



# **Registre public d'accessibilité**

## **ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC**

### **Etablissement :**

Office du Tourisme

Place Général de Gaulle

26400 CREST



# **SOMMAIRE**

## **TABLEAU DE BORD**

## **MISES A JOUR DU REGISTRE**

## **LISTE DES PIECES JOINTES**

## **FICHE INFORMATIVE**

Fiche d'identité de l'établissement

Prestations offertes par l'établissement

Information sur la formation du personnel

Information sur les modalités de maintenance et d'utilisation par le personnel des équipements d'accessibilité

## **ERP AVEC UN AD'AP**

Calendrier des actions de mise en accessibilité

Bilan de l'Ad'Ap à mi-parcours

Attestation de l'achèvement de l'Ad'Ap

## **DEROGATIONS AUX REGLES DE L'ACCESSIBILITE**

## **NOTICE D'ACCESSIBILITE**

## **DOCUMENT D'AIDE A L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPEES**

## **ANNEXE**

## TABLEAU DE BORD

Application du Code de la construction et de l'habitation (art. R.111-19-7 à R.111-19-11) et du Décret n°2006-555 concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public (ERP) situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public puis du Décret 2017-431 relatif au registre public d'accessibilité.

Classement de l'ERP/IOP	
Type	Catégorie
	5 <sup>e</sup> catégorie

Dégré de l'accessibilité de l'ERP	Si l'ERP n'est pas conforme
Degré de conformité actuel <b>57 %</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ERP sous Ad'Ap <input type="checkbox"/> ERP sous Autorisation de Travaux <input type="checkbox"/> ERP avec dérogation(s)

Nombre de période(s) « Ad'Ap » Accepté par la Préfecture	Investissements prévus
1 période = 3 ans <b>3</b> Soit : <b>9</b> années	Investissements période 1 : <b>0 €</b> Investissements période 2 : <b>0 €</b> Investissements période 3 : <b>3800 €</b>



## LISTE DES PIÈCES JOINTES

	CAS DE L'ERP	PRESENCE	LIBELLE DU DOCUMENT
	ERP NEUF		Prestations fournies par l'établissement
			Attestation prévue par l'article L. 111-7-4 après achèvement des travaux
			Notice d'accessibilité (si ACAM) prévue à l'article D. 111-19-18
			Modalité de maintenance des équipements
			Guide « Bien accueil les personnes handicapées »
			Pour les ERP de 1 <sup>ère</sup> à 4 <sup>ème</sup> cat., les attestations signées et mises à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs
	ERP EXISTANT CONFORME AU 31/12/2014		Prestations fournies par l'établissement
			Attestation d'accessibilité prévue par l'article R. 111-19-33
			Notice d'accessibilité (si ACAM) prévue à l'article D. 111-19-18
			Modalité de maintenance des équipements
			Guide « Bien accueil les personnes handicapées »
			Pour les ERP de 1 <sup>ère</sup> à 4 <sup>ème</sup> cat., les attestations signées et mises à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs
X	ERP EXISTANT AVEC UN AD'AP	X	Prestations fournies par l'établissement
		X	Calendrier des actions de mise en accessibilité
			Bilan de l'Ad'Ap à mi-parcours
			Attestation d'achèvement prévue à l'article D. 111-19-46
			Le cas échéant, les arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité mentionnées à l'article R. 111-19-10
			Modalités de maintenance des équipements
		X	Guide « Bien accueillir les personnes handicapées »
			Pour les ERP de 1 <sup>ère</sup> à 4 <sup>ème</sup> cat., les attestations signées et mises à jour annuellement par l'employeur décrivant les actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs

## FICHE INFORMATIVE

### Fiche d'identité de l'établissement

<b>Raison sociale de l'ERP ou Installation Ouverte au Public (IOP) :</b> Office du Tourisme	
<b>Adresse :</b> Place Général de Gaulle	
<b>Code Postal :</b> 26400	<b>Ville :</b> CREST
<b>Téléphone :</b> 0475251138	<b>Fax :</b>
<b>Nom du représentant de la personne morale :</b> Mairie de Crest - Hervé MARITON	
<b>Siret :</b>	<b>Email :</b> info@crest-tourisme.com
<b>Effectifs de l'ERP ou IOP :</b>	
<b>Personnel :</b>	<b>Public :</b> <b>Total :</b>
<b>Catégorie de l'établissement :</b> 5 <sup>ème</sup> catégorie <input type="checkbox"/> 1 <sup>ère</sup> à 4 <sup>ème</sup> catégorie : Catégorie 5	
<b>Type :</b>	
<b>L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) :</b> <input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON	
<b>Un document tenant lieu d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'Ap) a été établi</b> <input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
<b>Si OUI, quelle est la date de dépôt du document :</b>	
<b>Existe-t-il un registre de sécurité :</b> <input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON	
<b>AUTRES RENSEIGNEMENTS GENERAUX – ADMINISTRATIF</b>	
<b>Etablissement construit après le 1<sup>er</sup> janvier 2007 (date dépôt du PC) :</b> <input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON	
<b>Attestation de conformité :</b> <input type="checkbox"/> OUI <b>Date :</b>	<input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> NON EXIGE
<b>Etablissement construit avant le 1<sup>er</sup> janvier 2007 (date dépôt du PC) :</b> <input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
<b>Réalisation d'un diagnostic technique :</b> <input type="checkbox"/> OUI <b>Date :</b>	<input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> NON EXIGE
<b>Réalisation d'un Ad'Ap (agenda d'accessibilité programmée) :</b> <input checked="" type="checkbox"/> OUI <b>Date :</b> 13/04/2015	<input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> NON EXIGE
<b>Validation de l'Ad'Ap par le Préfet :</b> <input checked="" type="checkbox"/> OUI <b>Date :</b> 28/06/2016	<input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> NON EXIGE
<b>Nombre de période(s) accordée(s) :</b> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input checked="" type="checkbox"/> 3 (1 période = 3 ans)	
<b>L'établissement bénéficie de dérogation(s) :</b> <input type="checkbox"/> OUI <input checked="" type="checkbox"/> NON	

