

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

pour les Établissements Recevant du Public (ERP)

Réf. 6624E



Ce registre a pour objectif d'informer le public du degré d'accessibilité de l'établissement recevant du public (ERP) et de ses prestations.

Il précise les dispositions prises pour permettre à tous, et notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu. C'est un outil de communication entre l'ERP et son public.

Le registre public d'accessibilité doit être consultable par le public au principal point d'accueil accessible de l'établissement.

Ce registre est conforme aux articles L111-7-3 et R111-19-60 du Code de la construction et de l'habitation, à l'arrêté du 19 avril 2017, ainsi qu'aux recommandations du Guide d'aide à la constitution du registre d'accessibilité rédigé par la Délégation ministérielle à l'accessibilité.

SOMMAIRE

1^{ère} partie

FICHES INFORMATIVES DE SYNTHÈSE

2^{ème} partie

PIÈCES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ
DE L'ÉTABLISSEMENT AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Annexe

NOTICE EXPLICATIVE ET TEXTES DE RÉFÉRENCES

1^{ère} partie

FICHES INFORMATIVES DE SYNTHÈSE



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue INSTITUT DU TRAVAIL SOCIAL -

Site de la CHAUSSEE SAINT-VICTOR

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

☒ oui

☐ non



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

☒ oui

☐ non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

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



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



→ Le personnel sera formé.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé

☒ oui ☐ non

→ Le personnel connaît le matériel

☒ oui ☐ non



Contact : Bruno HUGOU - Responsable des Services Généraux



Consultation du registre public d'accessibilité :



☒ à l'accueil



☒ sur le site internet

N° SIRET : 302 823 786 000 82

Adresse : 8 rue du professeur Philippe Maupas - 41260 LA CHAUSSEE SAINT VICTOR

Certaines prestations ne sont pas accessibles



1.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



2.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



3.



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



4.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



5.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



6.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



7.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



8.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



9.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



10.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



11.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



12.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



13.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



14.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**



15.

.....
.....



Ce service sera accessible le : ☐



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

☐ **oui**

☐ **non**

2^{ème} partie

PIÈCES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT AUX PERSONNES HANDICAPÉES

PIÈCES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Selon la situation de l'ERP, joindre une copie des documents suivants :

- ☐ Établissement nouvellement construit : l'attestation d'achèvement des travaux
- ☒ Établissement conforme aux règles d'accessibilité au 31 décembre 2014 : l'attestation d'accessibilité
- ☐ Établissement sous agenda d'accessibilité programmée : le calendrier de la mise en accessibilité de l'établissement
- ☐ Établissement sous agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période : le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda
- ☐ Établissement sous agenda d'accessibilité programmée achevé : l'attestation d'achèvement
- ☐ Les arrêtés préfectoraux éventuels accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
- ☐ Établissement sous autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public : la notice d'accessibilité
- ☒ Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction
- ☐ ERP de 1^{ère} à 4^e catégorie : 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.



Association de Touraine
Éducation et Culture

ATTESTATION

Je, soussignée, Cécile DELHOMME, Directrice générale de l'Association de Touraine Éducation et Culture (ATEC) gestionnaire de l'Institut du Travail Social de Blois – 8 rue du professeur Maupas 41260 La Chaussée Saint Victor, atteste que les personnels en charge de l'accueil de public vont suivre en avril 2026 la formation suivante :

**« Accueil et accompagnement des personnes en situation
de handicap au sein des ERP »**

Fait à Tours, le 24 février 2026

Cécile DELHOMME
Directrice Générale

Formation Professionnelle Continue

ITS INSTITUT DU TRAVAIL SOCIAL

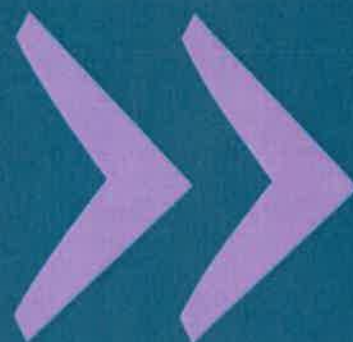
17 RUE GROISON

BP 77554

37075 TOURS CEDEX 2

Accueil des personnes en situation de handicap

Proposition commerciale personnalisée



Référence Prestation : AF_148

L'ITS, l'intelligence des compétences humaines

Former aujourd'hui, transformer demain

Implanté à Tours, Blois et Chartres, l'Institut du travail social (ITS) est un acteur reconnu de la formation professionnelle et de l'enseignement supérieur. Nous accompagnons les organisations qui placent l'humain au centre de leur efficacité collective, en renforçant les compétences managériales, relationnelles ou collaboratives de leurs équipes.

