

A man in a blue t-shirt and yellow pants is seated in a blue wheelchair. A woman in a purple sweater is leaning over him, smiling and holding several shopping bags (purple, white, and yellow). They are in a brightly lit shopping mall with circular lights in the background.

REGISTRE

# ACCESSIBILITÉ

ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC  
INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC



La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est à l'origine de la réglementation sur l'accessibilité des établissements et des installations recevant du public.

Le dépôt d'un agenda d'accessibilité programmé, dit Ad'AP, est une étape obligatoire pour tout établissement ne répondant pas aux exigences d'accessibilité actuelles.

**Le CNISAM** (Centre National d'Innovation Silver économie, Autonomie et Métiers) accompagne les entreprises artisanales et petites entreprises à intégrer entre autres les aspects réglementaires en matière d'accessibilité. Seul pôle national d'innovation dédié au secteur de l'artisanat sur les questions d'autonomie et de silver économie, le CNISAM vous propose un registre d'accessibilité gratuit et facile à compléter.

Ce présent registre a été conçu pour les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie. Il vous permet de faire le point régulièrement sur l'avancée des travaux. Le tenir à jour vous permet de justifier des réalisations et du bon déroulement de votre Ad'AP.

### Comment remplir votre registre ?

Commencez par remplir la fiche identité propre à votre ERP. Vérifiez ensuite point par point la conformité de votre ERP et complétez les tableaux en fonction des travaux prévus et ceux déjà réalisés. En cas de doute, nous vous conseillons de [télécharger gratuitement la brochure](#) « L'accessibilité des établissements recevant du public et installations ouvertes au public des ERP et IOP de 5<sup>e</sup> catégorie » éditée par le CNISAM (nov. 2015).

- Nature de la réalisation : un bref descriptif des aménagements envisagés,
- Délais de réalisation : la date butoir prévue dans votre Ad'AP pour cette réalisation,
- Coût : une estimation des frais engagés dans cette réalisation (il peut ne pas y avoir de coût)
- Validation à la réception : à remplir une fois la réalisation terminée,
- Date : la date de fin de réalisation de l'aménagement (elle peut être antérieure au délai de réalisation).

Dès qu'un nouvel élément d'accessibilité est mis en place dans votre ERP, reprenez ce document pour le mettre à jour.





# RENSEIGNEMENTS SUR L'ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

Raison sociale :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Téléphone :

Fax :

Site web :

Email :

Nom du représentant de la personne morale :

Siret :

Naf :

Activité :

L'établissement fait-il partie de la 5<sup>ème</sup> catégorie : OUI NON

Effectif de l'ERP : Personnel : Public : Total :

L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) : OUI NON

Un document tenant lieu d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) a été établi : OUI NON

Si oui à quelle date :

Existe-il un registre de sécurité : OUI NON

# SIGNALETIQUE

- Signalétique indiquant les changements de direction et les accès
- Signalétique indiquant les croisements voiture / piéton
- Signalétique lisible et visible (hauteur et type des caractères, au regard des distances)
- Typographie de couleur contrastée selon le type de support
- Toute information sonore doublée par une information visuelle

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date



# ÉCLAIRAGE

- Cheminement extérieur 20 lux
- Circulation piéton / voiture 50 lux
- Circulation intérieur 100 lux
- Escalier et équipement 150 lux
- Poste ou banque d'accueil 200 lux

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## CHEMINEMENT

- Sol stable, non meuble et sans trou ou ressaut > à 2 cm
- Largeur du cheminement de 1.20 m (tolérance 0.90 m sur une courte distance)
- Absence d'élément en saillie  $\geq 0.15$  m
- Dévers sur les cheminements  $\leq 3$  %
- Espaces de giration à chaque choix d'orientation et tous les 6 à 8 m
- Eléments de guidage de couleur contrastée (à minima entre l'entrée, le parking et l'accueil)
- Revêtements sans gêne visuelle ou acoustique
- Hauteur de passage libre  $\leq 2,20$  m sous élément suspendu

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date



## VIDE BORDANT LE CHEMINEMENT

Dans le cas d'un vide bordant le cheminement supérieur à 0.40 cm, présence d'un garde-corps.

