIL ET ARRETES D'APPLICATION

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Cadre de la vérification

Etablissement

Lieu de vérification : COMMUNE DE MANIGOD
3 Route de Thones
74230 MANIGOD

Activité principale : Administration publique générale

Composition de l'établissement : Etb constitué de deux Bât.

Caractérisation de la vérification

Mission DEKRA (réf) : ELEM011, ELEM016

Réglementation appliquée : CODE DU TRAVAIL ET ARRETES D'APPLICATION

Installations concernées : Ensemble des installations électriques de l'établissement
Algeco distributeur forfait: hors mission.

Réalisation

Date de vérification : du 04/09/2025 au 04/09/2025

Durée de la vérification : 0,25 jour(s)

Date d'envoi du rapport : 04/09/2025

Nom du vérificateur : ROUX LUDOVIC

Nom et qualité de l'accompagnateur : Service technique Service technique

Manœuvres de coupure : Réalisées sur les installations BT lors des essais des DDR et
mesurages d'isolement nécessaires

Observations communiquées à : M DURET Service technique

Transmissions des observations : Oralement

Registre de contrôle : Non présenté lors de la vérification

Limites de la vérification

Partie(s) de la mission non réalisée(s) : Matériels (avec ou sans démontage / décapotage) non présentés,
localisés et/ou inaccessibles sans moyen d'accès sécurisé.

Parties d'installations non vérifiées - Motif

Eclairage

- *Eclairage de sécurité Chalet office de tourisme :* Clés non disponibles

MATERIEL BT

- *Chalet office de tourisme :* Clés non disponibles

Renseignements sur l'installation

Année de réalisation initiale de l'installation : 2017

Date de la vérification précédente : 12/09/2024

Modification de structure de l'installation électrique

depuis la vérification précédente : Aucune modification ne nous a été signalée

Extension de l'installation électrique

depuis la vérification précédente : Aucune extension ou nouvelle affectation ne nous a été signalée

Personne ou entité chargée de la

surveillance des installations : Service technique
Service technique

Éléments d'information communiqués

Plan des locaux avec indication des locaux

à risques particuliers d'influences externes : Non présenté lors de la vérification

Schémas unifilaires des installations électriques : SO

Rapport de vérification initiale

ou rapport quadriennal : Présenté lors de la vérification
Rapport détaillé DEKRA 2019

Déclaration CE de conformité et notices

d'instruction des matériels installés dans les

locaux ou emplacements à risques d'explosion : Sans objet

Absence d'emplacement à risque d'explosion

Liste avec effectif maximal des différents

locaux ou bâtiments : Non présenté lors de la vérification

Les effectifs sont proposés par le vérificateur pour servir de base à la vérification

RECAPITULATIF DES OBSERVATIONS

Un * placé devant le N° signale une observation antérieure.

N°	Point de contrôle - Mesurage - Essai	Observation - Préconisation (solution de principe)	Article Code du travail - Arrêté / Norme d'installation
----	--------------------------------------	--	---

CODE DU TRAVAIL ET ARRETES D'APPLICATION

RÉSULTATS DES EXAMENS, ESSAIS ET MESURAGES

Matériels BT Chalet office de tourisme Non vérifié, information(s) donnée(s) pour mémoire _____ BASSE TENSION

O.T / Point info

*1	Dispositif DR en circuits terminaux EXTERIEUR : Essai du DDR ; Id (mA) = M	Non fonctionnement de la protection différentielle, isolement bon, départ protection extérieur, remplacer le dispositif DR. <u>Date de 1er Constat par DEKRA : 29/06/2018</u>	R4215-3 / C15-100 531-612
-----------	--	--	---------------------------

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

CONFORMITE AU RÈGLEMENT DE SECURITÉ DES ERP DE 5ÈME CATÉGORIE

Conditions de vérification

*2	Conformité des installations électriques aux normes les concernant	Voir observations relatives aux installations électriques mentionnées dans notre présent rapport, partie selon le Code du travail. <u>Date de 1er Constat par DEKRA : 29/06/2018</u>	PE24 §1 1er Al.
-----------	--	---	-----------------



RÉSULTATS DES EXAMENS, ESSAIS ET MESURAGES

Conditions de réalisation des mesurages

- Appareils de mesure utilisés

Handy Géo LEM - Telluromètre
MIT405 Megger - Mégohmmètre, multimètre, mesureur de continuité
Pontamesure III - Essais des DDR et CPI

- Méthodologies et critères d'appréciation : confer Annexe B en fin de rapport

Résultats des mesurages et essais

- Mesurages

Seuls les mesurages des résistances de prise(s) de terre sont indiqués ci-après, pour autant que la mesure ait un sens.