Avec plus de 1 500 apprenants, 3 000 stagiaires de la formation continue et 300 experts formateurs, l'ITS conjugue innovation pédagogique, expertise sectorielle et accompagnement stratégique au service du développement des compétences.

Certifié Qualiopi, l'ITS garantit la qualité, la traçabilité et l'impact mesurable de ses actions de formation et de VAE.

Pôle Formation Professionnelle Continue

Une équipe dédiée : responsable de pôle, chargées de formation, référentes administratives et plus de 100 intervenants spécialisés en management, accompagnement stratégique, pédagogie et transformation des pratiques professionnelles dans le champ de l'intervention sociale.

Nous proposons :

- Formations sur mesure (intra), construites à partir de vos enjeux spécifiques
- Formations inter-entreprises pour développer les compétences individuelles et collectives
- Formations certifiantes : formateurs, référent de parcours santé et social, maître d'apprentissage/tuteur
- Accompagnement VAE, analyse des pratiques, conseil stratégique

Nos domaines d'expertises : Management d'équipe et leadership collaboratif ; communication et gestion des conflits ; médiation, écoute et posture d'accompagnement ; intelligence collective ; prévention des risques psychosociaux, transformation organisationnelle et management éthique

1. Contexte

La direction de l'Institut du Travail Social de Tours souhaite proposer aux professionnelles susceptibles de recevoir des publics, une formation sur l'accueil des personnes en situation de handicap. L'objectif étant de savoir adapter sa pratique professionnelle aux besoins des personnes pour garantir un accueil de qualité.

2. Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Repérer les différentes situations de handicap.
- Appréhender et identifier les besoins des personnes en situation d'accueil.
- Adapter sa pratique professionnelle aux besoins des personnes pour garantir un accueil adapté et de qualité.

3. Public concerné

Le personnel d'accueil et d'accompagnement des étudiants et stagiaires

4. Prérequis

Aucun

5. Intervenante

BARILLET Camille

6. Contenu et déroulé prévisionnel

Handicap, de quoi parle-t-on ?

- Aspects règlementaires de l'accessibilité.
- Notions de handicap : représentations et réalités.
- Nature de la situation de handicap et besoins spécifiques.

Recevoir et informer les personnes en situation de handicap

- Les adaptations techniques d'accueil et de communication.
- Les comportements et approches.
- Les comportements inadéquats à éviter.

Les solutions d'adaptation des services d'accueil

- Étude des problématiques rencontrées par les personnels d'accueil.
- Présentation des outils facilitant la communication orale, visuelle et tactile.

7. Moyens pédagogiques

- Approche participative et expérientielle : échanges, études de cas, jeux de rôles....
- Apports théoriques ciblés et transférables immédiatement en situation de travail
- Supports pédagogiques dématérialisés, envoyés à l'issue de la formation

8. Evaluation et suivi

- Evaluation en amont et en fin de formation (atteinte des objectifs)
- Evaluation qualitative individuelle et collective
- Transmission d'une synthèse des évaluations à la structure

9. Modalités pratiques

Lieu : dans les locaux de l'ITS de Tours

Durée : 7 heures

Dates : 30 avril 2026

Nombre de participants : groupe de 1 personne minimum à 12 personnes maximum

Organisation : Invitations gérées par la structure

Matériel pédagogique nécessaire : Tableau blanc ou paperboard, vidéo projecteur

10. Offre financière

Selon devis ci-dessous

Tarif valable 6 mois à réception de l'offre

L'acceptation du devis vaut acceptation des conditions générales de vente

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 vousvoyez-la.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

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

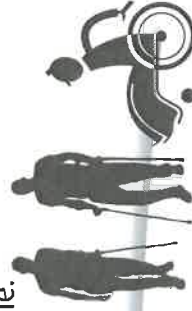
II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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



MINISTÈRE DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologie-solidaire.gouv.fr



MINISTÈRE DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

2) Comment les pallier ?

