

REGISTRE DE SECURITE



IMMOBILIER
SÉCURITÉ
sonepar france

REGION	
SOCIETE	
AGENCE	
COORDONNEES	

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 1/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	--	-----------------------------------	--

SOMMAIRE

1- N° DE TELEPHONE EN CAS D'URGENCE	4
2- RENSEIGNEMENTS SUR L'ETABLISSEMENT	5
3- VERIFICATIONS ET INSPECTIONS PERIODIQUES	8
4- INFORMATIONS UTILES	9
4-1 ADRESSES UTILES	9
4-2 LISTE DES CONTRATS	12
5- ORGANISATION SECURITE	13
5-1 EQUIPIERS FORMES AU MANIEMENT DES MOYENS DE SECOURS	13
5-2 EQUIPIERS DE SECONDE INTERVENTION (E.S.I.) – POUR LES ENTREPOTS	14
5-3 GUIDES ET SERRE-FILE (EVACUATION)	15
5-4 SAUVETEURS SECOURISTES DU TRAVAIL (SST)	16
5-5 EXERCICES D'EVACUATION DU SITE	17
5-6 SIGNALISATION ET CONSIGNES	18
6- MOYENS D'INTERVENTION	19
6-1 LISTE DES EXTINCTEURS PORTATIFS ET SUR ROUES	19
6-2 CONTROLES ET ENTRETIEN DES EXTINCTEURS PORTATIFS ET SUR ROUES	20
6-3 LISTE DES R.I.A. (ROBINET INCENDIE ARME « LANCE INCENDIE »)	22
6-4 CONTROLES ET ENTRETIEN DES R.I.A.	23
6-5 SPRINKLERS	25
6-6 AUTRES MOYENS D'EXTINCTION	27
6-7 DESENFUMAGE	28
6-8 PORTES COUPE-FEU	30
6-9 ECLAIRAGE DE SECURITE	31
7- DETECTION INCENDIE / ALARME	32
7-1 DESCRIPTIF DE L'INSTALLATION DE DETECTION INCENDIE	32
7-2 CONTROLES ET ENTRETIEN DE L'INSTALLATION DE DETECTION INCENDIE	33
8- INSTALLATIONS TECHNIQUES	34
8-1 INSTALLATIONS ELECTRIQUES	34
8-2 INSTALLATIONS AU GAZ	35
8-3 INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE, VENTILATION, REFRIGERATION, CLIMATISATION...	36
8-4 APPAREILS ET ACCESSOIRES DE LEVAGE	37
8-5 MACHINES A CABLES	38
8-6 RACKS A CABLES	39
8-7 LES MEZZANINES	40
8-8 DETECTION INTRUSIONS	41
8-9 TELESURVEILLANCE	42
8-10 PORTES AUTOMATIQUES	43

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	2/74	DOC/RS/V-3/01/2018

9- DOCUMENTS A FOURNIR AUX ASSUREURS	43
9-1 EXTINCTEURS	45
9-2 SPRINKLERS	45
9-3 DETECTION AUTOMATIQUE INCENDIE	45
9-4 INSTALLATION ELECTRIQUE	45
10- DOCUMENT UNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS	46
10-1 DOCUMENT UNIQUE : REGLEMENTATION	46
10-2 OBJECTIFS DU DOCUMENT UNIQUE	46
10-3 L'EMPLOYEUR REALISE L'EVALUATION DES RISQUES	46
10-4 REDACTION DU DOCUMENT UNIQUE	46
10-5 MISE A JOUR DU DOCUMENT UNIQUE	46
10-6 MISE A DISPOSITION DU DOCUMENT UNIQUE	47
11- DOSSIER AMIANTE	48
12- ANCIEN REGISTRE	49
13- REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE	50
13.1 PREAMBULE	51
13.2 GENERALITES REGLEMENTAIRES	52
13.3 DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	54
13.4 SIGNALETIQUE	57
13.5 ECLAIRAGE	58
13.6 CHEMINEMENTS, CIRCULATIONS, PLAN INCLINES, RAMPES	59
13.7 PARKINGS ET STATIONNEMENTS	60
13.8 PORTES ET PORTAILS	61
13.9 ASCENSEURS ET PLATEFORMES ELEVATRICES	62
13.10 ESCALIERS	63
13.11 BANQUES D'ACCUEIL, GUIVHETS, BORNES CLIENTS	64
13.12 SANITAIRES, TOILETTES ET LAVABOS	65
13.13 ACCUEIL	66
13.14 ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS	67
13.15 ANNEXES :	68
GENERALITES	68
ACCUEIL DES PERSONNES AVEC UNE DEFICIENCE MOTRICE	69
ACCUEIL DES PERSONNES AVEC UNE DEFICIENCE AUDITIVE	70
ACCUEIL DES PERSONNES AVEC UNE DEFICIENCE VISUELLE	71
ELEMENTS DE CONFORMITE - EXTERIEURS AGENCE	72
ELEMENTS DE CONFORMITE - INTERIEURS AGENCE	73
DIVERS	74

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	3/74	DOC/RS/V-3/01/2018

1- N° DE TELEPHONE EN CAS D'URGENCE

SERVICE D'URGENCE	NUMERO
POMPIERS	18 ou 112 ou
POLICE	17 ou
EDF (urgence)	
GAZ DE FRANCE (urgence)	
SAMU / CENTRE ANTI-POISON	
AMBULANCE	
MEDECINE DU TRAVAIL	

RESPONSABLE DU SITE	
Nom	
Fonction	
Téléphone Direct	
Téléphone Portable	

PERSONNES EN CHARGE DE LA SECURITE			
Nom, Prénom	Fonction	Téléphone Direct	Téléphone Portable

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 4/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	---	-----------------------------------	--

2- RENSEIGNEMENTS SUR L'ETABLISSEMENT

INFORMATIONS GENERALES
SOCIETE
ADRESSE
TELEPHONE
FAX
SIEGE REGIONAL
ADRESSE
TELEPHONE

RESPONSABLES DU SIEGE REGIONAL			
Nom, Prénom	Fonction	Téléphone Direct	Téléphone Portable

