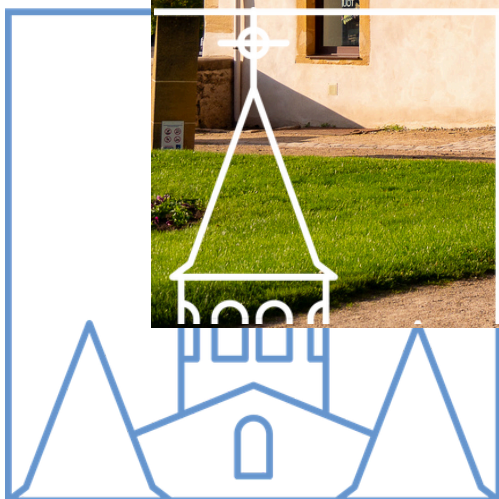
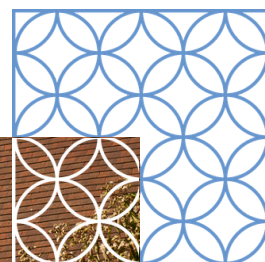


REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ

en vue de l'obtention du label
"Tourisme & Handicap"



REPUBLICAINE FRANÇAISE



1 - PRÉSENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME DE PARAY-LE-MONIAL

L'Office de Tourisme de Paray-le-Monial est un office de tourisme associatif, géré par un président et un bureau.

Son organisation est régie par des statuts qui définissent les missions de l'Office de Tourisme, son fonctionnement et sa zone de compétence.

L'Office de Tourisme est actuellement dans une démarche de labellisation Tourisme & Handicap.

2 - INFORMATIONS PRATIQUES

2.1 - Accès à l'établissement

L'Office de Tourisme est situé 25 Avenue Jean-Paul II à Paray-le-Monial. L'accès pour le public est situé du côté du parvis de la basilique.

Il est possible de stationner au parking de l'Avenue Jean-Paul II qui dispose de trois places adaptées ainsi que dans la Rue de la Visitation qui dispose de deux emplacements également. Elles sont situées à trente mètres de l'entrée de l'établissement.



L'entrée de l'établissement est de plain-pied, par une porte automatique coulissante. Deux bandes de repérage sont collées sur la vitre d'entrée, respectivement à 110cm et 160cm.

Les sanitaires gratuits accessibles aux PMR sont situés dans le prolongement du bâtiment de l'Office de Tourisme. Ils sont ouverts tous les jours de 9h à 19h environ (sous réserve de modification selon les périodes de l'année).

3 - L'ESPACE ACCUEIL

L'espace d'accueil est situé sur un niveau, de plain-pied avec deux comptoirs d'accueil dont une partie surbaissée et d'un troisième comptoir d'accueil surbaissé et accessible au PMR au niveau de la caisse.



La boucle d'induction portable est installée au niveau de ce troisième comptoir d'accueil.

Un sticker est collé sur la porte d'entrée de l'Office de Tourisme pour signaler que nous en avons une à disposition.

4 - LA DOCUMENTATION

La documentation a été disposée de manière à ce qu'elle soit accessible à moins de 130cm (sur les deux premières rangées les plus basses).

Le personnel d'accueil est également toujours disponible pour aider ou renseigner, le plan de la ville et le guide touristique n'étant pas à disposition du public, mais distribués uniquement en renseignant les visiteurs.

Un FALC est également disponible sur demande.

5 - LA BOUTIQUE

La boutique présente des objets souvenirs, des produits locaux, des livres...

La circulation dans l'espace boutique est accessible aux PMR, les couloirs de circulation respectant les largeurs souhaitées (140cm ou 120cm lorsqu'il y a un rétrécissement).

Certains produits sont situés à plus de 130cm mais la présence du personnel permet une aide humaine à tout moment.

La caisse est accessible aux PMR.



6 - FORMATION ET SENSIBILISATION DU PERSONNEL

Une personne au sein de l'équipe de l'Office de Tourisme est formée : Coraline ROULET.

Le personnel a été sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap par Coraline ROULET et a suivi une formation gratuite en vidéo sur le site : <https://handipourtous.com/>

Votre contact
privilégié




CORALINE



Conseillère en séjour,
en charge de la commercialisation
des visites guidées et des groupes

 visite@tourisme-paraylemonial.fr

 03 85 81 62 93



Accessibilité des personnes à mobilité réduite aux Établissements et Installations ouvertes au public (E.R.P. et I.O.P.)

NOTICE D'ACCESSIBILITE

(d'autres types de notices peuvent être utilisés mais les éléments de détail prévus par le décret du 11 septembre 2007 devront impérativement y figurer)

1- RAPPELS Réglementation

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 modifié par décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007 - Arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007
- Arrêté du 22 mars 2007 modifié par l'arrêté du 03 décembre 2007
- Arrêté du 9 mai 2007
- Arrêté du 11 septembre 2007
- Annexe 3 à l'arrêté du 22 mars 2007 modifié par l'arrêté du 03 décembre 2007
- Circulaire 2007-53 du 30 novembre 2007

L'obligation concernant les ERP et IOP

Les exigences d'accessibilité des ERP et IOP sont définies par les articles R.111-19 à R.111-19-12 du code de la construction et de l'habitation.

