



## ERP : Registre Accessibilité – mode d'emploi

---

### Rappel des textes réglementaires de référence :

- Article R. 111-19- 60 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) qui régit l'accessibilité des E.R.P. aux personnes handicapées et qui **impose aux exploitants de tout E.R.P. l'élaboration et la mise à disposition du public d'un registre**
  - Arrêté du 19/04/2017 qui **définit le CONTENU du registre, les modalités de diffusion et de mise à jour**
- 

**Personnes concernées** : propriétaires et exploitants d'E.R.P. (tous les E.R.P. quelle que soit leur catégorie)

---

**Date d'entrée en vigueur** : 6 mois après publication du décret soit le **30 septembre 2017 au plus tard**

---

**Objectif du registre**: Informer le public du degré d'accessibilité de l'E.R.P.

- Il précise toutes les dispositions prises pour permettre à toute personne handicapée (quel que soit son handicap) de bénéficier des prestations de l'établissement.
  - Il est **consultable sur place par le public au principal point d'accueil accessible de l'établissement**. A titre alternatif, il peut être mis en ligne sur un site internet.
- 

### CONTENU DU REGISTRE :

- **1) Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement**

- **2) les pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité**

- POUR TOUS LES E.R.P.

**A- Justificatif d'accessibilité ou des démarches en cours suivant votre cas**

- Établissement neufs : l'attestation d'accessibilité prévue à l'art L. 111-7-4 du CCH après achèvement de travaux
- ERP existants conformes aux règles d'accessibilité: l'attestation prévue à l'article R111-19-33 du CCH (voir modèle joint)
- ERP faisant l'objet d'un Agenda d'Accessibilité Programmée : le calendrier de mise en accessibilité de l'établissement, le bilan à mi-parcours puis/ou l'attestation d'achèvement prévue à l'art. D 111-19-46 du CCH (voir modèle joint)
- ERP sous AT : la notice d'accessibilité prévue à l'article R.111-19-46 du CCH
- En cas de DEROGATION : les arrêtés préfectoraux accordant la (ou les)dérogation(s) aux règles d'accessibilité

**B - Documents relatifs à l'accueil**

- la plaquette intitulée "bien accueillir les personnes handicapées": [http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/guide\\_numerique\\_accueil\\_PH\\_3.pdf](http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/guide_numerique_accueil_PH_3.pdf)
- la description des actions de formation des agents en charge de l'accueil

**C- Modalités de maintenance et d'utilisation des équipements d'accessibilité (ex: ascenseurs, rampes ...)**

- SUPPLEMENT POUR LES E.R.P. de 1<sup>ère</sup> à 4<sup>ème</sup> CATEGORIE (1<sup>er</sup> groupe) : L'attestation signée et mise à jour annuellement par l'employeur et décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.



## Direction des Services Techniques (DST)

### Adresse :

3 place Jeanne d'Arc  
44150 ANCENIS

Nom de l'exploitant : Ville d'Ancenis

Web : [www.ancenis.fr](http://www.ancenis.fr)

Email : [mairie@ancenis.fr](mailto:mairie@ancenis.fr)

Téléphone : 02 40 83 87 10

Classement ERP :

Catégorie : 5<sup>ème</sup>

Type(s) : W

### Présentation de l'établissement

RDC : services municipaux : Accueil service technique, location de salles.  
Accueil service urbanisme

### Etat des lieux de l'accessibilité au 30/09/2017

**Taux global d'accessibilité : 48 %**

Indice d'accessibilité abords : 60 %

Indice d'accessibilité entrée : 0 %

Indice d'accessibilité accueil : 0 %

Un document tenant lieu d'agenda d'accessibilité a été établi : n° E ADAP 044 003 15 00023 validé le 04/02/2016

Travaux projetés : période 3 (2022-2024) : 2024

**Taux d'accessibilité prévisionnel à l'issue des travaux : 100 %**

# 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 déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ✦ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ✦ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ✦ L'utilisation des appareils et automates.

## 2) Comment les pallier ?

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

## B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

### 1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

### 2) Comment les pallier ?

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



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

Conçu par la DMA en partenariat avec :

APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.