Les autres mesurages sont réalisés dans les conditions indiquées en Annexe B et seuls les résultats faisant apparaître une non conformité figurent dans le « Récapitulatif des observations ».

- Essais

De même, seuls les résultats d'essais défectueux sont indiqués dans le « Récapitulatif des observations ».

Prise de terre des masses BT

Date du mesurage	Méthode de mesurage	Valeur Max. (Ohms)	Résistance mesurée en Ohms	
			Barrette ouverte	Barrette fermée
le 04/09/2025	RB	100		8,6

Méthode de mesurage : TA = Méthode des deux terres auxiliaires ; RB = Méthode de la résistance de boucle N/T ; PM = Méthode par pince de mesurage de terre

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

CONFORMITE AU RÈGLEMENT DE SECURITÉ DES ERP DE 5ÈME CATÉGORIE

Installation examinée:

Cadre de la vérification

Réglementation applicable :

Article R123.14 du Code de la construction et de l'habitation et Livre III du Règlement de sécurité des E.R.P. de 5ème catégorie

Renseignements sur l'établissement

Constitution de l'établissement
en terme de bâtiments :

L'Etablissement est constitué de bâtiments isolés et indépendants

• Classement

Bâtiment	Type ERP	Catégorie	Effectif maximum du public admissible	Commentaires
Salle hors sac	L	5	49	
Chalet point info	W	5	19	

Origine du classement utilisé :

En l'absence de classement communiqué, le type et la catégorie sont
estimés par le vérificateur pour servir de base à la vérification. Ils ne
peuvent être utilisés à d'autres fins

• Identification du propriétaire et/ou de l'exploitant :

Propriétaire exploitant

Prescriptions éventuelles de la commission de sécurité

Pas de prescription indiquée sur les documents administratifs
présentés, relative aux installations vérifiées

Conditions de vérification

Etendue des installations vérifiées :

Ensemble des installations électriques et d'éclairage de l'établissement

Référentiel appliqué lors de la vérification :

Article R123.14 du Code de la construction et de l'habitation et Livre III du
Règlement de sécurité des E.R.P. de 5ème catégorie en vigueur lors de
cette vérification (A.M. du 25.06.1980 modifié)

Livres III – Chapitre II - Règles techniques : Installations électriques et éclairage

Légende des avis : (S) Satisfaisant, (NS) Non Satisfaisant, (SO) Sans Objet en l'absence d'installation ou d'équipement concerné, (NV) Disposition Non Vérifiée.

• Installations électriques - Eclairage : Chapitre II Section VI

Avis	Obs	Dispositions	Commentaires
NS	PE24 §1 1er Al. 2	Conformité des installations électriques aux normes les concernant	
S	PE24 §1 2ème Al.	Câbles ou conducteurs de catégorie C2	
S	PE24 §1 3ème Al.	Absence de fiches multiples et disposition des PC pour réduire le plus possible la longueur des canalisations mobiles	
S	PE24 §1 3ème Al *	Canalisations mobiles ne faisant pas obstacle à la circulation du public.	
S	PE24 §2 1er Al.	Eclairage de sécurité d'évacuation des escaliers et des circulations horizontales d'une longueur totale > 10 m ou présentant un cheminement compliqué ainsi que des salles de surface > 100 m²	
S	PE24 §2 2ème Al.	Blocs autonomes conformes aux normes de la série NF C 71-800 admis à la marque NF AEAS ou à une autre certification équivalente de qualité	
SO	PE24 §3	Installations électriques des locaux à risques particuliers d'incendie, sauf locaux d'accès réservé renfermant des matériels électriques, et des grandes cuisines ou îlots de cuisson éventuels établies pour la condition d'influence externe BE2.	