L'article R. 111-19-1 précise :

« Les établissements recevant du public définis à l'article R. 123-2 et les installations ouvertes au public doivent être accessibles aux personnes handicapées, **quel que soit leur handicap**. "L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements"

Fin de travaux

Selon l'article R.111-19-29 du CCH en fin de travaux :

- Dans le cas d'un permis de construire : l'engagement pris par le maître d'ouvrage de respecter les règles de constructions sera confirmé par une **ATTESTATION DE PRISE EN COMPTE DES REGLES D'ACCESSIBILITE** qui sera jointe à la DAACT telle que définie par les articles R.111-19-27 à R.111-19-28 du code de la construction et de l'habitation :
- Dans le cas d'une autorisation de travaux : le maître d'ouvrage doit solliciter le passage de la commission d'accessibilité compétente.

Définition de l'accessibilité :

L'accessibilité est une obligation de résultat, il s'agit d'assurer l'usage normal de toutes les fonctions de l'établissement ou de l'installation.

Art. R. 111-19-2. - Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu.

Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente.

Le projet doit prendre en compte tous les types de handicaps (physiques, sensoriels, cognitifs, mentaux ou psychiques).

C'est ainsi que seront notamment pris en compte :

Pour la déficience visuelle : des exigences en termes de guidage, de repérage et de qualité d'éclairage ;

Pour la déficience auditive : des exigences en termes de communication, de qualité sonore et de signalisation adaptée ;

Pour la déficience intellectuelle : des exigences en termes de repérage et de qualité d'éclairage ;

Pour la déficience motrice : des exigences spatiales, de stationnement et de circulation adaptés, de cheminement extérieur et intérieur, de qualité d'usage des portes et équipements.

2-OBJETDUDOCUMENT

La présente notice précise, dans le cadre d'une construction, d'un aménagement ou d'une modification d'un ERP, l'engagement du maître d'ouvrage vis à vis de la réglementation relative à l'accessibilité pour les personnes handicapées et fournit un cadre de renseignement pour l'examen du projet nécessaire à l'instruction du dossier (permis de construire ou autorisation de travaux).

Renseignements utiles

Toutes précisions concernant cette notice peuvent être demandées auprès de :

- DDE de Saône-et-Loire – Mission Accessibilité

tél : 03.85.21.28.71

3- OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE

Au stade du permis de construire ou de l'autorisation de travaux : le maître d'ouvrage prend l'engagement de respecter les règles de construction.

Il doit fournir tous les éléments connus à ce stade du projet, et décrits ci-après, permettant la vérification de la prise en compte des règles d'accessibilité facilitant l'**AVIS OBLIGATOIRE** de la commission d'accessibilité compétente (commission communale ; d'arrondissement ou sous-commission départementale d'accessibilité (SCDA))

Important : Formuler si nécessaire la demande de dérogation (art R 111-19-6 et R.111-19.10 du CCH)

Le Préfet peut accorder des dérogations, après consultation de la SCDA, aux dispositions des articles R.111-19 à R.111-19.5 et R.111-19-7 à R.111-19-9 qui ne peuvent être respectées du fait d'une impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment et notamment des caractéristiques du terrain, de la présence de constructions existantes ou de contraintes liées au classement de la zone de construction, notamment au regard de la réglementation de prévention contre les inondations ou, s'agissant de la création d'un ERP ou d'une IOP dans une construction existante, en raison de difficultés liées à ses caractéristiques ou à la nature des travaux qui y sont réalisés ou pour des motifs liés à la conservation du patrimoine

architectural en cas de création d'un ERP par changement de destination dans un bâtiment ou une partie de bâtiment classé ou inscrit au titre des monuments historiques.

La demande de dérogation dûment motivée, soumise à la procédure ou aux modalités prévues aux articles R.111-19-23 ou R.111-19-25 est jointe à cette notice (formulaire page 13). Cette demande indique les règles auxquelles le demandeur souhaite déroger, les éléments du projet auxquels elles s'appliquent et les justifications de chaque demande (art.4 de l'arrêté du 11 septembre 2007) Si l'établissement remplit une mission de service public, elle indique en outre les mesures de substitution proposées (art. R111-19-10b du CCH)

4- COMPOSITION DU DOSSIER

Le dossier transmis pour étude devra comporter les pièces suivantes:

- Dans le cadre d'un permis de construire, le dossier spécifique PC 39 doit contenir (art. R.111-19-18 et R.111-19-19) :
 - Un plan côté en trois dimensions précisant les cheminements extérieurs ; conditions de raccordement à la voirie et les espaces extérieurs de l'établissement et entre l'intérieur et l'extérieur du ou des bâtiments constituant l'établissement,
 - Un plan côté en trois dimensions précisant les circulations intérieures horizontales et verticales ; les aires de stationnement et s'il y a lieu les locaux sanitaires destinés au public,
 - La présente notice d'accessibilité,
 - Le formulaire d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un ERP.