PROPRIETAIRE DU BATIMENT	
Nom	
Adresse	
Téléphone	

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 5/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	--	-----------------------------------	--

COURTIER / ASSURANCE	
Nom	
Adresse	
Téléphone	

INFORMATIONS SUR LE SITE		
Surface du terrain		
Surface du bâtiment	Totale	
	Surface de vente	
	Bureaux	
	Dépôts	
	Mezzanine	
Date de construction		
Date d'installation / dernier bail		
Mode de chauffage		
Autres		

REGLEMENTATION APPLICABLE				
		OUI	NON	
Code du Travail				
E.R.P.				Type : Catégorie :
ICPE* soumis à	Déclaration			
	Autorisation			

(*) Si oui, joindre après ce feuillet le récépissé de déclaration avec ses prescriptions générales ou l'arrêté préfectoral d'autorisation.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	6/74	DOC/RS/V-3/01/2018

MOYENS DE PROTECTION PRESENTS SUR LE SITE		
	OUI	NON
Système d'extinction automatique à eau (sprinklers)		
Extincteurs		
R.I.A (Réseau Incendie Armé « lance incendie »)		
Exutoires de fumées (déenfumage)		
Portes coupe-feu		
Détection incendie		
Alarme incendie		
Détection intrusions		
Autres		

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 7/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	--	-----------------------------------	--

3- VERIFICATIONS ET INSPECTIONS PERIODIQUES

Rappel des vérifications légales (Code du Travail / ERP)

FREQUENCE DES CONTROLES, VERIFICATIONS, VISITES ET ESSAIS (CONTRATS OBLIGATOIRES)		
Type de matériel ou installation	Organisme de contrôle	Société de maintenance ou installateur
Installation électrique	Annuelle	
Extincteurs		Annuelle
R.I.A (Réseau Incendie Armé)		Annuelle
Poteaux incendie		Annuelle
Désenfumage/exutoires		Annuelle
Portes automatiques		Semestrielle
Eclairage de sécurité		Annuelle
Portes coupe-feu		Annuelle
Chaudière	Tous les 5 ans	Annuelle
Machines à câbles		Annuelle
Etat des racks / racks à câbles		Annuelle
Appareils de levage / nacelles	Semestrielle	Annuelle
Ascenseurs et monte-charges	Tous les 5 ans	Toutes les 6 semaines Semestrielle Annuelle
SSI / Alarme incendie	Triennale	Annuelle
Formation incendie		Annuelle
Exercices d'évacuation		Semestrielle
Compacteurs		Trimestrielle

AUTRES VERIFICATIONS REQUISES PAR L'ASSUREUR		
Type de matériel ou installation	Organisme de contrôle	Société de maintenance ou installateur ou action interne
Détection intrusions		Annuelle
Entretien toiture		Annuelle
Sprinklers	En fonction des équipements à vérifier	

Les documents relatifs aux vérifications et contrôles doivent être conservés pendant 5 ans.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	8/74	DOC/RS/V-3/01/2018

4- INFORMATIONS UTILES

4-1 ADRESSES UTILES

SERVICE	ADRESSE	TELEPHONE
MAIRIE		
SERVICES DES EAUX		
EDF		
GAZ DE FRANCE		
MEDECIN		
HOPITAL		
INSPECTION DU TRAVAIL		
MEDECINE DU TRAVAIL		

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 9/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	---	-----------------------------------	--

SOCIETES CHARGES DES VERIFICATIONS / ENTRETIENS		
Installations / Matériels	Nom	Téléphone
Installation électrique		
Extincteurs		
R.I.A (Réseau Incendie Armé)		
Poteaux incendie		
Désenfumage / exutoires		
Portes automatiques		
Eclairage de sécurité		
Portes coupe-feu		
Chaufferie		
Machines à câbles		
Etat des racks / racks à câbles		
Appareils de levage / nacelles		
Accessoires de levage		
Ascenseurs et monte-charges		
SSI / Alarme incendie		
Formation incendie		
Compacteurs		
Détection intrusions		
Entretien toiture		
Sprinklers		

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 10/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

4-2 LISTE DES CONTRATS

OBJET DU CONTRAT	SOCIETE PRESTATAIRE	NOM DU CONTACT	TEL / FAX	ADRESSE ET MAIL	DESCRIPTION DES PRESTATIONS

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnè, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 12/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

5- ORGANISATION SECURITE

Références réglementaires

Code du Travail : Article R. 4227-39 et R. 4224-14 et suivants

Règles de l'APSAD : R6

5-1 EQUIPIERS FORMES AU MANIEMENT DES MOYENS DE SECOURS

NOM ET PRENOM	DATE DE FORMATION	LIEU DU POSTE DE TRAVAIL

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnèze, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 13/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	--	------------------------------------	--

5-6 SIGNALISATION ET CONSIGNES

	EMPLACEMENT	DATE D'INSTALLATION
PLANS D'INTERVENTION		

Insérer une copie du plan d'évacuation dans ce classeur.

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnè, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 18/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	---	--------------------------------	--

6-5 SPRINKLERS

REFERENTIEL INSTALLATION	<input type="checkbox"/> R1 de l'APSAD	<input type="checkbox"/> NFPA	<input type="checkbox"/> FM	<input type="checkbox"/> Autres
INSTALLATEUR				
DATE D'INSTALLATION				
ZONES DEFENDUES				
TYPE SOURCE	<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B		

Le présent tableau doit être complété à chaque vérification. Les remarques formulées par la société assurant le contrôle / entretien doivent être levées sans délai.

DATE	SOCIETE	NOM DU TECHNICIEN	SIGNATURE	TYPE DE VERIFICATION	REMARQUES

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 25/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	---	------------------------------------	--

6-7 DESENFUMAGE

TYPE DE DESENFUMAGE (MANUEL, MECANIQUE)	
ZONES PROTEGEES	
EMPLACEMENTS COMMANDES	
ASSERVISSEMENTS DETECTION	
AMENEES D'AIR FRAIS	

Le présent tableau doit être complété à chaque vérification. Les remarques formulées par la société assurant le contrôle / entretien doivent être levées sans délai.

