

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



## Marionnaud - LANNION GEANT

Rte de Perros Guirec Kersoles C.Cial Geant Casino  
22300 - LANNION



Conformément à la réglementation, le registre public d'accessibilité est destiné à informer le public des dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement concerné a été conçu.

Il est consultable par le public sur place au principal point d'accueil accessible de l'établissement, éventuellement sous forme dématérialisée.

# CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

---

**Décret n° 2017-431 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.**

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.

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

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 5e 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 1re à 4e 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.

# SOMMAIRE

---

1. Document justifiant de la conformité de l'établissement en matière d'accessibilité
2. Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité
3. Attestation employeur formation Accueil
4. Justificatifs de formation
5. Document d'aide à l'accueil des personnes handicapées

## PRESTATIONS DÉLIVRÉES DANS L'ÉTABLISSEMENT

---

Parfumerie, certains magasins disposent d'un institut de beauté

# **DOCUMENT JUSTIFIANT DE LA CONFORMITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ**

---





## Ag. Const. & Immo. Saint Briec

Pôle Construction Bretagne  
Centre d'Affaires Eleusis  
1, rue Pierre et Marie Curie B.P. 110  
22196 PLERIN  
Tél. : 02.96.58.05.40  
Fax : 02.96.58.00.15  
E-mail : construction.saint-briec@socotec.com

MARIONNAUD FRANCE

115 rue Réaumur  
75002 PARIS

### ► Attestation de Vérification de l'Accessibilité aux Personnes Handicapées

## 22\_LANNION\_MARIONNAUD\_Modification des meubles

- Date : 18/04/2019
- Dossier Socotec n° : 1903885M0000021
- Référence du rapport : 23460/19/1231

*Vous avez fait appel à nos services et nous vous en remercions.*

*Pour tout complément d'information, votre interlocuteur Socotec est à votre disposition.*

- Responsable d'affaire : David LABBE

- |            |                                                                                                        |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ► Copies : | SOCOTEC Contrats Nationaux Construction (Simone.DELIMA@socotec.com)<br>78182 SAINT QUENTIN EN YVELINES |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|



**Ag. Const. & Immo. Saint Brieuc**

Pôle Construction Bretagne  
Centre d'Affaires Eleusis  
1, rue Pierre et Marie Curie B.P. 110  
22196 PLERIN  
Tél. : 02.96.58.05.40  
Fax : 02.96.58.00.15  
E-mail : construction.saint-brieuc@socotec.com

Contrat n° : 1903885M0000021  
Rapport n° : 23460/19/1231  
Date : 18/04/2019

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE  
L'ACCESSIBILITÉ  
AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

**Etablissements recevant du public (ERP) situés dans un  
cadre bâti existant et soumis à Permis de Construire**

**Nota** : l'article L 111-7-4 du CCH impose à l'issue de l'achèvement des travaux soumis à permis de construire « un document attestant de la prise en compte des règles concernant l'accessibilité ». L'article R 111-19-27 indique que cette attestation est jointe à la déclaration d'achèvement prévue à l'article R 462-1 du code de l'urbanisme. L'arrêté du 22 mars 2007 définissant les modalités pratiques de réalisation des différentes attestations ne comporte pas de modèle d'annexe « ERP existant » ou « ERP situé dans un cadre bâti existant ». En conséquence, en l'absence de texte réglementaire, cette attestation a été rédigée en reprenant le modèle des attestations effectivement publiées en annexe de l'arrêté du 22 mars 2007.

Conformément aux exigences de l'article R 111-19-46 du CCH, ce document constitue également l'attestation d'achèvement à produire dans le cadre d'un Agenda d'Accessibilité Programmée concernant un ERP ayant fait l'objet de travaux avec dépôt de permis de construire.