- Dans le cadre de l'autorisation de travaux, le dossier comporte (art. R.111-19-18 et R111-19-19)
 - Le formulaire d'autorisation de travaux,
 - Un plan côté en trois dimensions précisant les cheminements extérieurs ; conditions de raccordement à la voirie et les espaces extérieurs de l'établissement et entre l'intérieur et l'extérieur du ou des bâtiments constituant l'établissement,
 - Un plan côté en trois dimensions précisant les circulations intérieures horizontales et verticales ; les aires de stationnement et s'il y a lieu les locaux sanitaires destinés au public,
 - La présente notice d'accessibilité.

Remarque : les plans côtés doivent faire apparaître aux moyens de détails (art.2 de l'arrêté du 11 septembre 2008).

- **Faire figurer** les rectangles d'espace d'usage (0,80 x 1,30) et les aires de rotation (\square 1,50), circuits piétons, pentes des plans inclinés,
- **Indiquer et coter** les stationnements, les cheminements usuels et les niveaux actuels et finis.
- **Coter** les paliers, sas, dégagements, couloirs, portes, pièces sanitaires, etc

5- DONNEES CONCERNANT L'OPERATION

• Désignation de l'opération

1 –DEMANDEUR (bénéficiaire de l'autorisation)

NOM : **Mairie de Paray le Monial**

Nom du représentant légal ou statutaire : **Jean-Marc NESME, maire**

ADRESSE : **5, place de l'hôtel de ville**

Code Postal : **71600** Commune : **PARAY LE MONIAL**

Téléphone Fixe : **03 85 81 95 00** Portable : **06 83 81 33 44**

Mail : **jean-marc.nesme@mairie-paraylemonial.fr**

2 - ETABLISSEMENT

NOM de l'établissement : **OFFICE DU TOURISME**

IDENTITE du futur exploitant : **IDEM** Profession libérale :

TYPE(S) et CATEGORIE de l'établissement (selon R123-19 du CCH – voir fiche sécurité)

M (vente) & W (bureaux) - 5ème catégorie

ADRESSE : **25, avenue Jean-Paul II**

Code postal : **71600** Commune : **Paray le Monial**

Demande de permis de construire en cours : **OUI**

• Désignation des acteurs

Maître d'ouvrage:

Mairie de Paray le Monial - 5, place de l'hôtel de ville 71600 Paray le Monial

Maître D'œuvre:

A DEUX Architectes – 11 rue de la République 71600 Paray le Monial

Bureau de contrôle a qui est confié l'établissement de l'attestation de prise en compte des règles d'accessibilité : **ALPES CONTROLES**

Nom de l'intervenant : **CHRISTOPHE TERRIER**

Présentation sommaire du projet de construction, restructuration ou extension :

L'opération concerne l'extension et le réaménagement de l'office de tourisme comprenant :

- au RDC, la zone public avec espace accueil et exposition vente, stockage vélos et archives
- au R+1 des bureaux réservés pour le personnel

L'attention du maître d'ouvrage et du maître d'œuvre est attirée par le fait que la liste suivante est non exhaustive, non limitative et
A ADAPTER A CHAQUE PROJET.

Le détail de l'ensemble des dispositions réglementaires figure dans les articles R111-19 à R111-19-12 et les arrêtés du 1^{er} août 2006 modifiés par les arrêtés du 30 novembre 2007.

PRINCIPALES DISPOSITIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE PRESENT PROJET

Détails à prendre en compte dans la notice:

(art 2-3° de l'arrêté du 11 septembre 2007)

■ les dimensions des locaux et les caractéristiques des équipements techniques et des dispositifs de commande utilisables par le public

- dispositifs de contrôle d'accès, notamment digicodes et visiophones ;
- portes automatiques, portillons, tourniquets ;
- guichets, banques d'accueil et d'information, caisses de paiement ;
- mobilier fixe, notamment tables, comptoirs, sièges, présentoirs, lits, appareils sanitaires isolés, fontaines ;
- appareils distributeurs, notamment distributeurs de tickets, de billets, de boissons et denrées ;
- dispositifs d'information et de communication divers, notamment signalétique, écrans, panneaux à messages défilants, bornes d'information, dispositifs de sonorisation ;
- équipements de mobilité, notamment ascenseurs et appareils élévateurs, escaliers et trottoirs mécaniques ;
- équipements et dispositifs de commande destinés au public, notamment dispositifs d'ouverture de portes, interrupteurs, commandes d'arrêt d'urgence, claviers...

■ la nature et couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds situés sur les cheminements (Les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle, dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions)

■ le traitement acoustique des espaces d'accueil, d'attente du public et de restauration (niveaux de performance visés en termes d'isolement acoustique et d'absorption des sons - aire d'absorption des revêtements et éléments absorbants > 25% de la surface au sol de ces locaux)

■ les dispositifs d'éclairage des parties communes : tout point du cheminement extérieur accessible, postes d'accueil, tout point des circulations intérieures horizontales, tout point de chaque escalier et équipement mobile (niveaux d'éclairage visés et moyens éventuellement prévus pour l'extinction progressive des luminaires)

RENSEIGNEMENTS APPLICABLES A VOTRE PROJET

- ◆ **Cheminements extérieurs** (art 2 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 nov 2007)
 - Caractéristiques minimales à respecter pour le cheminement usuel (largeur, pente, espaces de manœuvre de portes, de demi tour, de repos, d'usage, ...)
 - Repérage, guidage (contraste visuel, signalisation, ...)
 - Sécurité d'usage (hauteur sous obstacles, repérage vide sous escaliers, éveil de vigilance en haut des escaliers, ...)
 - Qualité d'éclairage (minimum 20 lux)
 - ...