DATE	SOCIETE	NOM DU TECHNICIEN	SIGNATURE	REMARQUES

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 28/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	---	--------------------------------	--

7- DETECTION INCENDIE / ALARME

7-1 DESCRIPTIF DE L'INSTALLATION DE DETECTION INCENDIE

TYPE D'INSTALLATION	<input type="checkbox"/> Conventionnelle	<input type="checkbox"/> Adressable
ZONES PROTEGEES LOCAUX		
EMPLACEMENT CENTRALE		
ALARME SONORE	<input type="checkbox"/> NON	<input type="checkbox"/> OUI
	Type :	
ASSERVISSEMENTS		

L'installation doit être conforme à la règle R7 de l'APSAD, un certificat N7 doit vous avoir été fourni par l'installateur.

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 32/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	--	--------------------------------	--

8-6 RACKS A CABLES

DATE	SOCIETE OU CONTROLE INTERNE	NOM DE L'INTERVENANT	SIGNATURE	REMARQUES

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 39/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	--	------------------------------------	--

8-9 TELESURVEILLANCE

NOM DE LA SOCIETE DE TELESURVEILLANCE	
NUMERO D'APPEL	
DATE D'INSTALLATION ET DE RACCORDEMENT	

Si changement :

NOM DE LA SOCIETE DE TELESURVEILLANCE	
NUMERO D'APPEL	
DATE D'INSTALLATION ET DE RACCORDEMENT	

Liste des correspondants agence :

NOM	NUMERO DE TELEPHONE	SIGNATURE

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnè, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 42/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

9- DOCUMENTS A FOURNIR AUX ASSUREURS

L'ensemble des documents ci-après doit être répertorié dans ce registre (dans les chapitres dédiés). Ces documents doivent être transmis dès réception à votre courtier qui les transmettra à votre assureur. Les autres vérifications ne nécessitent pas de document spécifique à fournir aux assureurs mais conservez tout document relatif à ces vérifications dans ce classeur.

9-1 EXTINCTEURS

Toute installation neuve d'extincteurs mobiles doit faire l'objet, de la part de l'installateur certifié, de la délivrance d'un certificat de conformité à la règle R4 établi sur l'imprimé **APSAD N4** (document fourni une seule fois à la réception de l'installation).

L'installation est vérifiée annuellement par un installateur certifié ou un organisme vérificateur certifié APSAD. Chaque vérification périodique donne lieu à un compte-rendu de vérification établi sur l'imprimé **APSAD Q4** et remis à l'assuré au moins en 2 exemplaires dans un délai d'un mois (document remis tous les ans).

9-2 SPRINKLERS

Le respect des exigences de la règle R1 permet, après vérification par le service de contrôle sprinklers du CNPP, la délivrance d'un **certificat de conformité APSAD N1** (document fourni une seule fois à la réception de l'installation).

Ce système doit ensuite être vérifié au moins deux fois par an par un organisme vérificateur certifié APSAD qui établit un compte-rendu sur un imprimé du modèle **APSAD Q1** (document remis deux fois par an).

9-3 DETECTION AUTOMATIQUE INCENDIE

Le respect des exigences de la règle R7 permet, après des tests d'efficacité exécutés par l'installateur agréé, la délivrance d'un **certificat de conformité APSAD N7** (document fourni une seule fois à la réception de l'installation).

Ce système doit ensuite être vérifié au moins deux fois par an par un organisme vérificateur certifié APSAD qui établit un compte-rendu sur un imprimé du modèle **APSAD Q7** (document remis deux fois par an).

9-4 INSTALLATION ELECTRIQUE

La déclaration annuelle de vérification des installations électriques, **modèle APSAD Q18**, faisant apparaître les dangers d'incendie et d'explosion d'origine électrique, doit être fournie par le vérificateur dans un délai de deux mois à compter de la date d'achèvement de la visite (document remis tous les ans).

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	45/74	DOC/RS/V-3/01/2018

10- DOCUMENT UNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

10-1 DOCUMENT UNIQUE : REGLEMENTATION

La rédaction du document unique est obligatoire depuis le 5 novembre 2001.

Article R. 4121-1 du Code du Travail : «L'employeur transcrit et met à jour dans un document unique les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs à laquelle il procède en application de l'article L. 4121-3.

Cette évaluation comporte un inventaire des risques identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou de l'établissement.»

10-2 OBJECTIFS DU DOCUMENT UNIQUE

Lister et hiérarchiser les risques pouvant nuire à la santé et la sécurité de tous les salariés.
Conduire à la mise en œuvre d'un plan d'actions visant à éliminer ou réduire ces risques.

10-3 L'EMPLOYEUR REALISE L'EVALUATION DES RISQUES

L'employeur réalise un inventaire des risques pour chaque unité de travail :

- en observant les tâches réelles ;
- en recueillant l'avis des salariés (réunions au sein de chaque unité de travail) ;
- en analysant tous les accidents du travail.

Il évalue la gravité et la probabilité de survenance de chacun des risques identifiés afin de pouvoir traiter en priorité les risques les plus importants, par la mise en place de mesures organisationnelles, techniques et/ou de formations.

10-4 REDACTION DU DOCUMENT UNIQUE

Seuls doivent figurer les risques effectivement présents dans l'entreprise.
Le document peut être rédigé sur papier ou tout support numérique : CD-Rom...

10-5 MISE A JOUR DU DOCUMENT UNIQUE

Au moins tous les ans, et lors de tout changement dans les procédés de travail.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	46/74	DOC/RS/V-3/01/2018

10-6 MISE A DISPOSITION DU DOCUMENT UNIQUE

Le décret n° 2008-1347 du 17 décembre 2008 relatif à l'information et à la formation des travailleurs sur les risques a modifié l'article R. 4121-4 du Code du Travail.