• Règles complémentaires pour les établissements avec locaux à sommeil : Chapitre III

Avis	Obs	Dispositions	Commentaires
SO	PE36 1er Al.	Etablissement équipé d'un éclairage de sécurité par blocs autonomes répondant à EC12 ou par source centralisée répondant à EC11	
SO	PE36 2ème Al.	Escaliers et circulations horizontales équipés d'un éclairage d'évacuation répondant aux dispositions de EC8 §2 et EC9	
SO	PE36 3ème Al.	Eclairage de sécurité complété, en l'absence de source de remplacement:	
SO	Ancien PE30	Disposition technique applicable à un établissement existant avant le 07/04/2002: Eclairage de sécurité des couloirs fixe et de type non permanent	

• Règles spécifiques aux hôtels : Chapitre IV

Avis	Obs	Dispositions	Commentaires
SO	PO1 §3	Contrôle annuel des installations électriques	
SO	PO8 §1	Les prescriptions de PE24, PE36 et PO1 §3 sont applicables dans un délai de 5 ans aux ERP existants au 04/08/2006	

• Règles spécifiques aux établissements sportifs : Chapitre VI

Avis	Obs	Dispositions	Commentaires
SO	PX1 et X22	Appareils assurant l'éclairage normal fixes ou suspendus	
SO	PX1 et X23 §1	Eclairage de sécurité répondant aux dispositions des articles EC7 à EC15	
SO	PX1 et X23 §2	Eclairage d'ambiance des piscines calculé sur la totalité de la surface du local, mais pouvant ne pas être installé au-dessus des bassins	
SO	PX1 et GN10	Disposition technique applicable à un établissement existant avant le 07/04/2002: Eclairage de sécurité de type C (sauf pour les établissements classés X1 autres que piscines, qui nécessitaient un éclairage de sécurité de type B).	

ANNEXES

Annexe A : Symboles et abréviations

Domaines de tension

	COURANT ALTERNATIF (AC)	COURANT CONTINU LISSE (DC)
T.B.T. : Domaine Très Basse Tension	$U \leq 50 \text{ V}$	$U \leq 120 \text{ V}$
B.T. : Domaine Basse Tension	$50 \text{ V} < U \leq 1000 \text{ V}$	$120 \text{ V} < U \leq 1500 \text{ V}$
H.T.A. : Domaine Haute Tension A	$1000 \text{ V} < U \leq 50\,000 \text{ V}$	$1500 \text{ V} < U \leq 75\,000 \text{ V}$
H.T.B. : Domaine Haute Tension B	$50\,000 \text{ V} < U$	$75\,000 \text{ V} < U$
TBTS : Très Basse Tension de Sécurité, tension du domaine TBT lorsque la source d'alimentation, les circuits et les matériels répondent aux prescriptions réglementaires et normatives spécifiques		
TBTP : Très Basse Tension de Protection : Très Basse Tension de Sécurité dont un point est relié à la terre		
TBTF : Très Basse Tension Fonctionnelle : tension du domaine TBT ne répondant pas aux prescriptions exigées pour la TBTS ou la TBTP		