## Prestations offertes par l'établissement

ACTIVITE(S) PRINCIPALE(S)	ACTIVITE(S) SECONDAIRE(S)
Office du tourisme (RdC de la maison des associations)	

	OUI	AD'AP	SANS OBJET
<b>Stationnement automobile – Accès au bâtiment</b>			
Place(s) de stationnement adaptée(s)			X
Borne d'appel d'assistance			X
Cheminement adapté	X		
Signalisation adaptée			X
<b>Prestations spécifiques dans le bâtiment</b>			
Accueil accessible et adapté	X		
Présence boucle magnétique accueil			X
Cheminement horizontal adapté	X		
Cheminement vertical adapté			X
Ascenseur(s) ou plateforme(s) élévatrice(s) accessible(s)			X
Système(s) d'appel et de commande adapté(s)			X
Marchandises et accessoires accessibles			X
Salle(s), salon(s) accessible(s)	X		
Restaurant accessible			X
Sanitaire(s) adapté(s) en RDC			X
Sanitaire(s) adapté(s) en étage			X
Borne(s) de paiement adaptée(s)			X
Cabine(s) d'essayage adaptée(s)			X
Salle(s) d'eau (douches, baignoires)			X
Chambre(s)			X

## Information sur la formation du personnel

Le personnel au contact des usagers est formé à l'accueil des personnes handicapées ?

OUI

NON

OU

Le personnel sera formé à l'accueil des personnes handicapées ?

OUI

NON

ET

Le personnel est sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées par la connaissance de la plaquette DMA « Bien accueillir les personnes handicapées » ?

OUI

NON

### Bien accueillir les personnes handicapées

#### I. Accueillir les personnes handicapées

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

- Restez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
  - Ne dérangez 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'indivertissez pas et encouragez-le.
  - Prévenez, 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 croisant ou les distayant : 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 ;
- Prendre ou saisir des objets et parler la parole.





## **Information sur les modalités de maintenance et d'utilisation par le personnel des équipements d'accessibilité**

L'établissement n'a pas d'équipement spécifique lié à l'accessibilité.

ERP AVEC UN AD'AP

## CALENDRIER DES ACTIONS DE MISE EN ACCESSIBILITÉ

**L'ÉTABLISSEMENT A BÉNÉFICIÉ D'UN Ad'AP POUR POURSUIVRE SES TRAVAUX DE MISE EN ACCESSIBILITÉ**

**Ad'AP n° : AA0261081600001**

**Date de validation par les services compétents (Mairie, Préfecture) : 28/06/2016**

**Durée acceptée : 9**

Période	Date prévisionnelle de début	Date prévisionnelle de fin	Action proposée	Estimation totale (€ HT)
Période 3	2022	1970	Sécurité escaliers/porte	3800 €HT

## BILAN DE L'AD'AP À MI-PARCOURS

\* Bilan prévu par l'article D.111-19-45 du code de la construction et de l'habitation **pour les Ad'AP sur plus de 3 ans**

# ATTESTATION DE L'ACHÈVEMENT DE L'AD'AP

\* Attestation prévue par l'article D.111-19.46 du Code de la construction et de l'habitation

TOUT ERP

## DÉROGATIONS AUX RÈGLES DE L'ACCESSIBILITÉ

\* Si concerné. Dérogations aux règles de l'accessibilité accordées par un arrêté préfectoral selon R.111-19-10 du CCH.



# NOTICE D'ACCESSIBILITÉ

- \* Si concerné par une ACAM (Autorisation de Construire, d'Aménager ou de Modifier).
- \* Notice d'accessibilité prévue à l'article D.111-19-18 du Code de la construction et de l'habitation.