**CONFORME :**      OUI      NON      PAS CONCERNÉ

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## PARKING

En cas de place de parking, 2 % du parc doit être accessible (minimum 1 place adaptée).

- Places localisées à proximité de l'entrée
- Largeur 3.30 m
- Marquage au sol + Signalétique verticale
- Raccordement au cheminement sans ressaut > à 2 cm

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## PORTAIL ET PORTE ADAPTÉE

- Portail facilement manœuvrable (50 Newtons)
- Espaces de manœuvre devant et derrière (1.70 m - 2.20 m)
- Largeur de passage utile d'un battant 0.77 m à minima (obligatoire 0.83 m chambres adaptées)
- Hauteur de poignée (0.90 m et 1.30 m)
- Temporisation d'ouverture adaptée à la distance pour les portails automatiques

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## ASCENSEUR ET PLATEFORME ÉLEVATRICE

- Conforme à la norme NF EN 81-70/A1 ou plateforme élévatrice selon les normes NF EN 81-41 et NF EN 81-40)
- Largeur de passage de porte 0.80 m
- Dimension minimale de la cabine 1.10 m x 1.40 m
- Dimension minimale de la plateforme élévatrice 0.90m x 1.40 m
- Charge minimale supportée  $\geq 300$  kg

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## ESCALIER ≤ 3 MARCHES

- BEV (Bande d'Eveil à la Vigilance) en haut de chaque escalier entre 0.28 et 0.50 m de la première marche
- Contre-marche et nez de marche de couleur contrastée notamment sur la première et dernière marche
- Main courante recommandée (hauteur 0.80 m à 1.00 m)
- Hauteur de marche ≤ 0.17 m
- Absence d'obstacle au pied de chaque nez de marche
- Largeur de giron ≥ 28 cm

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## ESCALIER > 3 MARCHES

- BEV (Bande d'Eveil à la Vigilance) en haut de chaque escalier entre 0.28 et 0.50 m de la première marche
- Contre-marche et nez de marche de couleur contrastée notamment sur la première et dernière marche
- Main courante, barre de maintien (rigide et continu) (hauteur 0.80 m à 1.00 m)
- Main courante (hauteur 0.80 m à 1.00 m)
- Hauteur de marche 0.17 m
- Absence d'obstacle au pied de chaque nez de marche
- Largeur de giron  $\geq$  28 cm

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## PLAN INCLINÉ. RAMPE FIXE OU AMOVIBLE

- Pente du plan incliné de 6 % à 12 % suivant les longueurs et les tolérances dans l'existant
- Dévers  $\leq$  à 3 %

**CONFORME :**

OUI

NON

PAS CONCERNÉ

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date



## DISPOSITIF DE COMMANDE

- Prise en compte des appels par le système, notamment des personnes sourdes, malentendantes ou muettes
- Assure le retour d'information de la prise en compte de l'appel, particulièrement lors de l'absence d'une vision directe
- Hauteur entre 0.90 m et 1.30 m
- Espace d'usage 0.80 m x 1.30 m
- Couleur contrastée notamment au niveau des organes de commande
- L'ensemble peut être associé avec des systèmes visuels et sonores

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## BANQUE D'ACCUEIL ET BORNE DE PAIEMENT

- Utilisable en position debout ou assise
- Configurer pour une communication visuelle
- Plan supérieur d'une partie du meuble, hauteur maximale 80 cm
- Vide sous meuble (Hauteur 70 cm, Largeur 60 cm, Profondeur 30 cm)
- Lisibilité des affichages (prix), assis ou debout

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## PERSONNEL

Le personnel appelé à être en contact avec les clients doit être formé à l'accueil et à l'accompagnement de toute personne handicapée (moteur, visuel, auditif, mental, cognitif psychique...)