Je soussigné David LABBE de la société SOCOTEC, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

atteste que par contrat de vérification technique n°1903885M0000021 en date du 16/04/2019, la société MARIONNAUD FRANCE, maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :

22\_LANNION\_MARIONNAUD\_Modification des meubles

Réf. du PC : nc  
Date du dépôt de demande de PC : / / Date du PC : / /

Modificatifs éventuels

Ad'ap éventuel

- Numéro :
- Date d'approbation :

a confié, à SOCOTEC, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments de logements et équipements ou locaux séparés : Cellule Marionnaud -- CC GEANT LANNION

**Ce document comporte 17 pages, y compris la page de garde**

• **Règles en vigueur considérées :**

- Articles R 111-19-7 à R 111-19-11 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes
- Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19-7 à R 111-19-11 du CCH relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes

• **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

• **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 17/04/2019, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (\*)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions contraires au respect des règles d'accessibilité applicable (\*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

(\*) voir commentaire général CG01 page 3

Date : 18/04/2019

David LABBE

Auteur du rapport

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG01	Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.
CG02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités :

Récapitulatif des commentaires particuliers

	<b>1. Généralités:</b>
	<b>2. Cheminements extérieurs:</b>
	<b>3. Places de stationnement:</b>
	<b>4. Accès au(x) bâtiments(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public:</b>
	<b>5. Circulations intérieures horizontales:</b>
	<b>6. Circulations intérieures verticales:</b>
	<b>7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques:</b>
	<b>8. Revêtements de sols, murs et plafonds:</b>
	<b>9. Portes, portiques et sas:</b>
	<b>10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande:</b>
	<b>11. Sanitaires:</b>
	<b>12. Sorties:</b>
	<b>13. Eclairage:</b>
	<b>14. Information et signalisation:</b>
	<b>15. Etablissements recevant du public assis:</b>
	<b>16. Etablissements comportant des locaux à sommeil:</b>
	<b>17. Cabines et espaces à usage individuel:</b>
	<b>18. Caisses de paiement et équipements disposés en batterie ou série:</b>

Établissements recevant du public Points examinés	Constat		Commentaires	n° de commentaire
<b>1. Généralités</b>				
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté				
<b>2. Cheminements extérieurs:</b>			<b>SO</b>	
Généralités:				
➤ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès du terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment:				
➤ Signallement du ou des cheminements accessibles :				
➤ Place de stationnement accessible proche d'une entrée du bâtiment en l'absence de cheminements accessible :				
➤ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment:				
➤ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs:				
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement:				
➤ Largeur $\geq$ 1,20 m:				
➤ Rétrécissements ponctuels $\geq$ 0,90 m possible:				
Dévers $\leq$ 3%:				
Pentes:				
➤ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant:				
➤ Pente $\leq$ 5%:				
➤ Pente entre 5 et 6% : palier de repos tous les 10m:				
➤ Pente entre 6 et 10% sur 2 m maxi:				
➤ Pente entre 10 et 12% sur 0,50 m maxi:				
➤ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente:				
Caractéristiques des paliers de repos:				
➤ 1,20 x 1,40 m:				
➤ Paliers horizontaux au dévers près:				
Seuils et ressauts:				
➤ $\leq$ 2 cm (ou 4 cm si pente $<$ 33%):				
➤ Arrondis ou chanfreinés:				
➤ Distance entre 2 ressauts $\geq$ 2,50m et paliers de repos :				
➤ Pas de ressauts successifs "pas d'âne" lors de la création d'une pente:				
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants:				
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire:				
➤ Emplacements:				
➤ Dimensions : Diamètre 1,50 m:				
Espaces de manoeuvre de porte sauf porte automatique coulissante :				