Le document unique d'évaluation des risques est tenu à la disposition :

- des travailleurs ;
- des membres du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ou des instances qui en tiennent lieu ;
- des délégués du personnel ;
- du médecin du travail ;
- des agents de l'inspection du travail ;
- des agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale ;
- des agents des organismes professionnels de santé, de sécurité et des conditions de travail mentionnés à l'article L. 4643-1 ;
- des inspecteurs de la radioprotection mentionnés à l'article L.1333-17 du Code de la Santé Publique et des agents mentionnés à l'article L.1333-18 du même code, en ce qui concerne les résultats des évaluations liées à l'exposition des travailleurs aux rayonnements ionisants, pour les installations et activités dont ils ont respectivement la charge.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	47/74	DOC/RS/V-3/01/2018

11- DOSSIER AMIANTE

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clause, Mr Donnè, Mr Perramond	48/74	DOC/RS/V-3/01/2018

12- ANCIEN REGISTRE

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	49/74	DOC/RS/V-3/01/2018

13 – REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



IMMOBILIER
SÉCURITÉ
sonepar france

REGION	
SOCIETE	
AGENCE	
COORDONNEES	

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 50/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	--	------------------------------------	--

13.1 – PREAMBULE

Les chefs d'agence doivent mettre à disposition du public un document, appelé registre public d'accessibilité, afin de communiquer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées par leur établissement. Il s'agit là en effet d'un outil de communication entre l'agence et sa clientèle, un moyen de promouvoir la qualité d'un accueil de tous les publics et de l'attention portée à chacun.

Le registre est organisé en quatre parties principales :

- Les fiches 13-2 et 13-3 composées de tableaux afin de présenter l'établissement ainsi que les personnes le représentant. De plus vous trouverez l'ensemble des pièces administratives relatives à l'accessibilité devant être annexées au registre selon la situation de l'agence (accessible ou non, sous Ad'AP ou non, avec ou sans dérogation, etc.)
- Les fiches 13-4 à 13-14, sont les fiches techniques permettant de répertorier les opérations en cours sur chacune des thématiques applicables ou non à une agence. Les thèmes repris ne constituent pas des obligations à mettre en œuvre mais une représentation de l'établissement dans ses conditions actuelles d'accessibilité. **Ces fiches ne constituent en rien des obligations supplémentaires.** Ainsi si le thème n'est pas effectif dans une agence il suffit de cocher la case « non concerné »
exemple 1 : une agence qui n'a pas de sanitaires accessibles, cochera « non concerné » dans la fiche 13-12
exemple 2 : une agence située en centre-ville, et qui n'a pas de parking attribué, cochera « non concerné » dans les fiches 13-6, 13-7 notamment.
- Les annexes 1 à 3 regroupent les informations permettant de faciliter l'accueil des personnes présentant un handicap (moteur, auditif ou visuel). **Ces fiches constituent la base de formation / information interne dispensée par le chef d'agence.**
- Les annexes 4 et 5 ont pour objet de permettre au chef d'agence de vérifier les points de conformité de son agence (extérieurs et intérieurs). Il fera alors référence aux points techniques présentées dans chaque fiche.
exemple : pour le thème « éclairage » (fiche 13-5), il pourra procéder au contrôle des éclairagements minima en fonction des zones soit :
 - o Cheminements extérieurs : 20 lux minimum
 - o Zones de circulation piétons / véhicules : 50 lux minimum
 - o Zones de circulations intérieures : 100 lux minimum
 - o Matériels, équipements adaptés, escaliers : 150 lux minimum
 - o Banque d'accueil : 200 lux minimum

Ce registre doit être accessible en toutes circonstances et mis à la disposition des personnes souhaitant le consulter.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	51/74	DOC/RS/V-3/01/2018

13.2 – GENERALITES REGLEMENTAIRES

Les textes de références

Décret du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public

Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité

Objet :

Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs et situés dans un cadre bâti existant, sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité **avant le 30 septembre 2017**.

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

Contenu réglementaire :

1) L'information sur les prestations offertes par l'établissement

2) L'information sur le niveau d'accessibilité des prestations

Indiquer la situation générale (sans détail) d'accessibilité vis-à-vis de l'obligation réglementaire.

Pour le cas d'une agence rendue accessible et ayant déposé une attestation, préciser : « toutes les prestations offertes dans mon établissement sont accessibles aux personnes handicapées quel que soit leur handicap ».

Pour une agence pas encore accessible, ayant déposé un Ad'AP, signaler les points qui ne sont pas encore accessibles ou qui sont sous dérogation en précisant notamment :

- la date d'accessibilité prévisionnelle en regard de la programmation des actions y afférentes prévues dans l'Ad'AP ;
- la date prévisionnelle d'obtention d'une dérogation envisagée dans le cadre de la mise en œuvre de l'Ad'AP.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	52/74	DOC/RS/V-3/01/2018

3) Les informations relatives aux modalités de maintenance des équipements d'accessibilité

Répertorier les informations relatives aux opérations de maintenance des d'équipements nécessitant des visites périodiques ou particulières.

Préciser :

- Les équipements qui font l'objet d'une maintenance ;
- Le personnel formé à l'utilisation des équipements ;
- Les modalités d'utilisation des équipements d'accessibilité par le personnel
- L'emplacement des notices et modes d'emploi des équipements.

Exemples d'équipement nécessitant une maintenance : groom ; porte automatique ; rampe d'accès ; ascenseur ou élévateur ; boucle à induction magnétique ; balise sonore ; signalétique sur écran ; tourniquet ; tapis roulant ou escalier mécanique, ...

4) Les informations relatives à la formation du personnel

Informez sur ce qui est prévu en matière de sensibilisation et/ou de formation à l'accueil des personnes handicapées ainsi qu'à l'utilisation des équipements d'accessibilité.