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

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive



1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

2) Comment les pallier ?

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

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle



1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

2) Comment les pallier ?

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



IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ★ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ★ Le déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ★ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ★ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ★ L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

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

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

2) Comment les pallier ?

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

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

Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCF, CPSPAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES À DESTINATION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES

I. Accueillir les personnes handicapées

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

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

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

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

2) Comment les pallier ?

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



III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A. Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

2) Comment les pallier ?

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



B. Accueillir des personnes avec une déficience visuelle



1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

2) Comment les pallier ?

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

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale



A. Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ◆ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ◆ Le déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ◆ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ◆ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ◆ L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

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

B. Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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

2) Comment les pallier ?

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

[illegible]

(

[illegible]

(C)

Annexe

NOTICE EXPLICATIVE ET TEXTES DE RÉFÉRENCES

NOTICE EXPLICATIVE

1^{ère} partie : FICHES INFORMATIVES DE SYNTHÈSE

Les fiches informatives de synthèse regroupent les informations essentielles du registre d'accessibilité. Ainsi, la personne qui souhaite consulter le registre pourra, en toute simplicité, ne lire que ces documents synthétiques pour obtenir les informations qu'elle recherche.



Ces documents sont accessibles à tous et en particulier facile à lire et à comprendre. Ils sont pré-rédigés en FALC, facile à lire et à comprendre, et donc accessibles aux personnes qui ont un handicap mental ou intellectuel, ainsi qu'à d'autres personnes comme les personnes dyslexiques, malvoyantes, celles qui n'ont pas le français comme langue maternelle ou encore celles qui ont des difficultés à lire.

Que contiennent les fiches informatives de synthèse ?

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

Il s'agit de donner une information, pouvant rester très générale, sur l'activité de l'établissement et les différents services proposés.

Pour une activité simple qui contient toutes les informations dans son intitulé, il n'est pas utile d'en dire plus ni de reformuler la prestation.

En revanche, pour certains ERP qui, pour une même activité, proposent plusieurs prestations différentes, il est utile de préciser les différents services proposés. La possibilité de disposer d'un accompagnement au sein de l'établissement constitue une autre information d'une grande utilité pour certaines personnes handicapées.

Exemples :



- Pour une boulangerie, tout est dit dans le terme « boulangerie », lequel contient en lui-même la prestation proposée.
- Pour une piscine, outre la pratique de la natation, celle-ci peut offrir l'accès à un sauna, à une salle de sport, etc ;
- Pour un hôtel, outre le service d'hébergement, celui-ci peut comporter un restaurant, des salles de conférence, etc ;
- Pour un hypermarché, différents types de produits peuvent être proposés, alimentaires, non alimentaires, parapharmacie, etc.

Les prestations peuvent se penser également au fur et à mesure du trajet du public dans l'ERP : l'entrée, le circuit (très court dans une boulangerie, comme très long dans un hypermarché) et ses étapes particulières (douche, cabine d'essayage, caisses de paiement, etc...) et la sortie.

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

Il s'agit de donner la situation d'accessibilité de la ou des prestations vis-à-vis de l'obligation réglementaire mais sans entrer dans le détail des actions mises en œuvre, lequel se retrouve dans les pièces administratives.

Pour le cas d'un ERP rendu accessible et ayant déposé une attestation, il suffit de préciser :

« toutes les prestations offertes dans mon établissement sont accessibles aux personnes handicapées quel que soit leur handicap ».

Pour un établissement pas encore accessible, ayant déposé un Ad'AP, il est utile, pour les personnes concernées, de 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.

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

Il s'agit de donner les informations relatives à la politique de maintenance mise en œuvre au sein de l'établissement, lorsque celui-ci dispose de ce type d'équipement le nécessitant. Le propriétaire ou le gestionnaire n'a pas à fournir les contrats correspondant ni les modalités techniques prévues par ceux-ci.

Il est notamment utile :

- de préciser si ces équipements font l'objet d'une maintenance ;
- de préciser que le personnel est formé à l'utilisation des équipements ;
- de donner les modalités d'utilisation des équipements d'accessibilité par le personnel (par exemple, pour une rampe amovible manuelle : une fois que quelqu'un a signalé sa présence à l'entrée grâce à la sonnette, un(e) vendeur(se) disponible déploie la rampe pour le faire entrer) ;
- d'éventuellement y conserver les notices et modes d'emploi des équipements.