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➤ Emplacements:					
➤ Dimensions:					
Espaces d'usage:					
➤ Devant chaque équipement ou aménagement:					
➤ Dimensions 0,80x1,30m:					
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue:					
Trous en sol : Diamètre ou largeur <= 2 cm:					
Cheminement libre de tout obstacle:					
➤ Hauteur libre >= 2,20 m:					
➤ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:					
➤ Protection des risques de choc des éléments créés ou modifiés implantés ou en saillie de plus de 15 cm:					
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement:					
Protection en cas d'ouvrages si rupture de niveau >= 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement:					
Protection des espaces sous escaliers:					
Volée d'escalier de 3 marches ou plus:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si travaux largeur entre mains courantes &gt;= 1m :</li> </ul>					
➤ Si travaux hauteur des marches <= 17 cm :					
➤ Si travaux giron des marches >= 28 cm:					
➤ Mains courantes:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De chaque côté:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une seule main courante au cas où l'installation d'une seconde main courante réduirait le passage à moins d'un mètre:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une seule main courante si fût central diamètre &lt;= 0,4m:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continue, rigide et facilement préhensible:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépassant les premières et dernières marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel:</li> </ul>					
➤ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:					
➤ Si remplacement ou installation appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute conforme annexe 7 ou norme:					
➤ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:					
➤ Nez de marches:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De couleur contrastée:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non glissant:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans débord excessif:</li> </ul>					
Volée d'escalier de moins de 3 marches:					
➤ Si remplacement ou installation appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
partie haute conforme annexe 7 ou norme:					
➤ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:					
➤ Nez de marches:					
• De couleur contrastée:					
• Non glissant:					
• Sans débord excessif:					
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement:					
<b>3. Places de stationnement:</b>			SO		
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places:					
Localisation au plus près d'un chemin accessible menant à une entrée accessible:					
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment des places nouvellement créées:					
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte :					
➤ Caractéristiques dimensionnelles et atteinte places nouvellement créées :					
➤ Largeur >= 5 m:					
➤ Largeur >= 3,30 m:					
➤ Espace horizontal au dévers de 3% près:					
• Surlongueur 1,2m place en épi créées ou modifiées:					
➤ Raccordement au cheminement d'accès:					
• Ressaut <= 2 cm:					
➤ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes:					
• Bornes visibles directement du poste de contrôle:					
• ou					
• Signaux liés au fonctionnement du dispositifs: sonores et visuels:					
• ET visiophonie:					
➤ Sortie en fauteuil des places :					
➤ Si installation ou renouvellement boucle induction magnétiqueselon annexe 9 ou norme :					
➤ Retour visuel des informations fournies oralement :					
Repérage horizontal et vertical des places:					
➤ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public:					
➤ Signalisation des croisements véhicules/piétons:					
• Eveil de vigilance des piétons:					
• Signalisation vers les conducteurs:					
• Si nécessaire en cas de travaux mise en place d'un dispositif élargissant le champ de vision:					
• Si installation ou renouvellement de feux tricolores mise en place de répétiteurs de phase:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat		Commentaires	n° de commentaire
<b>4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public:</b>		SO		
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible:				
Entrée principale facilement repérable:				
➤ Si numéro ou dénomination bâtiment, présents à proximité de l'entrée:				
Espace de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour devant l'entrée principale:				
Dispositifs d'accès au bâtiment:				
➤ Facilement repérables:				
➤ Accès horizontal et sans ressaut:				
➤ Si ressaut présent 2 cm bord arrondi ou 4 cm avec chanfrein :				
➤ Rampe possible si respectant les pentes de l'article 2 :				
➤ Type de rampe possible :				
➤ Rampe intégrée à l'ERP intérieure ou extérieure :				
➤ Rampe avec emprise sur le domaine public :				
➤ Rampe amovible automatique ou manuelle :				
➤ Caractéristique de la rampe :				
➤ Rampe pouvant supporter une charge de 300 kg :				
➤ Suffisamment large pour une personne en fauteuil roulant :				
➤ Rampe non glissante et de couleur contrastée :				
➤ Rampe opaque et sans vides latéraux :				
➤ Dispositif permettant à la personne de signaler sa présence si rampe amovible :				
➤ Dispositif à proximité de l'entrée et repérable :				
➤ Dispositif contrasté avec signalisation visuelle expliquant sa signification :				
➤ Rampe automatique, indication du bon état de fonctionnement :				
➤ Usagé informé de l'appel et personnel formé :				
➤ Signal sonore et visuel:				
Système de communication et dispositif de commande manuelle:				
➤ A plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil:				
➤ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m:				
Contrôle d'accès et de sortie:				
➤ Si renouvellement ou installation du système alors boucle d'induction magnétique et retour visuel:				
➤ Visualisation directe du visiteur par le personnel:				
➤ OU				
➤ Visiophone si non visualisation directe par le personnel :				