Classement des locaux selon les influences externes de la NF C 15-100

Les conditions normales correspondent en général à l'indice 1

AE 1	Présence négligeable de corps solides	IP 0X	AF1	Corrosion négligeable
	Protection contacts directs avec le doigt	IP 2X	AF2	Corrosion d'origine atmosphérique
AE 2	Présence de petits objets ($\geq 2,5 \text{ mm}$)	IP 3X	AF3	Corrosion intermittente ou accidentelle
AE 3	Présence de très petits objets ($\geq 1 \text{ mm}$)	IP 4X	AF4	Corrosion permanente
AE 4	Présence de poussières	IP 5X / 6X	AH2	Vibrations
AD 1	Présence d'eau négligeable	IP X0	BA2	Présence d'enfants
AD 2	Chute de gouttes d'eau	IP X1	BA3	Présence de handicapés
AD 3	Eau en pluie	IP X3	BA4,5	Personnel averti
AD 4	Projection d'eau	IP X4	BB2	Résistance du corps faible (mouillé)
AD 5	Jets d'eau	IP X5	BB3	Résistance du corps très faible (immergé)
AD 6	Paquets d'eau	IP X6	BC4	Enceintes conductrices exigües
AD 7	Immersion	IP X7	BD2	Evacuation longue (I.G.H.)
AD 8	Submersion	IP X8	BD3	Evacuation encombrée (E.R.P.)
AG 1	Chocs mécaniques faibles (0,2 J)	IK 02	BE1	Risques dus aux matières négligeables
AG 2	Chocs mécaniques moyens (2 J)	IK 07	BE2	Risques d'incendie
AG 3	Chocs mécaniques importants (5 J)	IK 08	BE3	Risques d'explosion
AG 4	Chocs mécaniques très importants (20 J)	IK 10	BE4	Risques de contamination alimentaire
Code IP	Degré de protection (corps solides et eau)		UL	Tension limite conventionnelle de sécurité
Code IK	Degré de protection (impacts mécaniques)		Uc	Tension de contact présumée

Classes des matériels

0	Pas de moyen de protection par mise à la terre	I	Protection par mise à la terre
II	Isolation double ou renforcée, par construction ou par installation	III	Alimentation en TBTS ou en TBTP

Liaisons équipotentielles - Schémas - Prises de terre - Résistance de continuité

LEP	Liaison équipotentielle principale, elle assure l'équipotentialité de toutes les masses et des éléments conducteurs étrangers à l'installation électrique pénétrant dans le bâtiment ou sur l'emplacement considéré
LES	Liaison équipotentielle supplémentaire réunissant aux masses tous les éléments conducteurs simultanément accessibles, y compris les structures métalliques
IT	La source d'alimentation est isolée, ou un point est relié à la terre par l'intermédiaire d'une impédance, les masses étant reliées à la terre
TN	Un point de l'alimentation est relié directement à la terre, les masses étant reliées à ce point
TN-C	Les conducteurs neutre et de protection (PEN) sont confondus dans l'ensemble de l'installation
TN-S	Les conducteurs neutre (N) et de protection (PE) sont distincts
TN-C-S	Les conducteurs neutre et de protection sont confondus dans une partie de l'installation
TT	Un point de l'alimentation est directement relié à la terre, et les masses à une prise de terre distincte
Rc	Résistance de continuité du conducteur de protection (PE) mesurée entre une masse et l'équipotentialité principale

Ensembles d'Appareillages basse tension – Appareillages de coupure et protection

Ik	Courant de court-circuit (Ik3 : triphasé - Ik2 : biphasé - Ik1 : monophasé)	Ik max	Courant de court circuit maximum
AD	Fusible « accompagnement disjoncteur »	aM	Fusible « accompagnement moteur »
C	Contacteur	CPI	Contrôleur permanent d'isolement
DC	Disjoncteur	d	Fonction « différentiel résiduel »
FU	Fusible	GL, gl, gF, gG	Fusible « Distribution »
I	Interrupteur	IPSO	Sonde ipsotherme
RM	Relais magnétique	RMT	Relais magnéto-thermique
S	Sectionneur	SP	Sans protection
In	Courant nominal ou assigné	Ir / Irth	Courant de réglage thermique
Im	Courant de réglage du déclenchement instantané (magnétique) ou type normalisé (B=5In, C=10In, D=20In, L=3,85In, U=8,8In)	PdC	Pouvoir de coupure
Idn	Courant différentiel nominal ou assigné	Essai DDR	Essai du dispositif Différentiel Résiduel
EXEMPLES	SFU 43 : Sectionneur tétrapolaire équipé de 3 fusibles	Nr	Déclencheur sur le neutre de calibre réduit, Exemple : D43+Nr
	Dd44 : Disjoncteur différentiel tétrapolaire équipé de 4 déclencheurs		

Canalisations

CI	Câblage interne	F	Facteur de correction	M	Méthode de référence
lb	Courant d'emploi d'une canalisation	Izc	Courant admissible d'une canalisation compte tenu du facteur global de correction	Al / Cu	Aluminium / Cuivre
Nat.Ph / N / PE	Nature conducteur de Phase / Neutre / Conducteur de protection			N.D.	Non déterminé(e)
S Ph / N / PE	Section en mm ² conducteur de Phase / Neutre / Conducteur de protection				
JdB	Jeu de barres				
Mono	Monophasé	Bi	Biphasé	Tri	Triphasé