ACCESSIBLE par rampe de moins de 5 %
MARQUAGE DU CHEMINEMENT PMR

- ◆ **Stationnement** (article 3 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)
 - Nombre : 2% du nombre total de places pour le public, situées à proximité de l'entrée, du hall d'accueil, de l'ascenseur, ...
 - Caractéristiques minimales à respecter avec signalisation verticale et marquage au sol
 - Raccordement avec cheminement horizontal sur une longueur de 1,40m minimum
 - ...

Sans objet

- ◆ **Accès aux bâtiments** (article 4 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 nov 2007)
 - Entrées principales facilement repérable (éléments architecturaux, matériaux différents ou contraste visuel, ...)
 - Caractéristiques à respecter (seuil, largeur de portes, conditions de filtrage, ...)
 - Nature et positionnement des système de communication et des dispositifs de commande (interphone, poignées de portes, ...)
 - ...

- Les portes d'entrées métalliques seront aisément repérables grâce à une signalétique
- Il n'y aura pas de seuil
- Les commandes et interphones seront accessibles

- ◆ **Accueil du public** (article 5 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)
 - Mobilier adapté pour les personnes circulant en fauteuil roulant et facilement repérable
 - Si accueil sonorisé prévoir induction magnétique et pictogramme correspondant
 - Qualité d'éclairage (minimum 200 lux)
 - ...

L'accueil sera adapté à l'accueil des PMR par la mise en place de tablette à 80 cm de haut et passage libre de 70 en dessous

- ◆ **Circulations intérieures horizontales** (article 6 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)
 - Éléments structurants repérables par les déficients visuels
 - Caractéristiques minimales à respecter (largeur des circulations, largeur des portes, espaces de manœuvre de portes, ...)

- Qualité d'éclairage (minimum 100 lux)
- ...

Les circulations horizontales sont délimitées par une paroi à moins
Leur largeur sera de 140cm avec rétrécissement ponctuel à 120cm éventuellement
Les portes auront une largeur de 90cm
L'éclairage sera de 100 lux

- ◆ **Circulations intérieures verticales** (article 7 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)

➤ Escaliers

- Contraste visuel et tactile en haut des escaliers
- Caractéristiques minimales à respecter (largeur des escaliers, hauteur des marches et giron, mains courantes contrastées, ...)
- Qualité d'éclairage (minimum 150 lux)

Sans objet car réservé au personnel

➤ **Ascenseurs**

- *Obligation d'ascenseur si accueil en étages de plus de 50 personnes (100 pour type R) ou prestations différentes de celles offertes au niveau accessible*
- *Conforme à la norme EN 81-70 (dimensionnement, éclairage, appui, indications liées au mouvement de la cabine, annonce des étages desservis, ...)*
- *Possibilité d'élévateurs à usage permanent par voie dérogatoire*

Sans objet

◆ **Revêtements de sols, murs et plafonds** (article 9 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)

- Les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle*
- Dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions (dureté, aire d'absorption des revêtements et éléments absorbants > 25 % de la surface au sol des espaces d'accueil, d'attente, de restauration, ...)*

Faux-plafond acoustique

Sols carrelés

Murs peints

◆ **Portes, portiques et SAS** (article 10 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)

- Caractéristiques minimales à respecter (largeur des portes, positionnement des poignées, résistance des fermes-portes, repérage des parties vitrées, espaces de manœuvre de portes cf annexe 2 de l'arrêté du 1^{er} août 2006, ...)*

Porte de 80 cm mini

◆ **Locaux ouverts au public, équipements et dispositifs de commande** (article 11 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)

- *Nécessité d'un repérage aisé des équipements et dispositifs de commandes (contraste visuel, signalisation, ...)*
- *Caractéristiques minimales du vide nécessaire en partie inférieure des lavabos; guichets, mobiliers à usage de lecture, d'écriture ou d'usage d'un clavier*
- *Caractéristiques minimales à respecter pour les commandes manuelles, les fonctions de voir, entendre ou parler*
- *Information sonore doublée par une information visuelle*

- Chaque salle sera accessible.
- Les commandes seront à moins de 130 cm et plus de 40 cm des angles rentrants.
- Les banques d'accueil disposeront de guichet PMR avec tablette de plus de 30 cm de profondeur et 60 de largeur à 80 cm de hauteur et passage de 70 cm dessous.