Pour les ERP les plus importants, notamment ceux pouvant accueillir plus de 200 personnes et donc soumis à une obligation de formation :

Le type d'action de formation mise en place annuellement, que ce soit au moment de la prise de poste ou en cours d'emploi. Cette formation peut être faite en présentiel ou à distance, en groupe ou individuellement. L'attestation est signée par l'employeur et accompagnée des justificatifs de formation

Pour les ERP de 5^e catégorie :

Sensibilisation à minima des personnels en contact avec le public par la connaissance de l'annexe relative aux modalités d'aide à l'accueil des personnes handicapées.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	53/74	DOC/RS/V-3/01/2018

13-3 DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

INFORMATIONS GENERALES	
SOCIETE :	
ADRESSE :	
TELEPHONE :	
EMAIL :	
SIEGE REGIONAL :	
ADRESSE :	
TELEPHONE :	

EXPLOITANTS	
Nom du chef d'agence	
Nom du directeur régional	

PROPRIETAIRE DU BATIMENT	
Nom	
Adresse	
Téléphone	

REGLEMENTATION APPLICABLE		
Activités		
E.R.P.	Type :	Catégorie :
Effectifs	Public :	Personnel :

Les pièces administratives selon la situation (voir pièces à joindre)

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	54/74	DOC/RS/V-3/01/2018

Pour tous les ERP, y compris les établissements de la 5e catégorie

Lorsque l'établissement est nouvellement construit, l'attestation prévue par l'article L. 111-7-4 après achèvement des travaux ;

Lorsque l'établissement est conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014, l'attestation d'accessibilité prévue à l'article R. 111-19-33 ;

Lorsque l'établissement fait l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée conformément aux articles R. 111-19-31 à R. 111-19-47 :

- Le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement : préciser les dates de début et de fin prévisionnelle de l'agenda ;
- Pour les agendas de plus de trois ans : joindre le bilan à mi-parcours prévu à l'article D. 111-19-45 du CCH, une fois qu'il est réalisé ;
- L'attestation d'achèvement prévue à l'article D. 111-19-46 du CCH, à la fin de l'agenda. Réalisée par le gestionnaire, sur l'honneur pour les ERP de 5e catégorie, ou par un contrôleur agréé ou un architecte pour les ERP de 1ère à 4e catégorie.

Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10, ou, à défaut en cas d'acceptation tacite, le récépissé de dépôt de l'AT contenant la demande de dérogation ;

Lorsque l'établissement a fait l'objet d'une autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public, la notice d'accessibilité prévue à l'article D. 111-19-18 ;

Pour les ERP de la 1e à la 4e catégorie

En plus des éléments mentionnés précédemment, le registre public d'accessibilité contient une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs. Lorsque le personnel chargé de l'accueil des personnes handicapées est affecté à plusieurs établissements, cette attestation peut être réalisée pour l'ensemble des établissements concernés.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	55/74	DOC/RS/V-3/01/2018

Pièces à joindre

Pour tous les ERP :

1° Lorsque l'établissement est nouvellement construit, l'attestation prévue par l'article L. 111-7-4 après achèvement des travaux

(Pour ceux construits entre 2014 et aujourd'hui : Attestation établie par un contrôleur technique, ou un architecte, (selon le modèle de l'annexe 1 de l'arrêté du 22 mars 2007);

2° Lorsque l'établissement est conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014, l'attestation d'accessibilité prévue à l'article R. 111-19-33

(Attestation sur l'honneur pour les 5e catégorie. Pour les 1e à 4e catégories il s'agit d'une attestation établie par un contrôleur technique. La pièce prévue au 1° (attestation d'achèvement des travaux) peut être utilisée dans le cas d'un ERP construit entre 2007 et aujourd'hui.) ;

3° Lorsque l'établissement fait l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée conformément aux articles R. 111-19-31 à R. 111-19-47 : le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement : préciser les dates de début et de fin prévisionnelle de l'agenda ;

Pour les agendas de plus de trois ans : joindre le bilan à mi-parcours prévu à l'article D. 111-19-45 du CCH, une fois qu'il est réalisé ;

L'attestation d'achèvement prévue à l'article D. 111-19-46 du CCH, à la fin de l'agenda. Réalisée par le gestionnaire, sur l'honneur pour les ERP de 5e catégorie, ou par un contrôleur agréé ou un architecte pour les ERP de 1ère à 4e catégorie

(Il s'agit de l'attestation d'achèvement de l'Ad'AP, dans le cas d'Ad'AP de patrimoine, elle est réalisée une fois l'ensemble des travaux ou aménagements de mise en accessibilité est achevé. Attestation sur l'honneur pour la 5e catégorie.)

4° Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10, ou, à défaut en cas d'acceptation tacite, le récépissé de dépôt de l'AT contenant la demande de dérogation

(En cas d'approbation tacite, le récépissé de dépôt du dossier Ad'AP, accompagné d'une copie de la demande de dérogation, font foi. En cas d'absence de récépissé de dépôt, se reporter au tableau de suivi des ERP accessibles ou sous Ad'AP mis en ligne sur le site de la préfecture.);

5° Lorsque l'établissement a fait l'objet d'une autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public, la notice d'accessibilité prévue à l'article D. 111-19-18 (La notice d'accessibilité est produite au moment du dépôt de la demande d'autorisation de construire.);

Pour les ERP de la 1e à la 4e catégorie

En plus des éléments mentionnés précédemment, le registre public d'accessibilité contient une attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	56/74	DOC/RS/V-3/01/2018

13.4 - SIGNALÉTIQUE

Prescriptions techniques de conformité :

- Changements de direction et accès indiqués
- Croisements véhicules / piétons matérialisés
- Visibilité et lisibilité (hauteur au regard des distances, polices et types de caractère, couleurs) des informations

Conformité :

Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Non concerné <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- La nature des travaux et opérations réalisées pour la mise en conformité

Date	Nature des opérations	Délais	Mode de validation à la réception	Coûts	Remarques

- Les délais envisagés (projetés ou en cours)
- Les modalités de validation de la conformité de l'opération (attestation, contrôle technique, etc.)
- Les coûts estimatifs ou réels de l'opération.