Eclairage de sécurité

BAES - AEAS	bloc autonome d'éclairage de sécurité	SATI	Système Autonome de Test Intégré	BAPI	bloc autonome portatif d'intervention
-------------	---------------------------------------	------	----------------------------------	------	---------------------------------------

Appareillages haute tension – Transformateur

Ik 1s	Courant de courte durée admissible pendant 1 s	Ur	Tension nominale efficace
TC	Transformateur de courant	Uo	Tension nominale Phase-Terre
U / Un	Tension nominale entre phases	Urs	Tension nominale Secondaire
Irp / Irs	Courant nominal Primaire / Secondaire	Ucc	Tension de court-circuit (en %)

Divers

B	Bon	CNA	Coupure non autorisée
EC	Appareil d'éclairage	EEx	Matériel utilisable en atmosphère explosive (marquage CENELEC)
INAC	Inaccessible	Isol.	Isolément
NE	Non effectué(e)	NV	Non vérifié
		M	Mauvais
		SI	Sans indication

Annexe B : Etendue, méthodologie des mesurages et critères d'appréciation des résultats

Mesurage de la résistance d'isolement en Basse Tension

La résistance d'isolement des circuits et matériels BT est mesurée entre conducteurs actifs et terre, sous une tension d'essai spécifiée de 500 V en courant continu pour une résistance d'isolement égale à 0,5 Mégohm.

Les mesurages d'isolement ne portent que sur les circuits pour lesquels le fonctionnement du dispositif DR a été constaté défectueux, les circuits alimentant des matériels BT fixes dont la mise à la terre s'est avérée défectueuse, et tous les appareils amovibles présentés portatifs à main et mobiles, à l'exclusion dans tous les cas des matériels de classe II ou de classe III (TBTS ou TBTP), ainsi qu'à l'exclusion des matériels comportant des dispositifs électroniques, car ils sont susceptibles d'être détériorés par l'application de la tension fournie à vide par l'appareil de mesurage.

Les mesures d'isolement sont réalisées lorsque le dispositif à courant différentiel résiduel nécessaire est absent.

Seules les résistances d'isolement défectueuses au sens de la NF C 15-100 §612.3, c'est à dire inférieures à 0,5 Mégohm, sont mentionnées sur le rapport.

Mesurage de la résistance de continuité

La mise à la terre des masses est vérifiée par mesurage de la résistance de continuité R_c entre la masse et le point le plus proche de l'équipotentialité principale.

Quel que soit le type de vérification, les mesurages de continuité portent sur la totalité des ensembles d'appareillages BT, sur tous les matériels fixes autres que les appareils d'éclairage et les prises de courant, sur tous les matériels amovibles, y compris prolongateurs et accessoires, sauf des équipements de classe I conçus avec une enveloppe complètement isolante dont la mesure n'est pas possible sauf à détériorer l'appareil.

Lorsqu'il s'agit d'une vérification périodique les mesurages portent sur le tiers des appareils d'éclairage fixes, et la moitié des prises de courant accessibles dans les locaux de bureaux. Ils portent par contre sur la totalité des prises de courant accessibles dans les autres locaux.

Lorsqu'il s'agit d'une vérification périodique menée comme une initiale, d'une vérification initiale ou d'une vérification sur demande de l'inspection du travail, les mesurages portent sur la totalité des appareils d'éclairage fixes et des prises de courant accessibles.

Lors d'une vérification périodique ou vérification périodique menée comme une initiale :

Dans les installations à Basse Tension alimentées par un réseau triphasé 380 ou 400 V la valeur maximale est de 2 ohms.