◆ **Sanitaires** (article 12 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)

- *Localisation et caractéristiques minimales à respecter pour les sanitaires accessibles aux personnes handicapées*
- *Espace latéral libre à côté de la cuvette, espace de manœuvre de porte avec possibilité de demi-tour à l'intérieur ou à défaut à l'extérieur*

- Positionnement de la cuvette (hauteur, ...), de la barre d'appui, ...
- Positionnement des accessoires tels que miroir, distributeur de savon, sèche-mains, ...
- Obligation d'un lave mains à l'intérieur des sanitaires "H"

Sans objet (sanitaires publics extérieur existants)

- ◆ **Sorties** (article 13 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)
 - Les sorties correspondantes à un usage normal du bâtiment doivent être repérable de tout point et sans confusion avec les sorties de secours

- Les sorties normales sont aisément repérables
- L'accès s'effectuera par des ressauts de 2 cm maxi

- ◆ **Éléments d'information et de signalisation** (Annexe 3 à l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)
 - Caractéristiques minimales à respecter concernant les éléments d'information et de signalisation fournis de façon permanente aux usagers

Consignes et plans d'évacuation regroupés

DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES

- ◆ **Établissements comportant des caisses** (article 16 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)
 - Caractéristiques minimales des emplacements à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)

SANS OBJET

- ◆ **Établissements comportant des locaux d'hébergement** (article 17 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)
 - Caractéristiques minimales des chambres à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)
 - Toutes les chambres doivent être adaptées dans le cas d'établissements d'hébergement de personnes âgées ou handicapées

Sans objet

Date et signature du demandeur

3 - Auteur du projet ou maître d'œuvre

Madame Monsieur Personne morale

Nom : A D E U X A R C H I T E C T E S Prénom :

Et/ou :

Raison sociale et dénomination de la personne morale, le cas échéant :

N° Siret : 8 3 2 1 4 0 4 0 4 0 0 0 1 9

Adresse Numéro : 1 1 Voie : rue de la République

Lieu-dit : Localité : Paray le Monial

Code postal 7 1 6 0 0 BP cedex

Si le maître d'œuvre habite à l'étranger/ Pays : Division territoriale :

Téléphone fixe : Téléphone portable :

Indicatif si pays étranger : Courriel :@

Je souhaite que les courriers de l'administration (autres que les décisions) lui soient adressés

4 - Le projet

4.1 – Adresse du terrain

Nom de l'établissement : OFICE DE TOURISME

Numéro : 2 5 Voie : Avenue Jean Paul II

Lieu-dit : Localité : Paray le Monial

Code postal 7 1 6 0 0 BP cedex

N° de section(s) cadastrale(s) 000 AI N° de parcelle (s) 86 et 87

4.2 – Activité

AVANT TRAVAUX, le cas échéant :

Activité principale exercée dans l'établissement (par étage(s)) : **Activité principale** (par étage(s)) :

RDC : Accueil, information et promotion du tourisme

..R.D.C.: Exposition, vente

..R.+1.: Bureaux

..id.e.m.

Activité(s) annexe(s) ou secondaire(s) (par étage(s)) :

Activité(s) annexe(s) (par étage(s)) :

Classement sécurité incendie de l'ERP :

(Catégorie et type d'exploitation en application de l'article R.123-19 du code de la construction et de l'habitation)

..T.y.p.e. M.W.

..S.ê.m.e. C.a.t.ê.g.o.r.i.e.

Proposition de classement sécurité incendie de l'ERP :

(Catégorie et type d'exploitation en application de l'article R.123-19 du code de la construction et de l'habitation)

..id.e.m.

Identité de l'exploitant (s'il est connu au moment du projet) :

..P.a.r.a.y.l.e.M.o.n.i.a.l.T.o.u.r.i.s.m.e.

Identité de l'exploitant (s'il est connu au moment du projet) :

..id.e.m.

Veuillez compléter sur papier libre, si nécessaire.

4.3 – Nature des travaux (plusieurs cases possibles)

- Construction neuve
- Travaux de mise en conformité totale aux règles d'accessibilité
- Extension
- Réhabilitation
- Travaux d'aménagement (remplacement de revêtements, rénovation électrique, création d'une rampe, par exemple)
- Création de volumes nouveaux dans des volumes existants (modification du cloisonnement, par exemple)

Surface de plancher avant travaux : 1 5 2 m² Surface de plancher après travaux : 1 6 3 m²

- Modification des accès en façades

Le cas échéant, préciser si ces travaux mettent en œuvre des engagements d'un Ad'AP déposé antérieurement.

- Oui : Ad'AP n° _____ validé le : _____
- Non

Cette demande fait l'objet d'une déclaration ou autorisation au titre du code de l'environnement (produits dangereux stockés ou utilisés) : Oui Non

4.4 – Effectif

Effectif maximum susceptible d'être admis même temporairement par niveau (suivant le calcul réglementaire défini par le règlement incendie) en indiquant les principaux locaux accessibles au public

| | Types de locaux (activité/prestation) | Public | Personnel | TOTAL |
|------------------|---------------------------------------|--------|-----------|-------|
| Sous-sol Rez-de- | | | | |
| chaussée 1er | M (vente) et W | 17 | 4 | |
| étage | w (bureaux) | | 4 | |
| 2e étage | | | | |
| 3e étage | | | | |
| Effectif cumulé | | 17 | 8 | 25 |

Veillez joindre une note annexe si le projet le nécessite (nombre d'étages supérieur à 3, présence d'une mezzanines, etc)

4.5 - Stationnement

Stationnement couvert Parcs de stationnement intégrés ou isolés

Si parc existant, préciser son année de permis de construire (PC) initial : _____

| | Avant réalisation du projet | Après réalisation du projet |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| Nombre de places de stationnement | | |
| Dont nombre de places réservées aux personnes handicapées | | |

