

# SOMMAIRE

<b>1- N° DE TELEPHONE EN CAS D'URGENCE</b>	<b>4</b>
<b>2- RENSEIGNEMENTS SUR L'ETABLISSEMENT</b>	<b>5</b>
<b>3- VERIFICATIONS ET INSPECTIONS PERIODIQUES</b>	<b>8</b>
<b>4- INFORMATIONS UTILES</b>	<b>9</b>
4-1 ADRESSES UTILES	9
4-2 LISTE DES CONTRATS	12
<b>5- ORGANISATION SECURITE</b>	<b>13</b>
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
<b>6- MOYENS D'INTERVENTION</b>	<b>19</b>
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
<b>7- DETECTION INCENDIE / ALARME</b>	<b>32</b>
7-1 DESCRIPTIF DE L'INSTALLATION DE DETECTION INCENDIE	32
7-2 CONTROLES ET ENTRETIEN DE L'INSTALLATION DE DETECTION INCENDIE	33
<b>8- INSTALLATIONS TECHNIQUES</b>	<b>34</b>
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

<b>9- DOCUMENTS A FOURNIR AUX ASSUREURS</b>	<b>43</b>
9-1 EXTINCTEURS	45
9-2 SPRINKLERS	45
9-3 DETECTION AUTOMATIQUE INCENDIE	45
9-4 INSTALLATION ELECTRIQUE	45
<b>10- DOCUMENT UNIQUE RELATIF A L'EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS</b>	<b>46</b>
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
<b>11- DOSSIER AMIANTE</b>	<b>48</b>
<b>12- ANCIEN REGISTRE</b>	<b>49</b>
13- <b>REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE</b>	<b>50</b>
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

## 13 – REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



IMMOBILIER  
SÉCURITÉ  
sonepar france

<b>REGION</b>	
<b>SOCIETE</b>	
<b>AGENCE</b>	
<b>COORDONNEES</b>	

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clause, Mr Donnè, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 50/74	<b>REFERENCE</b> 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<sup>e</sup> 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.

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 57/74	<b>REFERENCE</b> 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.

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 58/74	<b>REFERENCE</b> 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

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 59/74	<b>REFERENCE</b> 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

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 60/74	<b>REFERENCE</b> 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

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 61/74	<b>REFERENCE</b> 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

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clause, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 62/74	<b>REFERENCE</b> 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<sup>ère</sup> 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

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 63/74	<b>REFERENCE</b> 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

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 64/74	<b>REFERENCE</b> 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.

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 65/74	<b>REFERENCE</b> 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<sup>e</sup> 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

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 66/74	<b>REFERENCE</b> 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

<b>SOURCE</b> Graphito	<b>DESTINATAIRES</b> Responsable d'agence	<b>AUTEURS</b> Mr Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	<b>NOMBRE DE PAGE</b> 67/74	<b>REFERENCE</b> 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.

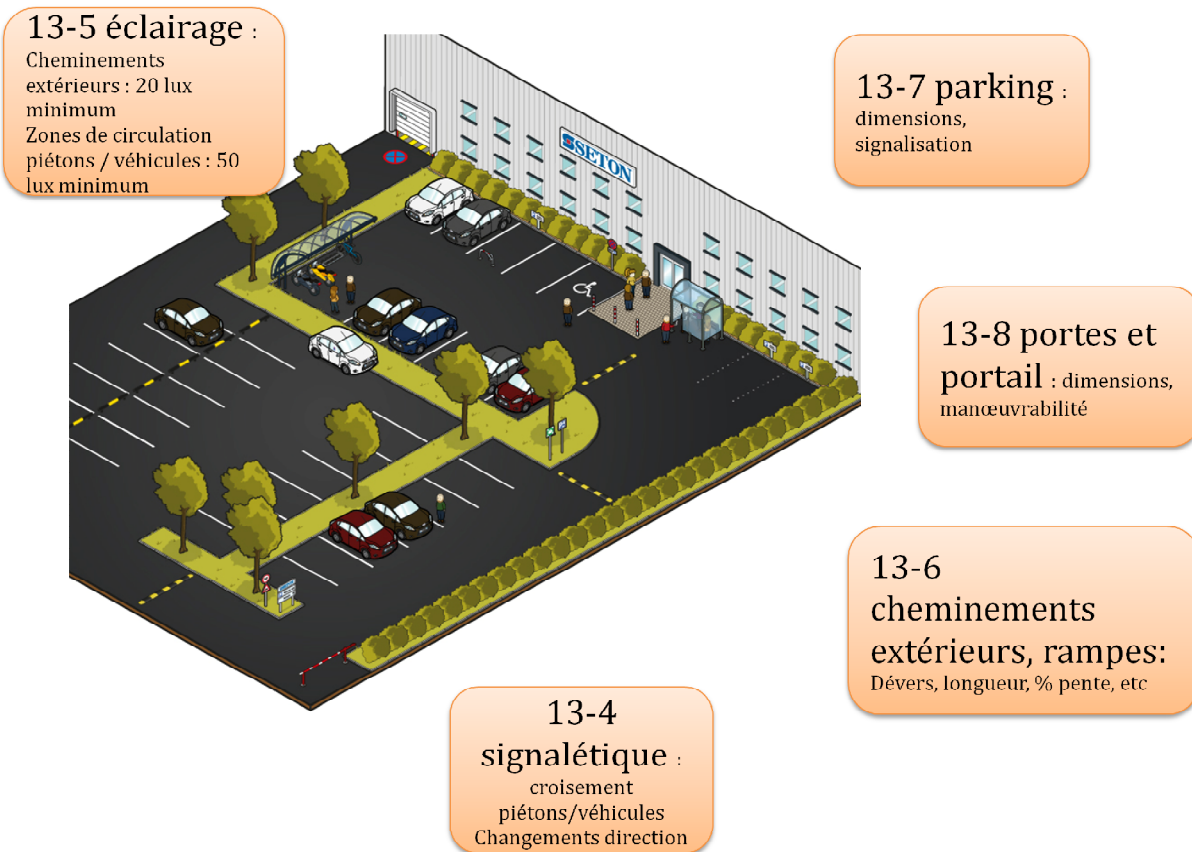
Décrivez toujours ce que vous allez faire. Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».

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 Clausse, Mr Donnève, Mr Perramond	72/74	DOC/RS/V-3/01/2018

ANNEXE 5 ELEMENTS DE CONFORMITE – INTERIEURS



**13-5 éclairage :**  
100 lux minimum  
Matériels, équipements adaptés, escaliers : 150 lux minimum  
Banque d'accueil : 200 lux minimum

**13-11 banque d'accueil- guichets**  
: caractéristiques, dimensions

**13-8 porte d'entrée** : dimensions, manoeuvrabilité, ressauts,

**13-6 cheminements intérieurs** : état, trous, ressauts, largeurs, obstacles

**13-12 sanitaires :**  
accessibilité, dimensions, équipements

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