Dans les installations à Basse Tension alimentées par un réseau de tension nominale différente de 380 ou 400 V les valeurs obtenues sont appréciées selon la formule : $R_c \leq U_0 / 2kI_t$ (NF C 15-100 §612.6.4.1.) où :

U_0 est la tension nominale Phase-Neutre ;

I_t est le courant assurant le fonctionnement du dispositif de protection dans le temps spécifié ;

k un facteur : $k = 1$ en schéma TN $k = 2/\sqrt{3}$ en schéma IT sans N $k = 2$ en schéma IT avec N

Dans les installations à Haute Tension, la continuité des circuits de protection est vérifiée par un examen visuel. En cas de doute, ou lorsque l'examen visuel n'est pas réalisable, une mesure est effectuée. La valeur maximale est de 0,2 ohm (NF C 13-100) et de 0,1 ohm (NF C 13-200).

Notat : Pour les installations à Haute Tension antérieure à la NF C 13-100 d'avril 2015 ou la NF C 13-200 de juin 2018, les valeurs obtenues sont appréciées selon la formule : $R_c \leq 50/I_E$ (NF C 13-100 §413.2) où I_E est la valeur du courant maximal de premier défaut à la terre en Ampères.

Lors d'une vérification initiale ou vérification sur demande de l'inspection du travail :

Dans les installations à Basse Tension alimentées par un réseau triphasé 380 ou 400V en schéma TT la valeur maximale est de 2 ohms.

Cette même valeur de 2 ohms est également applicable en schéma TN ou IT lorsque les conditions de protection contre les contacts indirects ont pu être vérifiées par examen des notes de calcul.

En l'absence de notes de calculs en schéma TN ou IT, les valeurs mesurées sont appréciées par rapport aux valeurs maximales du tableau ci-dessous (issu des tableaux DC et DD du guide UTE C 15-105).

In (A) *	≤ 10	12	16	20	25	32	40	50	63	80	100	125	160	200	>250
R_{cmax} (Ω)	0,5	0,2				0,1			0,05			0,02		0,01	

* In = Courant assigné du dispositif de protection (fusible ou disjoncteur avec $I_m \leq 10 I_n$ ou disjoncteur type C, B, L ou U). Pour un disjoncteur type D, R_{cmax} doit être divisée par 2.

Dans les installations à Haute Tension les valeurs obtenues sont appréciées selon la formule : $R_c \leq 50/I_E$ (NF C 13-100 §413.2) où I_E est la valeur du courant maximal de premier défaut à la terre en Ampères.

Il est indiqué sur le rapport la valeur de la continuité des circuits de protection entre les différents niveaux de la distribution, « B » pour les matériels, lorsque la valeur de résistance de continuité mesurée est satisfaisante, « M » lorsque leur mise à la terre n'est pas réalisée, ou la valeur mesurée de la résistance de continuité lorsqu'elle est supérieure à la valeur maximale admissible définie ci-dessus.

Essai des dispositifs à courant différentiel résiduel (Dispositifs DR)

Tous les dispositifs DR avec un réglage $\leq 1A$ sont essayés soit par création d'un défaut réel sur l'installation, lorsque le schéma, les conditions d'exploitation et le maintien de la sécurité des personnes le permettent, soit par un essai amont-aval dans le cas contraire. Il est indiqué sur le rapport : « B » lorsque la valeur du courant assurant le déclenchement du dispositif est dans les limites de la plage de fonctionnement normalisée, c'est à dire comprise entre $I_{dn}/2$ et I_{dn} , « M » en l'absence de déclenchement, ou la valeur du courant de déclenchement mesuré lorsqu'il est en dehors des limites de la plage de fonctionnement normalisée.

Pour les dispositifs DR $> 1A$, un test de bon fonctionnement mécanique est réalisé à l'aide du bouton test de l'appareil. Il est indiqué sur le rapport : « B » lorsque le déclenchement du dispositif est satisfaisant, « M » en l'absence de déclenchement.



Essai des contrôleurs permanents d'isolement (CPI)

Tous les CPI sont essayés au bouton « Test » et par création d'un défaut réel sur l'installation, pour autant qu'il n'en existe pas déjà un, l'efficacité du report de la signalisation est également contrôlée.

La valeur de la résistance pour laquelle la signalisation est obtenue est comparée au seuil indiqué sur le matériel, en tenant compte de l'influence sur l'essai de la résistance d'isolement global de l'installation, et elle est mentionnée sur le rapport.