Pour les équipements nécessitant un entretien régulier, le document « Maintenance des équipements d'accessibilité » devra être mis à jour à chaque intervention.



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, ...

d) Les informations relatives à la formation du personnel

Il s'agit d'informer sur ce qui est prévu par le gestionnaire 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 5e catégorie :

- la sensibilisation des personnels en contact avec le public via la connaissance du document d'aide à l'accueil des personnes handicapées « Bien accueillir les personnes handicapées ».

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.

Comment remplir les fiches de synthèse ?

Ces documents sont consignés dans le registre public d'accessibilité et peuvent être affichés à l'accueil de l'établissement.

1. Indiquez « la raison sociale » ou « le nom commercial de l'établissement »

2. Précisez l'activité principale de l'établissement

3. Indiquez le nom du responsable accessibilité de l'établissement (exemple : responsable d'établissement, chargé d'accessibilité, etc.)

1. Décrivez la ou les prestations offertes par l'établissement qui ne sont pas encore accessibles ou qui font l'objet d'une dérogation (ex. : les sanitaires, l'entrée, les caisses, etc.) Il y a autant d'encadrés que de dérogations ou de points qui bénéficieront d'aménagement ou de travaux futurs.

Accessibilité de l'établissement

Bienvenue

→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous ☐ oui ☐ non

Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services ☐ oui ☐ non

Information du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

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

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

→ Le personnel sera formé. ☐

Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé ☐ oui ☐ non

→ Le personnel connaît le matériel ☐ oui ☐ non

Contact :

Consultez le registre public d'accessibilité : ☐ à l'accueil ☐ sur le site internet

N° SIRET : _____

Adresse : _____

Certaines prestations ne sont pas accessibles

1. _____

Ce service sera accessible le : _____ ☐

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation) ☐

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : ☐ oui ☐ non

2. _____

Ce service sera accessible le : _____ ☐

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation) ☐

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : ☐ oui ☐ non

3. _____

Ce service sera accessible le : _____ ☐

Ce service ne sera pas accessible (voir l'autorisation) ☐

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation : ☐ oui ☐ non

2^{ème} partie : PIECES ADMINISTRATIVES ET TECHNIQUES

Ces documents constituent la partie administrative du registre.

Ils ont tous déjà été produits par le gestionnaire, à l'occasion soit de l'ouverture de son ERP, soit du dépôt de son Ad'AP, soit de la réalisation de travaux antérieurs, etc, ou bien ont été fournis par l'administration, tel un arrêté préfectoral approuvant une dérogation, par exemple.

Il suffit donc d'en faire des copies et de les ajouter au registre.

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

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 5^e catégorie.
- Pour les 1^{ère} à 4^e 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 5^e catégorie, ou par un contrôleur agréé ou un architecte pour les ERP de 1^{ère} à 4^e 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 achevé. Attestation sur l'honneur pour la 5^e 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.

6° Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public : « Bien accueillir les personnes handicapées »



Cette plaquette a été réalisée par la délégation ministérielle à l'accessibilité, en concertation avec les associations de personnes handicapées et les représentants des acteurs économiques. Elle donne des conseils sur la bonne attitude à adopter pour l'accueil des personnes handicapées quel que soit leur type de handicap.

b) 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.

TEXTES DE RÉFÉRENCE

Code de la construction et de l'habitation (Extraits) :

Article R. 123-2

Pour l'application du présent chapitre, constituent des établissements recevant du public tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes sont admises, soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque, ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payantes ou non.

Sont considérées comme faisant partie du public toutes les personnes admises dans l'établissement à quelque titre que ce soit en plus du personnel.

Article R. 111-19-60

L'exploitant de tout établissement recevant du public au sens de l'article R. 123-2 élabore le registre public d'accessibilité prévu à l'article L. 111-7-3. Celui-ci précise les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement a été conçu.

Le registre contient :

- 1° Une information complète sur les prestations fournies dans l'établissement ;
- 2° La liste des pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes handicapées ;
- 3° La description des actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs.

Les modalités du registre portent sur sa mise à disposition de l'ensemble du public et sur sa mise à jour régulière.