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public:					
<b>5. Circulations intérieures horizontales:</b>					
Largeur >= 1,20m :	<b>R</b>				
➤ Rétrécissements ponctuels >= 0,90 m :					
Dévers <= 3%:	<b>R</b>				
Pentes:					
➤ Pente <= 5%:	<b>R</b>				
➤ Pente entre 5 et 6% : palier de repos tous les 10m:					
➤ Pente entre 6 et 10% sur 2 m maxi:					
➤ Pente entre 10 et 12% sur 0,50 m maxi:					
Caractéristiques des paliers de repos:			<b>SO</b>		
➤ 1,20 x 1,140m:					
➤ Paliers horizontaux au dévers près:					
Seuils et ressauts:			<b>SO</b>		
➤ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%):					
➤ Arrondis ou chanfreinés:					
➤ Distance entre 2 ressauts >=2,50m et paliers de repos :					
➤ Pas de ressauts successifs "pas d'âne" lors de la création d'une pente:					
Espaces de manoeuvre de porte:			<b>SO</b>		
➤ Emplacements:					
➤ Dimensions:					
Espaces d'usage:	<b>R</b>				
➤ Devant chaque équipement ou aménagement:					
➤ Dimensions 0,80x1,30m:					
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue:			<b>SO</b>		
Trous en sol : Diamètre ou largeur <= 2 cm:			<b>SO</b>		
Cheminement libre de tout obstacle:	<b>R</b>				
➤ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement:					
➤ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:					
➤ Protection des risques de choc des éléments créés ou modifiés implantés ou en saillie de plus de 15 cm:					
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement:			<b>SO</b>		
Protection en cas d'ouvrages si rupture de niveau >= 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement:			<b>SO</b>		
Protection des espaces sous escaliers:			<b>SO</b>		
Marches isolées:			<b>SO</b>		
➤ Si trois marches ou plus:					
• Largeur entre mains courantes >= 1m:					
• Une seule main courante au cas où l'installation d'une seconde main courante réduirait le passage à moins d'un mètre:					
• Si travaux hauteur des marches <= 17 cm:					
• Si travaux giron des marches >= 28 cm:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si remplacement ou installation appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute conforme annexe 7 ou norme:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nez de marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>De couleur contrastée:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non glissant:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sans débord excessif:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mains courantes:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>De chaque côté:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Une seule main courante au cas où l'installation d'une seconde main courante réduirait le passage à moins d'un mètre:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continue, rigide et facilement préhensible:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépassant les premières et dernières marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si moins de 3 marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si remplacement ou installation appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute conforme annexe 7 ou norme:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nez de marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>De couleur contrastée:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non glissant:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sans débord excessif:</li> </ul>					
<p><b>6. Circulations intérieures verticales:</b></p>			<b>SO</b>		
<p>Obligation d'ascenseur:</p>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cas particuliers restaurants avec un étage :</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cas particuliers hôtels:</li> </ul>					
<p>Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement:</p>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conservation des caractéristiques dimensionnelles existantes en l'absence de travaux:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Largeur entre mains courantes &gt;= 1m:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hauteur des marches &lt;= 17 cm:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Giron des marches &gt;= 28 cm:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mains courantes:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De chaque côté:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une seule main courante au cas où l'installation d'une seconde main courante</li> </ul>					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
réduirait le passage à moins d'un mètre:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une seule main courante si fût central diamètre &lt;= 0,4m:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continue, rigide et facilement préhensible:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépassant les premières et dernières marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nez de marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De couleur contrastée:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non glissant:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans débord excessif:</li> </ul>					
Ascenseurs:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Présence d'un ascenseur si plus de 50 personnes en étage ou prestations en étage :</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tous les ascenseurs doivent être accessibles:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si conforme à la norme NF EN 81-70: 2003 , ascenseur réputé conforme aux exigences suivantes:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Munis d'un dispositif permettant de prendre appui:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si contrainte solidité présence d'un ascenseur selon l'effectif 50 ou 100 pers et la catégorie :</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Caractéristique des ascenseurs si contrainte solidité:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dispositions devant être respectées pour au moins un ascenseur par batterie:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalisation palière:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signal sonore d'ouverture des portes:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deux flèches lumineuses d'une hauteur d'au moins 40 mm indiquant le sens du déplacement:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signal sonore utilisant des sons différents pour la montée et la descente:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalisation en cabine:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateur visuel de la position de la cabine:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauteur des numéros d'étage comprise entre 30 et 60mm:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Message vocal indiquant la position de la cabine:</li> </ul>					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau des signaux sonores réglable de 35 à 65dB(A):</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si une seule cabine adaptée commande d'appel spécifique</li> </ul>					