Mesurage de la résistance des prises de terre

Le mesurage de la résistance de toutes les prises de terre est réalisé, lorsque la configuration des lieux permet des mesures significatives, par la méthode des deux terres auxiliaires.

Toutefois, et notamment dans le cas d'une installation en milieu urbain alimentée par un branchement BT, ce mesurage peut être remplacé par celui de la résistance de la boucle « Neutre - Terre », conformément aux indications de la NF C 15-100 §612.6.2.

Il est indiqué sur le rapport la valeur de la résistance de chaque prise de terre, en précisant la méthode de mesurage utilisée et si celui-ci a été fait avec la prise de terre connectée ou non au réseau de conducteurs de protection, respectivement barrette fermée ou ouverte.

Les valeurs maximales admissibles sont également indiquées sur le rapport à partir des indications données par les réglementations ou normes applicables compte tenu de l'usage auquel chaque prise de terre est destinée.



MINISTÈRES
AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE
TRANSITION
ÉCOLOGIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Bien accueillir les personnes handicapées



Mai 2025



Sommaire

I.	Définition du handicap et prescription pour les ERP	4
1)	Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ?	4
2)	Professionnels et usagers, tous concernés	4
3)	Rappel des obligations.....	5
a)	Pour les bâtiments neufs	5
b)	Pour les bâtiments existants	6
II.	Rendre accessibles ses prestations à tous les public	7
1)	Attitudes et comportements généraux	7
2)	Attitudes et comportement spécifiques.....	8
a)	Personnes avec une déficience auditive.....	8
b)	Personnes avec une déficience visuelle	9
c)	Personnes avec une déficience motrice	12
d)	Personnes avec une déficience mentale.....	13
e)	Personnes avec une déficience psychique	15
III.	Rendre accessibles son établissement	16
	Documents de référence	18



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.

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente⁴. »

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

⁴ Article L111-1 du Code de la construction et de l'habitation.



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



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

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

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



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

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

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

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

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

⁸ 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 2012⁹, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

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

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

- 🔗 <https://www.sourds.net/>
- 🔗 <https://dico.elix-lsf.fr/>
- 🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicocomplet>

b. Personnes avec une déficience visuelle



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

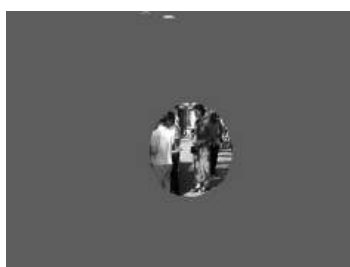
- Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

- N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



- ➔ 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.

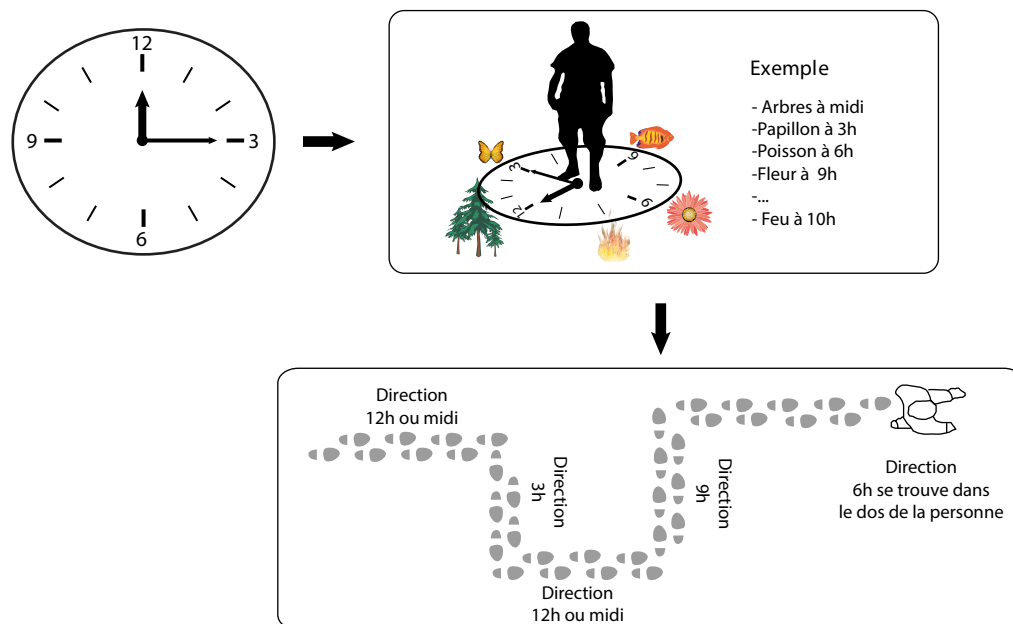
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 ascenseurs et toilettes.