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 57/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	--	--------------------------------	--

13.5 - ÉCLAIRAGE

Prescriptions techniques de conformité :

- Cheminements extérieurs : 20 lux minimum
- Zones de circulation piétons / véhicules : 50 lux minimum
- Zones de circulations intérieures : 100 lux minimum
- Matériels, équipements adaptés, escaliers : 150 lux minimum
- Banque d'accueil : 200 lux minimum

Conformité :

Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Non concerné <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

Date	Zones concernées – matériels installés – opérations	Délais	Mode de validation à la réception	Coûts	Remarques

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- La nature des travaux et opérations réalisées pour la mise en conformité
- Les délais envisagés (projetés ou en cours)
- Les modalités de validation de la conformité de l'opération (attestation, contrôle technique, etc.)
- Les coûts estimatifs ou réels de l'opération.

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 58/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

13.6 - CHEMINEMENTS, CIRCULATIONS, PLANS INCLINES, RAMPES

Prescriptions techniques de conformité :

- Sols stables, non meubles présentant des trous et ressauts < à 2cm
- Largeur des cheminements minimum de 1,2 mètres
- Eléments en saillie des cheminements < à 15 cm
- Dévers autorisés < à 3% et espace de giration (si nécessaire) tous les 6 à 8 mètres
- Eléments de guidage entre l'entrée, le parking et l'accueil à minima (couleurs contrastées, etc.)
- Hauteur de passage sous éléments en hauteur ou suspendus de 2,2 mètres
- En cas de vide bordant le cheminement de plus 40 cm, présence de garde-corps
- Plans inclinés de 6% à 12 % suivant les longueurs desservies

Conformité :

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	Non concerné	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------	--------------	--------------------------

Date	Zones concernées – matériels installés – opérations	Délais	Mode de validation à la réception	Coûts	Remarques

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- La nature des travaux et opérations réalisées pour la mise en conformité
- Les délais envisagés (projetés ou en cours)
- Les modalités de validation de la conformité de l'opération (attestation, contrôle technique, etc.)
- Les coûts estimatifs ou réels de l'opération

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 59/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

13.7 - PARKINGS ET STATIONNEMENTS

Prescriptions techniques de conformité :

- 2% du parc de stationnement est aménagé avec un minimum d'une place
- Les places aménagées sont proches de l'entrée principale
- Largeur minimale des places : 3,3 mètres
- Chaque place dispose d'un marquage au sol et d'une signalétique verticale
- Chaque place de stationnement est raccordée au cheminement extérieur aménagé

Conformité :

Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Non concerné <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

Date	Zones concernées – matériels installés – opérations	Délais	Mode de validation à la réception	Coûts	Remarques

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- La nature des travaux et opérations réalisées pour la mise en conformité
- Les délais envisagés (projetés ou en cours)
- Les modalités de validation de la conformité de l'opération (attestation, contrôle technique, etc.)
- Les coûts estimatifs ou réels de l'opération

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 60/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	--	--------------------------------	--

13.8 - PORTES ET PORTAILS

Prescriptions techniques de conformité :

- Manœuvrabilité aisée du portail (poussée nécessaire de 50 Newtons)
- Espace de manœuvre de part et autre de la porte de 1,7 par 2,2 mètres
- Largeur de passage utile minimale de 0,9 mètres
- Hauteur de poignée ou dispositif de manœuvre entre 0,9 et 1,3 mètres
- Pour les portails automatiques prévoir une temporisation suffisante au passage

Conformité :

Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Non concerné <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

Date	Zones concernées – matériels installés – opérations	Délais	Mode de validation à la réception	Coûts	Remarques

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- La nature des travaux et opérations réalisées pour la mise en conformité
- Les délais envisagés (projetés ou en cours)
- Les modalités de validation de la conformité de l'opération (attestation, contrôle technique, etc.)
- Les coûts estimatifs ou réels de l'opération

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnè, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 61/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

13.9 - ASCENSEURS ET PLATEFORME ELEVATRICES

Prescriptions techniques de conformité :

- Equipements conformes aux normes applicables.

Conformité :

Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Non concerné <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

Date	Zones concernées – matériels installés – opérations	Délais	Mode de validation à la réception	Coûts	Remarques

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- La nature des travaux et opérations réalisées pour la mise en conformité
- Les délais envisagés (projetés ou en cours)
- Les modalités de validation de la conformité de l'opération (attestation, contrôle technique, etc.)
- Les coûts estimatifs ou réels de l'opération

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnè, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 62/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

13.10 - ESCALIERS

Prescriptions techniques de conformité :

- Bande d'éveil de vigilance en haut de chaque escalier (entre 0,28 et 0,50 mètres de la première marche)
- Contremarche et nez de marche de couleur contrastées (1^{ère} et dernière marche)
- Main courante entre 0,80 et 1 mètre (recommandée pour les escaliers de 3 marches ou moins)
- Hauteur de marche \leq 0,17 m et largeur de giron \leq à 0,28 m

Conformité :

Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Non concerné <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

Date	Zones concernées – matériels installés – opérations	Délais	Mode de validation à la réception	Coûts	Remarques

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- La nature des travaux et opérations réalisées pour la mise en conformité
- Les délais envisagés (projetés ou en cours)
- Les modalités de validation de la conformité de l'opération (attestation, contrôle technique, etc.)
- Les coûts estimatifs ou réels de l'opération

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 63/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

13.11 - BANQUES D'ACCUEIL – GUICHETS - BORNES CLIENTS

Prescriptions techniques de conformité :

- Utilisable en position debout ou assise
- Rendre accessible tous les éléments de communication visuelle en position assise ou debout (prix, conditions, promotions, etc.)
- Zone supérieure accessible à maximum 0,8 mètre
- Vide sous meuble : hauteur 0,7m, largeur 0,6 m et profondeur 0,3 m

Conformité :

Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Non concerné <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

Date	Zones concernées – matériels installés – opérations	Délais	Mode de validation à la réception	Coûts	Remarques

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- La nature des travaux et opérations réalisées pour la mise en conformité
- Les délais envisagés (projetés ou en cours)
- Les modalités de validation de la conformité de l'opération (attestation, contrôle technique, etc.)
- Les coûts estimatifs ou réels de l'opération

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 64/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

13.12 - SANITAIRES, TOILETTES ET LAVABOS

Prescriptions techniques de conformité :

- Zone de retournement (en dehors du débattement de porte) de 1,5 mètres pour accès
- Espace libre d'usage ou de transfert de 0,8 X1,3 mètres
- Barre de maintien (hauteur comprise entre 0,8 et 1 mètre)
- Hauteur de cuvette entre 0,45 et 0,5 mètre
- Lave main et/ou lavabo adapté : hauteur ≤ 0,85 m
- Espace vide minimum sous lavabo : hauteur 0,7 m, largeur 0,6 m et profondeur 0,3 m.