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite possible sans dérogation:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appareil élévateur course de 0,5 m maximum avec nacelle et sans gaine:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appareil élévateur course de 1,2 m maximum avec nacelle, gaine et portillon:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appareil élévateur course de 3,2 m maximum avec gaine fermée et porte:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dimension plate forme 0,9x1,4 m ou 1,1x1,4 m service en angle:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Charge soulevée 250 kg/m<sup>2</sup> soit 315 kg si 0,8 x 1,4 m et commande accessible:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Commande d'appel à enregistrement si gaine fermée:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Largeur minimale de porte ou portillon 0,9 / 0,83 m:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si hauteur jusqu'à 3,2 m gaine fermée et porte, vitesse entre 0,13 m et 0,15 m/s</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Commande si appareil avec nacelle à pression maintenue 2 à 5 N et inclinée 30 à 45°:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appareil élévateurs libre d'accès ou avec signalement de présence:</li> </ul>					
<b>7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques:</b>		<b>SO</b>			
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur:					
Mains courantes accompagnant le mouvement:					
Départ et arrivée signalés par contraste de couleur ou de lumière:					
<b>8. Revêtements de sols, murs et plafonds:</b>		<b>SO</b>			
Tapis:					
➤ Dureté suffisante:					
➤ Pas de ressaut >= 2 cm:					
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration:					
➤ Aire d'absorption équivalente >= 25% de la surface au sol:					
<b>9. Portes, portiques et sas:</b>		<b>SO</b>			
Dimensions des sas:					
Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier:					
Largeur des portes principales et des portiques:					
➤ 0,80 m passage utile 0,77 m pour les locaux ou zones accessibles recevant moins de 100 personnes:					
➤ 0,83 m de passage utile pour les locaux d'hébergement accessibles existants :					
➤ 1,20 m passage utile pour les locaux ou zones recevant plus de 99 personnes:					
➤ 1 vantail >= 0,80 m et passage utile 0,77m pour les portes à 2 vantaux:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➤ 0,77 m passage utile minimale les portiques de sécurité :					
Poignées des portes:					
➤ Facilement préhensibles:					
Effort pour ouvrir une porte <= 50 N:					
Portes vitrées repérables:					
Portes à ouverture automatique:					
➤ Durée d'ouverture réglable:					
➤ Détection des personnes de toutes tailles:					
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique:					
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté:					
➤ Si travaux, contraste visuel de la porte ou de son encadrement , et du dispositif d'ouverture:					
<b>10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande:</b>			SO		
Si existence d'un point d'accueil:					
➤ Ambiance sonore et visuelle adaptée:					
➤ Au moins un accessible:					
➤ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert:					
➤ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis:					
Equipements divers accessibles au public:					
➤ Au moins 1 équipement par type aménagé:					
➤ Espace d'usage si étage accessible aux personnes en fauteuil roulant de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement:					
➤ Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,90 &lt;= H &lt;= 1,30 m et 0,4 m d'un angle rentrant:</li> </ul>					
➤ Élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Face supérieure &lt;= à 0,80 m:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP) uniquement pour étages desservis par ascenseur:</li> </ul>					
➤ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique:					
➤ Boucle induction magnétique portative à disposition si ERP de 1ère, 2ème catégorie et plus de 3 salles de réunion sonorisées de plus de 50 personnes :					
Panneaux d'affichage instantanée relayant les informations sonores:					
<b>11. Sanitaires:</b>			SO		
Cabinets aménagés:					
➤ Au moins 1 par niveau accessible comportant des sanitaires public sauf restaurant hôtel et seulement petit déjeuner:					
➤ Aux mêmes emplacements que les autres sauf si signalés:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➤ Séparés H/F si autres sanitaires séparés:					
• Cabinet d'aisances accessible mixte possible si accès en partie commune:					
1 lavabo accessible par groupe de lavabos:					
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour:					
➤ Emplacement: dans le cabinet ou devant la porte avec espace de manoeuvre:					
➤ Dimensions : Diamètre 1,50 m:					
• Dispositif de refermeture de porte:					
Aménagements intérieurs des cabinets:					
➤ Dispositif permettant de refermer la porte:					
➤ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m:					
➤ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50m:					
➤ Lave-mains accessible d'une hauteur <=0,85 m:					
➤ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol:					
➤ Barre d'appui supportant le poids d'une personne:					
➤ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable:					
Lavabos accessibles:					
➤ Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30m (HxLxP):					
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi:					
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs:					
<b>12. Sorties:</b>			SO		
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours:					
<b>13. Eclairage:</b>			SO		
Valeurs d'éclairage moyen:					
➤ 20 lux pour les cheminements extérieurs accessibles :					
➤ 200 lux aux postes d'accueil:					
➤ 100 lux pour les circulations horizontales:					
➤ 150 lux pour chaque escalier et équipement mobile:					
➤ 20 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement couverts ou non :					
➤ 20 lux pour les parcs de stationnement couverts ou non (hors circulations piétonnes):					
➤ Eblouissement / reflet:					
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés:					
Extinction doit être progressive si éclairage temporisé:					
Eclairages par détection de présence:					
<b>14. Information et signalisation:</b>			SO		
Cheminements extérieurs:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➤ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements:					
➤ Repérage des parois vitrées:					
➤ Passage piétons:					
Accès à l'établissement et accueil:					
➤ Repérage des entrées:					
➤ Repérage du système de contrôle d'accès:					
Accueils sonorisés:					
➤ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire:					
➤ Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique:					
➤ Si renouvellement ou installation boucle induction magnétique conforme annexe 9 ou norme :					
➤ Signalisation de la boucle par un pictogramme:					
Circulations intérieures:					
➤ Eléments structurants du cheminements repérables:					
➤ Repérage des parois et portes vitrés:					
➤ Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur:					
➤ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible:					
Equipements divers:					
➤ Signalisation du point d'accueil, du guichet:					
➤ Equipements et mobilier repérables par contraste visuel ou tactile:					
➤ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile.:					
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3:					
➤ Visibilité (localisation du support, contrastées):					
➤ Lisibilité (hauteur des caractères):					
➤ Compréhension (pictogrammes):					
<b>15. Etablissements recevant du public assis:</b>			<b>SO</b>		
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr.de 50:					
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal:					
Calcul du nombre de places accessibles dans les restaurants incluant les mezzanines sans ascenseur:					
Dimension de l'emplacement: 0,80 x 1,30m:					
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement:					
Réparties en fonction des différentes catégories de places:					
Les gradins ne sont pas considérés comme des circulations accessibles :					
<b>16. Etablissements comportant des locaux à</b>			<b>SO</b>		