5 - Dérogations et/ou adaptations mineures**5.1 – Dérogations**

Ce projet comporte une demande de dérogation :

- Au titre de la sécurité incendie (Article R.123-13 du CCH) : Nombre de dérogations demandées : _____

Chaque demande doit faire l'objet d'une fiche détaillée rédigée sur papier libre indiquant notamment les règles auxquelles il est demandé de déroger (référence article et libellé), les éléments du projet auxquels elles s'appliquent (localisation sur les plans) et leur justification (motivation et mesures compensatoires proposées)

- Au titre de l'accessibilité (Article R. 111-19-10 du CCH) : Nombre de dérogations demandées : _____

Chaque demande doit faire l'objet d'une fiche détaillée rédigée sur papier libre indiquant notamment les règles auxquelles il est demandé de déroger (référence article et libellé), les éléments du projet auxquels elles s'appliquent (localisation sur les plans) et leur justification (motivation et mesures de substitution proposées pour les ERP exerçant une mission de service public)

5.2 – Modalités particulières d'application

- Le projet présente des contraintes liées à la structure du bâtiment qui justifient des modalités d'application particulières telles que définies par l'arrêté prévu à l'article R. 111-19-7 IV du Code de la construction et de l'habitation

(veillez expliciter les adaptations prévues et les contraintes structurelles dont elles découlent)

Veillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

.....

6 - Engagement du ou des demandeur(s)

J'atteste avoir qualité pour demander cette autorisation :


Je (nous) soussigné(és), auteur(s) de la demande, certifie(ions) exacts les renseignements qui y sont contenus.

J'ai pris connaissance des règles générales de construction prévues par le chapitre premier du titre premier et par les chapitres II et III du titre II du livre premier du code de la construction et de l'habitation et notamment celles concernant l'accessibilité et la sécurité incendie et m'engage à respecter les règles du code de la construction et de l'habitation relatives à la solidité et à la sécurité des personnes.

à ..P_a_r_a_y..le..M_o_n_i_a_l.....

Le : 2_3_m_a_i_l_2_0_2_2.....

Signature du (des) demandeur(s)

Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre : 

Si vous êtes un particulier : La loi n° 78 -17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses contenues dans ce formulaire pour les personnes physiques. Elle garantit un droit d'accès aux données nominatives les concernant lorsqu'ils ne portent pas atteinte à la recherche d'infractions fiscales et la possibilité de rectification sous réserve des procédures prévues au code général des impôts et au Livre des procédures fiscales. Ces droits peuvent être exercés à la mairie. Les données recueillies seront transmises aux services compétents pour l'instruction de votre demande.



Bordereau de dépôt des pièces jointes à une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public

Veillez cocher les cases correspondant aux pièces jointes à votre demande et reporter le numéro correspondant sur la pièce jointe.

L'attention du pétitionnaire est attirée sur le fait que la commission de sécurité et/ou d'accessibilité pourra lui demander des pièces complémentaires si la compréhension du projet le nécessite.

| Pièces | Numéro de la pièce | Nombre d'exemplaires à fournir |
|--|--------------------|--------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Imprimé de demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public | 1 | 4 |
| <input type="checkbox"/> Plan de situation | 2 | 3 |

1 - Dossier destiné à la vérification de la conformité aux règles de sécurité incendie (Art. R. 123-22 du code de la construction et de l'habitation)

| Pièces | Numéro de la pièce | Nombre d'exemplaires à fournir |
|--|--------------------|--------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Une notice récapitulant les dispositions prises pour satisfaire aux mesures prévues par le règlement de sécurité et notamment : • les matériaux utilisés pour le gros œuvre, la décoration et les aménagements intérieurs • la ou les solutions retenues pour l'évacuation des personnes de chaque niveau de la construction en tenant compte des différentes situations de handicap | 3 | 3 |
| <input type="checkbox"/> Un plan de situation, des plans de masse et de façades des constructions projetées faisant ressortir : • les conditions d'accessibilité des engins de secours • les largeurs des voies et les emplacements des baies d'intervention pompiers • la présence de tout bâtiment ou local occupé par des tiers | 4 | 3 |
| <input type="checkbox"/> Des plans de coupe et des plans de niveaux, ainsi qu'éventuellement ceux des planchers intermédiaires aménagés dans la hauteur comprise entre deux niveaux ou entre le dernier plancher et la toiture du bâtiment, faisant apparaître notamment : • les largeurs des passages affectés à la circulation du public tels que les dégagements, escaliers, sorties • la ou les solutions retenues pour l'évacuation des personnes de chaque niveau de la construction en tenant compte des différentes situations de handicap • les caractéristiques des éventuels espaces d'attente sécurisés | 5 | 3 |
| <input type="checkbox"/> La ou les demande(s) de dérogation(s) éventuelle(s), la ou les fiche(s) explicative(s) et tous les documents utiles à leur justification | 6 | 3 |

N.B : les documents de détail intéressant les installations techniques doivent pouvoir être fournis par le constructeur ou l'exploitant avant le début des travaux portant sur ces installations ; ils sont alors communiqués à la commission de sécurité