Pour les points d'arrêt des services de transport collectif relevant du régime des établissements recevant du public et qui sont soumis aux dispositions de l'article L. 111-7-3, le registre public d'accessibilité peut porter sur l'ensemble d'une ligne ou d'un réseau.

Un arrêté du ministre chargé de la construction et, le cas échéant, du ministre chargé des transports, précise le contenu et les modalités du registre public d'accessibilité, selon la catégorie et le type de l'établissement, en distinguant, d'une part, les catégories 1 à 4, d'autre part, la catégorie 5.

NOTA : Aux termes de l'article 3 du décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le registre public d'accessibilité régi par le présent article est mis à la disposition du public dans un délai de six mois à compter du jour de la publication dudit décret.

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

Article 1

Le registre public d'accessibilité contient les pièces suivantes ou une copie de celles-ci :

I. - Pour tous les établissements recevant du public, y compris les établissements de 5^e catégorie :

- 1° Lorsque l'établissement est nouvellement construit, l'attestation prévue par l'article L. 111-7-4 après achèvement des travaux ;
 - 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 ;
 - 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 ;
 - 4° Lorsque l'établissement fait l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période, le bilan des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de la durée de l'agenda, prévu à l'article D. 111-19-45 ;
 - 5° Lorsque l'établissement fait l'objet d'un agenda d'accessibilité programmée et à l'achèvement de celui-ci, l'attestation d'achèvement prévue à l'article D. 111-19-46 ;
 - 6° Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10 ;
 - 7° 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 ;
 - 8° Le document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public élaboré par le ministre en charge de la construction ;
 - 9° Les modalités de maintenance des équipements d'accessibilité tels que les ascenseurs, élévateurs et rampes amovibles automatiques.
- Le personnel d'accueil doit être en capacité d'informer l'usager des modalités d'accessibilité aux différentes prestations de l'établissement.

II. - Pour les établissements recevant du public de 1^{ère} à 4^e catégorie :

En plus des éléments mentionnés au précédent I, 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.

Article 2

Pour un point d'arrêt relevant du régime des établissements recevant du public desservi par un service de transport collectif, le registre public d'accessibilité contient :

I. - Lorsque l'établissement ne fait pas l'objet d'un schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée, les documents mentionnés à l'article 1^{er} ou une copie de ceux-ci.

II. - Lorsque l'établissement fait l'objet d'un schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée, les documents mentionnés à l'article 1^{er} ou une copie de ceux-ci, à l'exception du calendrier, du bilan et de l'attestation d'achèvement prévus aux points 4 et 5 du I de l'article 1^{er}, ainsi que les informations suivantes :

- 1° L'appartenance de ce point d'arrêt à la liste des points d'arrêt prioritaires ou à la liste complémentaire des points d'arrêt établie en application des dispositions de l'article D. 1112-9 du code des transports ;
- 2° Lorsque ce point d'arrêt fait l'objet d'une dérogation motivée par une impossibilité technique avérée au sens de l'article L. 1112-4 du même code, la décision de validation préfectorale ou, le cas échéant, la décision de validation du ministre chargé des transports du schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée susmentionné et valant approbation de la dérogation concernée ;
- 3° Le calendrier de la mise en accessibilité ;
- 4° Lorsque ce point d'arrêt est concerné par un schéma directeur d'accessibilité - agenda d'accessibilité programmée comportant plus d'une période de trois ans, les bilans des travaux et des autres actions de mise en accessibilité réalisés à l'issue de chaque période de trois ans, prévus à l'article R. 1112-22 du même code ;

Article 3

Le registre public d'accessibilité est consultable par le public sur place au principal point d'accueil accessible de l'établissement, éventuellement sous forme dématérialisée. A titre alternatif, il est mis en ligne sur un site internet. Pour les points d'arrêt des services de transport collectif relevant du régime des établissements recevant du public, le registre public d'accessibilité peut porter sur l'ensemble d'une ligne ou d'un réseau. Ce dispositif d'information est accessible par un service de communication au public en ligne en conformité avec le référentiel général d'accessibilité pour les administrations.

Article 4

Le registre public d'accessibilité est mis à disposition du public dans un délai de six mois à compter du jour de la publication du présent arrêté.