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



Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière 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^e classe, soit 150€ à 450€¹¹ ».



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

C. Personnes avec une déficience motrice



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

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

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



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^e classe, soit 150€ à 450€¹³ ».



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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière 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.



« Lefait d'interdirel'accèsauxchiensaccompagnantlespersonnestitulairesdelacarted'invalidité est passible d'une contravention de 3^e classe, soit 150€ à 450€¹⁹ ».

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

 <https://www.unapei.org/publication/linformation-pour-tous-regles-europeennes-pour-une-information-facile-a-lire-et-a-comprendre/>

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

 <https://www.unapei.org/wp-content/uploads/2018/11/GuideAccess.pdf>

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

 <https://www.unapei.org/publication/guide-pratique-de-la-signalétique-et-des-pictogrammes/>

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

📄 <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/laccessibilite-etablissements-recevant-du-public-erp#realisez-votre-auto-diagnostic-3>

✦ site internet recensant le niveau d'accessibilité des lieux ouverts au public :

📄 <https://acceslibre.beta.gouv.fr/>

✦ Référentiel des attendus relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées :

📄 https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/publications/2019%2004%2016%20referentiel%20des%20attendus%20formation%20accueil_web.pdf

✦ Bien accueillir les personnes handicapées dans un hôtel ou un lieu d'hébergement :

📄 https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/documents/Bien%20accueillir%20les%20personnes%20handicap%C3%A9es%20hotel_VFacc.pdf

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

✦ NF P98-351 Cheminements - Insertion des personnes handicapées - Eveil de vigilance - Caractéristiques, essais et règles d'implantation des dispositifs podotactiles au sol d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes :

📄 <https://www.boutique.afnor.org/fr-fr/norme/nf-p98351/cheminements-insertion-des-personnes-handicapees-eveil-de-vigilance-caracte/fa196700/276576>

✦ NF P98-352 Cheminements - bandes de guidage tactile au sol, à l'usage des personnes aveugles et malvoyantes ou des personnes ayant des difficultés d'orientation :

📄 <https://www.boutique.afnor.org/fr-fr/norme/nf-p98352/cheminements-bandes-de-guidage-tactile-au-sol-a-lusage-des-personnes-aveugl/fa060125/1524>

✦ 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-signaletique-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 :

 <https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide-pour-mise-en-ligne.pdf>

 Ministère des affaires sociales, Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires [en ligne], 2009. Disponible sur :

 https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf

 Visit Paris Région, Les touristes à besoins spécifiques à Paris Île de France. Disponible sur :

 <https://www.visitparisregion.com/fr/en-pratique/accessibilite>

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)



Ressources documentaires et bibliographiques

La Délégation Ministérielle à l'Accessibilité, Chargée de promouvoir la politique d'accessibilité des ministères de l'Aménagement des Territoires et de la Transition écologique, publie et partage des ressources sur l'accessibilité.

Consultez : www.accessibilite.ecologie.gouv.fr notamment la page «L'accessibilité des établissements recevant du public (ERP)»

Abonnement à la newsletter mensuelle et contact :
dma.sg@developpement-durable.gouv.fr



QR code de la page Internet de la DMA
intitulée : « Accessibilité des établissements
recevant du public ».

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité
Arche paroi sud 92055 La Défense - Tél : 01 40 81 21 22
Conception graphique : SG/DAF/SAS/SETI2 - Benoit Cudelou, Loïc Delag
www.ecologie.gouv.fr - www.mer.gouv.fr



**MINISTÈRES
AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE
TRANSITION
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*