Conformité :

Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Non concerné <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

Date	Zones concernées – matériels installés – opérations	Délais	Mode de validation à la réception	Coûts	Remarques

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- La nature des travaux et opérations réalisées pour la mise en conformité
- Les délais envisagés (projetés ou en cours)
- Les modalités de validation de la conformité de l'opération (attestation, contrôle technique, etc.)
- Les coûts estimatifs ou réels de l'opération.

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 65/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	---	--------------------------------	--

13.13- ACCUEIL

Prescriptions techniques de conformité :

Informer sur ce qui est prévu en matière de sensibilisation et/ou de formation à l'accueil des personnes handicapées ainsi qu'à l'utilisation des équipements d'accessibilité.

Pour les ERP de catégorie 1 à 4 : obligation de formation

Pour les ERP de 5^e catégorie : Sensibilisation à minima des personnels en contact avec le public par la connaissance des informations mentionnées dans l'annexe « aide à l'accueil des personnes handicapées ».

Conformité :

Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	Non concerné <input type="checkbox"/>
------------------------------	------------------------------	---------------------------------------

Date	Animateur de l'action de sensibilisation/formation	Personnes concernées	Supports	Remarques

Renseigner le tableau ci-dessus en indiquant :

- Animateur : personne ou organisme ayant dispensé les informations
- Personnel de l'agence formé
- Utiliser les supports joints en annexe

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 66/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	--	--	--------------------------------	--

13.14- ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS

Répertorier les informations relatives aux opérations de maintenance des d'équipements nécessitant des visites périodiques ou particulières.

Préciser :

- Les équipements qui font l'objet d'une maintenance ;
- Le personnel formé à l'utilisation des équipements ;
- Les modalités d'utilisation des équipements d'accessibilité par le personnel
- L'emplacement des notices et modes d'emploi des équipements.

Matériels concernés (liste non exhaustive)

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

Date	Matériel- équipement	Société de maintenance – personnel désigné	Périodicité	Description

SOURCE Graphito	DESTINATAIRES Responsable d'agence	AUTEURS Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	NOMBRE DE PAGE 67/74	REFERENCE DOC/RS/V-3/01/2018
---------------------------	---	--	------------------------------------	--

13.15 - ANNEXES



Annexe 1 « accueil des personnes avec une déficience motrice »

Annexe 2 « accueil des personnes avec une déficience auditive »

Annexe 3 « accueil des personnes avec une déficience visuelle »

Annexe 4 « éléments de contrôle conformité - extérieurs agence»

Annexe 5 « éléments de contrôle conformité - intérieurs agence»

Conseils généraux communs à tous les types de handicap



- Montrez-vous disponible et à l'écoute.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un.
- 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 dérangent pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	68/74	DOC/RS/V-3/01/2018



ANNEXE 1 : « ACCUEIL DES PERSONNES AVEC UNE DEFICIENCE MOTRICE

Difficultés rencontrées par les personnes présentant une déficience auditive

La communication orale rendue plus difficile ;
L'accès aux informations sonores défaillante ;
Le manque d'informations écrites.
La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile.

Conseils et réponses

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.

Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.

Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.

Si vous avez à orienter une personne en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.

Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.

Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.

Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	69/74	DOC/RS/V-3/01/2018



ANNEXE 2 : « ACCUEIL DES PERSONNES AVEC UNE DEFICIENCE SENSORIELLE AUDITIVE »

Conseils et réponses

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, sans crier et en évitant d'être à contre-jour.

Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.

Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...

Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.

Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.

En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.

Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.

Assurez-vous que la personne a bien compris.

Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces. Proposez ainsi que quoi écrire à la personne

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	70/74	DOC/RS/V-3/01/2018



ANNEXE 3 : « ACCUEIL DES PERSONNES AVEC UNE DEFICIENCE SENSORIELLE VISUELLE »

Difficultés rencontrées par les personnes présentant une déficience visuelle

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

Conseils et réponses

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.

Informez la personne sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, notamment de la banque d'accueil...

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 (fiches produits, 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.

Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière à ce qu'elle sente tous vos mouvements. Mais ne prenez jamais son bras par surprise.

Adaptez votre rythme à son pas.