2 - Dossier destiné à la vérification de la conformité aux règles d'accessibilité (Arrêté du 8 décembre 2014 ETL1413935 A et arrêté du 20 avril 2017 LHAL1704269 A) (PC39 ou PA 50)

| Pièces | Numéro de la pièce | Nombre d'exemplaires à fournir |
|---|--------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Plan coté dans les trois dimensions (longueur, largeur, hauteur), à une échelle adaptée, précisant : • les cheminements extérieurs (fonctions, largeurs, pentes, dévers, éclairage, solutions techniques pour assurer le guidage, le repérage, ...) • les raccordements (voirie/parties extérieures de l'établissement ; parties extérieures/parties intérieures du ou des bâtiments constituant l'établissement) • les circuits destinés aux piétons et aux véhicules (liaison accès au terrain/voie interne/places de stationnement adaptées/circulations piétonnes/entrée de l'établissement) • les espaces de manœuvre, de retournement et de repos extérieurs • les pentes des plans inclinés et les dévers de cheminement | 7 | 3 |

| | | |
|---|----|---|
| <input type="checkbox"/> Plan côté dans les trois dimensions (longueur, largeur, hauteur), à une échelle adaptée, pour chaque niveau et pour chaque bâtiment précisant : <ul style="list-style-type: none"> • Les circulations intérieures horizontales et verticales (fonctions, largeurs, pentes, dévers ...) • Les aires de stationnement • Les locaux sanitaires destinés au public • Le sens d'ouverture des portes et leur espace de débattement • Les espaces d'usage, de manœuvre, de retournement et de repos intérieurs • L'emplacement des appareils sanitaires et leurs accessoires obligatoires • Les places de stationnements adaptées et réservées aux personnes handicapées et la mention du taux de ces places • Cas particuliers des ERP de 5^{ème} catégorie situés dans un cadre bâti existant et des IOP existantes : Délimitation de la partie de bâtiment accessible aux personnes handicapées et indications permettant de s'assurer que les prestations sont accessibles dans cette partie. | 8 | 3 |
| <input type="checkbox"/> Plans avant travaux s'il s'agit d'un bâtiment existant | 9 | 3 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Notice descriptive présentant les points suivants pour expliquer comment le projet prend en compte l'accessibilité (Art. R. 111-19-19 CCH) : <ul style="list-style-type: none"> • Dimensions des locaux ouverts aux usagers de l'établissement • Caractéristiques fonctionnelles et dimensionnelles des équipements techniques et des dispositifs de commande utilisables par le public • Nature et couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds • Traitement acoustique des espaces • Dispositif d'éclairage des parties communes et, le cas échéant, niveaux d'éclairage et moyens éventuels d'extinction progressive des luminaires <p>S'il s'agit d'un établissement ou d'une installation recevant du public assis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emplacements accessibles aux personnes en fauteuil roulant : nombre, taux par rapport au nombre total de places assises, localisation, cheminements permettant d'y accéder depuis l'entrée de l'établissement • Dans le cas d'un établissement recevant du public assis de plus de 1 000 places, l'arrêté municipal fixant le nombre d'emplacements accessibles <p>S'il s'agit d'un établissement disposant de locaux d'hébergement destinés au public</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre et caractéristiques des chambres, salles d'eau et cabinets d'aisance accessibles aux personnes handicapées : taux de ces chambres et locaux par rapport au nombre total de chambres, localisation, répartition par catégorie, le cas échéant <p>S'il s'agit d'un établissement ou d'une installation comportant des cabines d'essayage, d'habillage ou de déshabillage ou des douches :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre et caractéristiques des cabines et douches accessibles aux personnes handicapées <p>S'il s'agit d'un établissement ou d'une installation comportant des caisses de paiement disposées en batterie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de caisses aménagées pour être accessibles aux personnes handicapées et leur localisation | 10 | 3 |
| <input type="checkbox"/> Dans le cas d'un parking de plus de 500 places, couvert ou non, dépendant d'un établissement recevant du public ou d'une installation ouverte au public : Arrêté municipal prévu à l'article 3 de l'arrêté du 1 ^{er} août 2006 (NOR : SOCU0611478A) fixant le nombre de places de stationnement automobile adaptées et réservées | 11 | 3 |
| <input type="checkbox"/> La ou les demande(s) de dérogation(s) éventuelle(s), la ou les fiche(s) explicative(s) et tous les documents utiles à leur justification | 12 | 3 |



Récépissé de dépôt d'une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (ERP)

Madame, Monsieur,

Vous avez déposé une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public.

Le délai d'instruction de votre dossier est de QUATRE MOIS.

Toutefois, dans le mois qui suit le dépôt de votre dossier, l'administration peut vous écrire pour vous indiquer qu'il manque une ou plusieurs pièces à votre dossier.

Dans ce cas, le délai d'instruction de quatre mois ne commencera à courir qu'à partir de la date de réception de la dernière pièce manquante (R. 111-19-22 et R. 111-19-36 du code de la construction et de l'habitation).

Si toutes les pièces manquantes n'ont pas été fournies dans le délai que l'administration vous aura accordé, votre demande sera automatiquement rejetée.