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
<b>sommeil:</b>					
Nombre de chambres adaptées:				➤ 1 si moins de 21 chambres:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune si moins de 10 chambres, dont aucune n'est située au rez-de-chaussée ou en étage accessible par ascenseur, en cas de contraintes liées à la présence d'éléments participant à la solidité du bâtiment:</li> </ul>				➤ 1 + 1 par tr. de 50:	
➤ Pas de chambre accessible en hôtel de 10 chambres au plus dont aucune en RDC ou étage avec ascenseur:				➤ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:	
Caractéristiques des chambres adaptées:				➤ Espace de manoeuvre diamètre 1,50 m:	
➤ 0,90 m sur 1 grand côté du lit :				➤ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol 40 à 50cm:	
Cabinet de toilette:				➤ Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée:	
➤ Toutes si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur:				➤ Espace de rotation Diamètre 1,50 m:	
➤ Douche accessible avec barre d'appui:				➤ Douche accessible avec dispositif permettant de s'asseoir :	
➤ Douche accessible avec espace d'usage latérale :				➤ Douche accessible avec ressaut de 2 cm maximum :	
Cabinet d'aisance accessible:				➤ Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée:	
➤ Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:				➤ Espace d'usage de 0,80x1,30m:	
➤ Barre d'appui:				Pour toutes les chambres:	
➤ 1 prise de courant à proximité du lit:				➤ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne:	
➤ N° de la chambre en relief sur la porte:				Largeur utile 0,83m des portes permettant de desservir et d'accéder aux chambres adaptées et aux services collectifs:	
<b>17. Cabines et espaces à usage individuel:</b>		<b>SO</b>		Cabines et espaces à usage individuel:	
➤ Au moins 1 cabine aménagée en l'absence de travaux:				➤ Au moins 2 cabines adaptées si moins de 50 et travaux:	