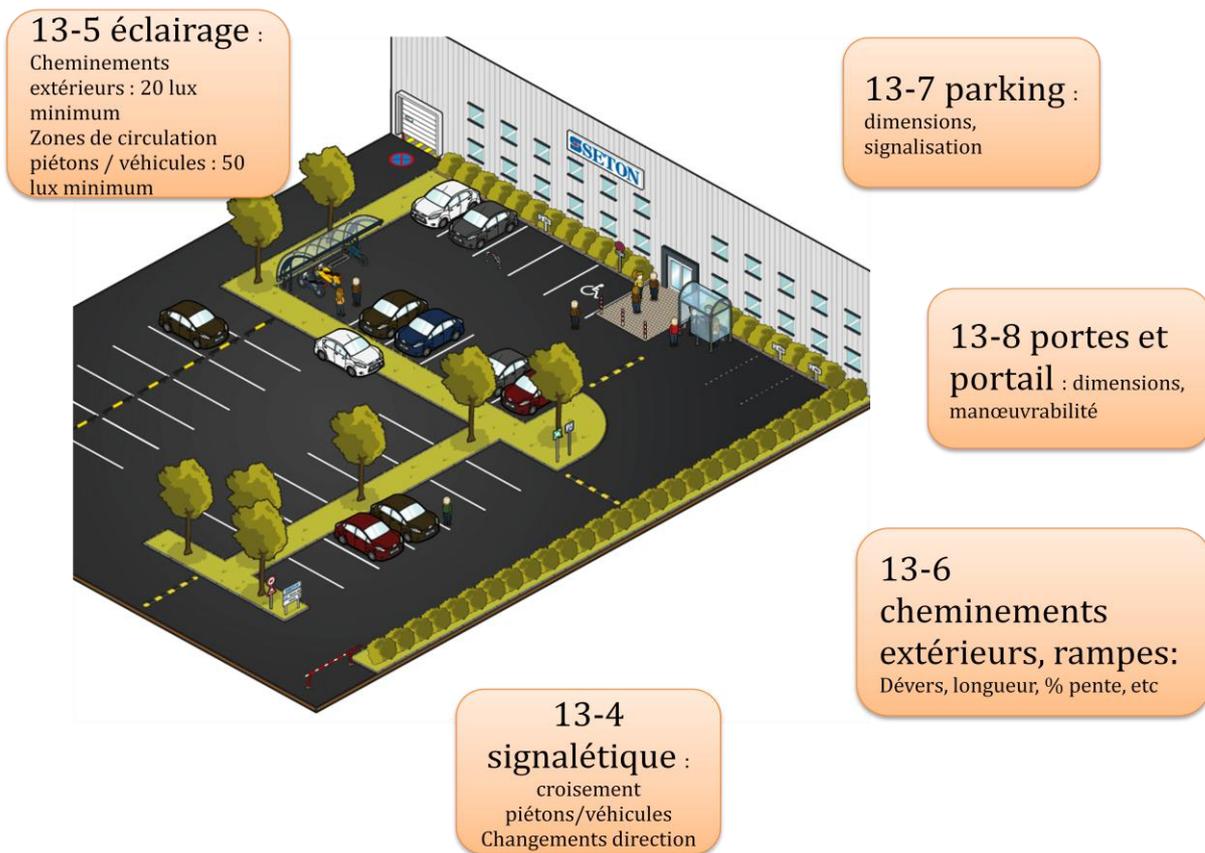
Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.

Décrivez toujours ce que vous allez faire. Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».

Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».

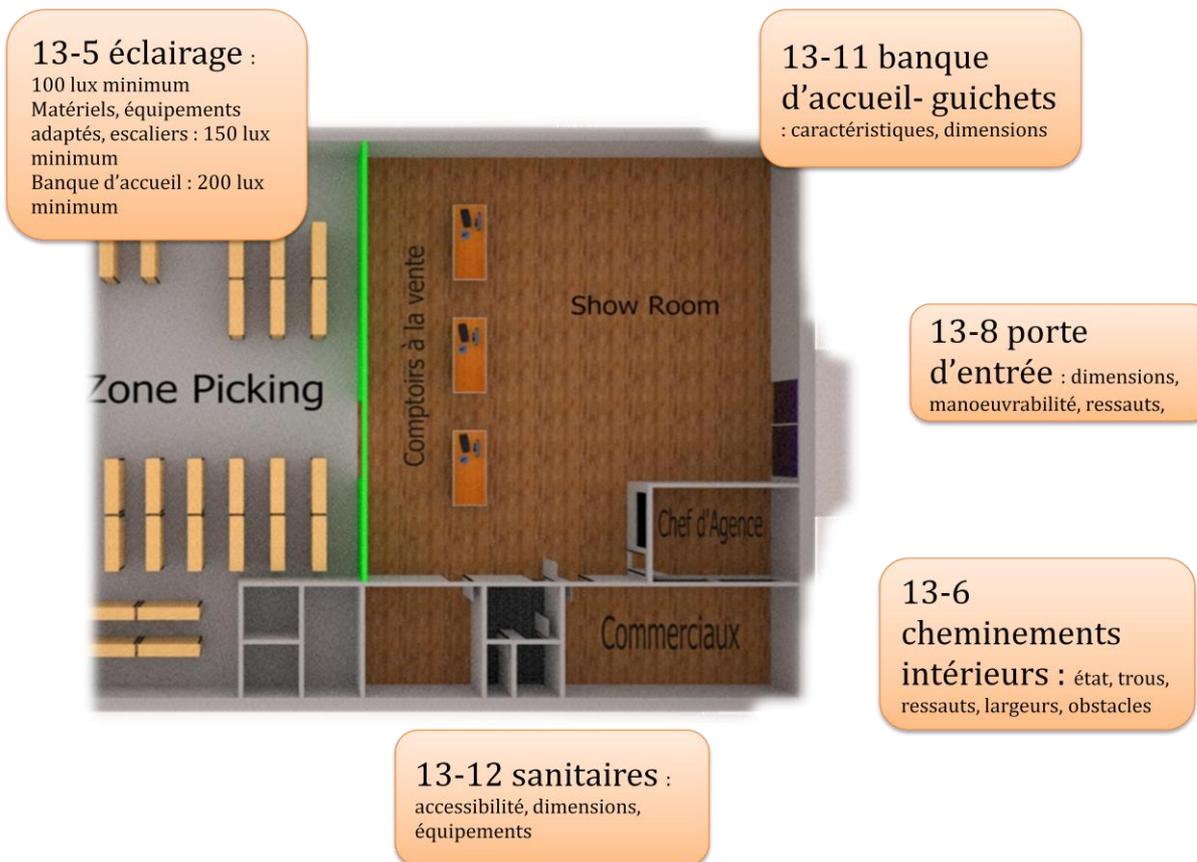
SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	71/74	DOC/RS/V-3/01/2018

ANNEXE 4 : ELEMENTS DE CONFORMITE – EXTERIEURS AGENCE



SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	72/74	DOC/RS/V-3/01/2018

ANNEXE 5 ELEMENTS DE CONFORMITE – INTERIEURS



SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	73/74	DOC/RS/V-3/01/2018

DIVERS

COMMENTAIRES – INFORMATIONS DIVERSES

SOURCE	DESTINATAIRES	AUTEURS	NOMBRE DE PAGE	REFERENCE
Graphito	Responsable d'agence	Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	74/74	DOC/RS/V-3/01/2018