I. Décision sur la demande d'autorisation de construire, modifier ou aménager un établissement recevant du public

Votre dossier est complet et ne comporte pas de demande de dérogation aux règles de sécurité incendie ou aux règles d'accessibilité :

La décision relative à votre demande sera prise dans le délai de quatre mois. À défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.

Votre dossier est complet et comporte une demande de dérogation aux règles de sécurité incendie :

1) la demande de dérogation **est accordée par arrêté de l'autorité compétente (articles R. 123-13 et R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation)**. La décision relative à votre demande d'autorisation est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.

2) la demande de dérogation **est refusée par arrêté de l'autorité compétente (articles R. 123-13 et R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation) ou, en l'absence de réponse, elle est considérée comme un refus de dérogation**. Dans un délai de quatre mois, votre demande est refusée par arrêté ou, en l'absence d'arrêté de refus, la décision est considérée comme un refus d'autorisation tacite.

Votre dossier est complet et comporte une demande de dérogation aux règles d'accessibilité :

1) la demande de dérogation **est accordée par arrêté du préfet (article R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation), ou, en l'absence de réponse, pour les demandes de dérogation portant sur un établissement de 3^e, 4^e ou 5^e catégorie, elle est considérée comme une décision implicite d'acceptation**. La décision relative à votre demande d'autorisation est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.

2) la demande de dérogation **est refusée par arrêté du préfet (article R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation) ou, en l'absence de réponse, pour les demandes de dérogation portant sur un établissement de 1^{re} ou 2^e catégorie, elle est considérée comme un refus de dérogation tacite**. Dans un délai de quatre mois, votre demande d'autorisation de travaux est refusée par arrêté ou, à défaut de décision expresse dans ce délai, la décision est considérée comme un refus d'autorisation.

II. Autres procédures administratives

Par ailleurs, votre projet peut également être soumis au respect de la réglementation de l'urbanisme et **nécessiter l'obtention d'une déclaration préalable**, notamment s'il entraîne un changement de destination du bâtiment, modifie des structures porteuses ou le volume d'une construction existante. Si une déclaration préalable est nécessaire, elle sera instruite en parallèle de la présente autorisation.

(À remplir par la Mairie)

N° de l'autorisation AT

Le cas échéant n° de la demande effectuée au titre du code de l'urbanisme (décrit dans le code de l'urbanisme aux articles A423-1 et suivants) :

Identité et adresse du demandeur : _____

Date de dépôt de la demande :

Le projet est autorisé à défaut de réponse dans le délai de quatre mois sous réserve des dispositions exposées ci-dessus

Cachet de la mairie, date et signature :

Délais et voies de recours : le délai de recours devant le tribunal administratif compétent est de deux mois à compter de la décision autorisant ou refusant l'autorisation ou, en cas de décision tacite, à compter de la date à laquelle la décision aurait dû être notifiée (dès lors que le dossier avait été complété). Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet <https://www.telerecours.fr/>



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à l'OFFICE DE TOURISME de
PARAY-LE-MONIAL

→ 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 : M^{lle} Cosline ROULET visite@tourisme-paraylemonial.fr



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 380 000 315 00016

Adresse : 25 Avenue Jean-Paul II 71600 PARAY-LE-MONIAL



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. Les bornes / guichets d'accueil n'ont pas de vide en partie inférieure.



Ce service sera accessible le : date à définir



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



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

oui non



2. L'information pérenne doit être proposée en "braille intégral".



Ce service sera accessible le : date à définir



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



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

oui non



3. La documentation est à disposition, accessible sur des portants entre 90 et 1,30m.



Ce service sera accessible le : date à définir



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



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

oui non

Certificat de réalisation de formation

Représentant légal du dispensateur de formation :

Tourisme & Compétences
15 avenue Carnot - 75017 PARIS
N° SIRET : 83915486100018
Code NAF : 8559A
Organisme de formation déclaré sous le n°11755751375 auprès du préfet de la région d'Île-de-France

Certifie que : ROULET Coraline

Stagiaire inscrit par et salarié de : OFFICE DE TOURISME ET DU THERMALISME

A participé à l'Action de Formation suivante :

Intitulé : Formation conseillers en séjours « Tourisme & Handicaps »

Formateur : Annette MASSON – Tourisme & Handicaps

Lieu : Tourisme & Compétences – à distance

Date : 29 et 30 mars 2021

Nombres d'heures réalisées : 14 heures

Dans le cadre des formations à distance prendre en compte la réalisation des activités pédagogiques et le temps estimé pour les réaliser.

CACHET ET SIGNATURE

Du responsable du dispensateur de formation (nom, prénom, qualité)
Bastien PREVOT, chargé de mission formation professionnelle

Pour faire valoir ce que de droit,
Fait à Paris le 30 mars 2021

Tourisme et Compétences
15 avenue Carnot
75017 PARIS
contact@tourisme-competences.net

Sans préjudice des délais imposés par les règles fiscales, comptables ou commerciales, je m'engage à conserver l'ensemble des pièces justificatives qui ont permis d'établir le présent certificat pendant une durée de 3 ans à compter de la fin de l'année du dernier paiement. En cas de cofinancement des fonds européens la durée de conservation est étendue conformément aux obligations conventionnelles spécifiques

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.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/2007/accueil-des-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :

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