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➤ 1 cabine supplémentaire par tranche de 50 à l'occasion de travaux:					
➤ Au même emplacement que les autres cabines:					
➤ Cheminement accessible jusqu'à la cabine:					
➤ Cabines séparées H/F si autres cabines séparées:					
➤ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour Diamètre 1,50 m:					
➤ Siège:					
➤ Dispositif d'appui en position debout:					
Douches:					
➤ Au même emplacement que les autres douches:					
➤ Cheminement accessible jusqu'à la douche:					
➤ Douches séparées H/F si autres douches séparées:					
➤ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche:					
➤ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour Diamètre 1,50 m:					
➤ Siphon de sol:					
➤ Siège:					
➤ Dispositif d'appui en position debout:					
➤ Équipements divers utilisables en position assis:					
<b>18. Caisses de paiement et équipements disposés en batterie ou série:</b>			SO		
Au moins 1 caisse ou équipement adapté par niveau en comprenant :					
Si une seule caisse par niveau alors adaptée :					
1 caisse ou équipement adapté par tr. de 20:					
Répartition uniforme des caisses ou équipements adaptées:					
Caractéristiques des caisses ou équipements adaptées:					
Cheminement d'accès aux caisses adaptées >= 0,90m:					
Affichage directement lisible de toutes les caisses ou équipement en série pour les personnes sourdes ou malentendantes:					

# MODALITÉS DE MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS D'ACCESSIBILITÉ

---

**Commentaire :**

Pas d'ascenseur, pas d'élèveur, pas de rampe amovible ou rabattable



# **ATTESTATION EMPLOYEUR FORMATION ACCUEIL**



# JUSTIFICATIFS DE FORMATION

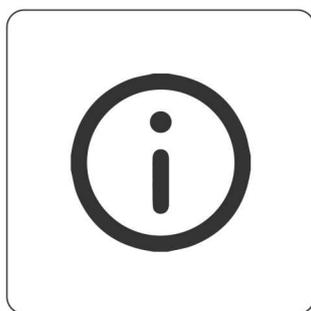
---

**Commentaire :**

Une formation du personnel est prévu par Marionnaud en 2019



# DOCUMENT D'AIDE À L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES



# 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, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.*