NOTICE D'ACCESSIBILITÉ DÉPOSÉE DANS LE CADRE DE LA DEMANDE D'AUTORISATION DE CONSTRUIRE, D'AMÉNAGER OU DE MODIFIER UN ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

Référence de la demande :

Date du dépôt de la demande :

Date d'accord de la demande :



## DOCUMENT D'AIDE A L'ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPEES

### « BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES »

\* Document d'aide à l'accueil des personnes handicapées à destination du personnel en contact avec le public.

\* Document élaboré par le ministère en charge de la construction et téléchargeable sur le site internet du ministère.

# 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 OMA en partenariat avec :  
APAJH, CCDE, CERSAA, CGAO, CGPME, FCD, SYNFORCAT, UMIH, UNAPEL  
Copyright Hélicon - 0624 44 00 00 / 0975 44 24 00 / 06 07 14 00 00

# Une société d'Assistance Technique à Maîtrise d'Ouvrage à votre service

## 7 DOMAINES TECHNIQUES

- Acoustique
- Energétique
- Structure et clos couvert
- Accessibilité des personnes en situation de handicap
- Sécurité incendie
- Qualité environnementale
- Environnement et maîtrise des risques

## 1 DOMAINE TRANSVERSE

- Audit patrimoine

QCS SERVICES est une société d'**audits, diagnostics, instrumentations et assistance technique à maîtrise d'ouvrage.**

Elle intervient dans les secteurs de la construction, de l'immobilier, de l'industrie et des travaux publics...

Ses métiers s'inscrivent dans tout le cycle de vie de l'ouvrage : de sa conception à sa démolition.

Ses **190 ingénieurs** sont à votre service pour l'identification de vos besoins, la résolution de vos problématiques techniques et délivrent de vrais outils d'aide à la décision.

Leur savoir faire et leur ingéniosité transforment vos problèmes en solutions.

QCS SERVICES est implantée dans 18 métropoles françaises et intervient également outre mer et à l'international.

**190**  
ingénieurs

**18**  
agences  
régionales

**10**  
reconnaisances  
et qualifications  
extérieures

## INNOVATION

### BIM

ATMO\* BIM, BIM MANAGEMENT

Numérisation d'un bâtiment ou d'un patrimoine

Suivi des certifications environnementales en BIM

### QUALI TOUCH, outil d'audit patrimonial

Relevés in situ à l'aide de tablettes tactiles paramétrées selon vos besoins.

### Système d'Information Géographique

Représentation graphique du résultat des études et audits.

### QUALI ESTATE, solution de gestion de patrimoine

Confiez-nous le suivi de vos plans pluriannuels de travaux !

**QUAL'e Veille, solution innovante réactive et personnalisée de veille réglementaire**

\*ATMO : Assistance Technique à Maîtrise d'Ouvrage

## Reconnaitances et qualifications extérieures



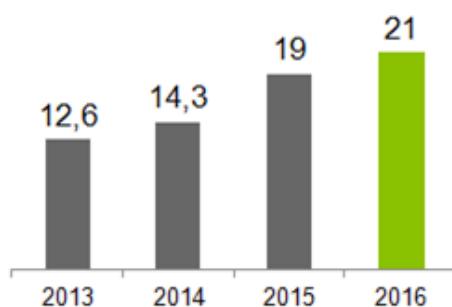
- OPQIBI O103 : AMO en technique
- OPQIBI 0110 : AMO en qualité environnementale des opérations
- OPQIBI 0111 : AMO relative à la prise en compte du handicap
- OPQIBI 0804 : Étude de la pollution des nappes et des sols
- OPQIBI 0811 : AMO pour la gestion des sites et sols (potentiellement) pollués
- OPQIBI 0321 et 0322 : Coordination des Systèmes de Sécurité Incendie
- OPQIBI 0607 : Audit énergétique et CO2 des activités de transport de marchandises et/ou de personnes
- OPQIBI 1216 et 1217 : Ingénierie des risques incendie courants et complexes
- OPQIBI RGE 1331 : Etude thermique réglementaire « maison individuelle »
- OPQIBI RGE 1332 : Etude thermique réglementaire « bâtiment collectif d'habitation et/ou tertiaire »
- OPQIBI 1601 : Etudes en acoustique
- OPQIBI 1604 et 1605 : Ingénierie en acoustique du bâtiment et environnement
- OPQIBI 1820 : Diagnostics en ouvrages d'art
- OPQIBI 1904 : Diagnostics en utilisation réhabilitation des ouvrages de bâtiment TCE
- OPQIBI 1905 RGE : Audit énergétique de Bâtiments

**QCS SERVICES** dispose de personnels qualifiés selon :

- QUALIBAT 8711 : Mesures de Perméabilité à l'Air de l'enveloppe des Bâtiments
- QUALIBAT 8721 : Mesures de Perméabilité à l'Air des réseaux aérauliques

## QUELQUES CHIFFRES

### Evolution du CA en millions d'€ HT



### Evolution des effectifs