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## MARCHANDISE EN LIBRE-SERVICE

- Hauteur accessible des marchandises comprise entre 0.40 m et 1.30 m du sol
- Recommandation ergothérapeute : 0.60 m à 1.40 m

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## TOILETTES

- Au moins un doit être accessible aux personnes handicapées
- Rayon de giration dans ou devant les toilettes (diamètre 1.50 m), en dehors du débattement de la porte
- Espace d'usage ou de transfert (0.80 m x 1.30 m), en dehors du débattement de la porte
- Barre de maintien, hauteur comprise entre 0.80 m à 1.00 m
- Axe de la lunette du WC distant entre 0.35 m à 0.40 m du mur latéral
- Hauteur de cuvette entre 0.45 m et 0.50 m
- Lave-mains adapté avec hauteur du plan  $\leq 0.85$  m

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## LAVABO

- Espace ou vide sous le lavabo, dimensions minimum, Hauteur 70 cm, Largeur 60 cm, Profondeur 30 cm (Siphon déporté)
- Hauteur du plan  $\leq 0.85$  m

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## CABINE D'ESSAYAGE

- Rayon de giration (diamètre 1.50 m) en dehors du débattement de la porte
- Espace d'usage ou de transfert (0.80 m x 1.30 m)
- Barres de maintien assis / debout (0.80 m à 1.00 m)

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date



## SALLE DE RESTAURATION

- Au moins 2 places adaptées jusqu'à 50 places et 1 emplacement supplémentaire par tranche de 50 places supplémentaires
- Largeur du cheminement principal 1.20 m (entrée/accueil/place adaptée/toilette)
- Largeur cheminement secondaire de 0.90 m – 0.60 m
- La dimension d'une place adaptée sera celle d'un espace d'usage (0.80 m x 1.30 m)
- Présence d'un vide sous la table, dimension : hauteur 0.70 m, profondeur 0.30 m
- Hauteur du plan supérieur de table, 0.80 m
- Espace vide sous le buffet, (Hauteur 70 cm, Largeur 60 cm, Profondeur 30 cm)
- Espace d'usage (0,80 m x 1,30 m) sur la longueur ou pourtour du buffet
- Distance de préhension des éléments en présentation sur le buffet (nourriture, assiettes...) adaptée (Hauteur entre 0.60 m et 1.30 m, Longueur/Profondeur 0.50 m)

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## SALLE D'EAU (DOUCHE, BAIGNOIRE)

- Rayon de giration (diamètre 1.50 m), chevauchement du débattement de la porte  $\leq 0.25$  m
- Espace d'usage ou de transfert (0.80 m x 1.30 m)
- Barre de maintien assis / debout (0.80 m à 1.00 m)
- Equipement pour s'asseoir dans la douche
- Hauteur accessible des équipements (0.90 m et 1.30 m)

**CONFORME :**

**OUI**

**NON**

**PAS CONCERNÉ**

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## CHAMBRE

- Les chambres doivent faire l'objet d'une identification visuelle et tactile sur la porte
- Rayon de giration (diamètre 1.50 m), chevauchement du débattement de la porte  $\leq 0.25$  m
- Largeur cheminement  $\geq 0.90$  m
- Angle droit autour du lit (respect de la règle des  $L1+L2 \geq 2$  m)

**CONFORME :**

OUI

NON

PAS CONCERNÉ

Nature de la réalisation	Délais de la réalisation	Coût	Validation à la réception	Date

## NOTES ET OBSERVATIONS





**PÔLE  
D'INNOVATION**  
artisanat et petites entreprises



**Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat**

Région  
Aquitaine Limousin Poitou-Charentes

CNISAM - Service de la Chambre Régionale de Métiers  
et de l'Artisanat de la Nouvelle Aquitaine  
14 rue de Belfort CS 71300 - 87060 LIMOGES cedex  
Tél : 05 55 79 40 70 / [contact@cnisam.fr](mailto:contact@cnisam.fr)

**WWW.CNISAM.FR**



\* Signature provisoire : le nom de la Région sera fixé par décret en Conseil d'État avant le 1er octobre 2016 suite à l'avis du Conseil régional.

# 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, CDCF, CFPSSA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.