



Registre public d'accessibilité



Pour les établissements recevant du public
Edition 2023

TABLE DES MATIERES

1. Pourquoi un registre public d'accessibilité	2
2. Fiche informative de synthèse	3
1. Présentation de l'établissement	3
2. Prestations proposées par l'établissement	3
3. Information sur l'accessibilité des prestations	4
4. Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité	4
5. Formation du personnel	5
3. Les pièces administratives	5
4. Annexes	6
1. Comment définir sa catégorie ERP	6
2. Document d'aide à l'accueil des personnes handicapées	6
3. Plan des locaux	6
4. Attestations de formation	6
5. Notices d'utilisation du matériel	6

I. Pourquoi un registre public d'accessibilité ?

Depuis le décret n°2017-431 du 28 mars 2017, les établissements recevant du public (ERP) ont l'obligation de mettre à disposition du public un registre public d'accessibilité.

Ce registre mentionne les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu. Il doit également décrire les actions de formation et/ou de sensibilisation suivies par les personnels chargés de l'accueil du public au sein de ces ERP, selon leur taille, comme spécifié dans le référentiel des attendus relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées.

Ce registre a pour objectif d'informer le public sur le degré d'accessibilité de l'ERP et de ses prestations. Il doit également permettre de faire connaître mais aussi de valoriser les actions mises en œuvre en faveur de l'accueil de tous les publics.



2. Fiche informative de synthèse

1. Présentation de l'établissement

Nom de l'établissement : Caisse d'allocations familiales de l'Essonne

Type d'établissement : Organisme privé chargé d'une mission de service public appartenant à la branche famille de la Sécurité Sociale (type W)

Catégorie de l'établissement : ERP de catégorie 5

Adresse du siège : 2 avenue du Lac, 91000 EVRY- COURCOURONNES

Téléphone : 3230

Site internet : www.caf.fr

2. Prestations proposées par l'établissement

Site	Prestations proposées
Antenne d'Evry 7 rue de la Mare Neuve 9100 Evry-Courcouronnes	12 bureaux d'accueil sur rendez vous 1 espace d'attente 1 espace numérique (espace de consultation autonome avec tablettes ou accompagné autour des marguerites)
Antenne de Massy 1-3 avenue de France 91300 Massy	1 espace numérique composé de 6 bornes 4 bureaux d'accueil sur rendez vous 1 espace d'attente

3. Information sur l'accessibilité des prestations

Site	Accessibilité	Moyen
Antenne d'Evry 7 rue de la Mare Neuve 9100 Evry-Courcouronnes	Le site est actuellement accessible : Bureaux permettant d'accueillir des personnes à mobilité réduite. Sanitaires handicapés	Rampe d'accès PMR béton
Antenne de Massy 1-3 avenue de France 91300 Massy	Le site est actuellement accessible : Bureaux permettant d'accueillir des personnes à mobilité réduite. Sanitaires handicapés	Rampe d'accès PMR béton dans la continuité de la première descente

4. Modalités de maintenance des équipements d'accessibilité

Site	Mode d'accès	Maintenance
Antenne d'Evry 7 rue de la Mare Neuve 9100 Evry-Courcouronnes	Rampe d'accès PMR béton	Ne nécessite pas de maintenance
Antenne de Massy 1-3 avenue de France 91300 Massy	Rampe d'accès PMR béton dans la continuité de la première descente	Ne nécessite pas de maintenance

5. Formation du personnel

La caisse de l'Essonne se tient à disposition pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Des ressources et des contacts sont disponibles pour aider le personnel à accueillir et orienter les personnes en situation de handicap.

Les agents en contact avec le public ont réalisé diverses formations et sensibilisations de ses personnels en matière de handicap :

- ✚ Formation Accueil du public en situation de handicap, enjeux et bonnes pratiques à partir du 12 septembre 2023 au 13 octobre 2023

Un référent handicap formé est également présent au siège :
François TIGNOLET- MISZCZAK

3. Les pièces administratives

Pour l'antenne d'Evry :

- ✚ L'attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées prévue par l'article L. 111-7-4 après achèvement des travaux (*Pour ceux construits entre 2014 et aujourd'hui : Attestation établie par un contrôleur technique, ou un architecte, (selon le modèle de l'annexe 1 de l'arrêté du 22 mars 2007).*)

Pour l'antenne de Massy :

- ✚ La facture des travaux d'aménagement, de la fourniture et la pose de la rampe PMR béton.

4. Annexes

1. Comment définir sa catégorie ERP

Les catégories des établissements recevant du public sont déterminées en fonction de la capacité d'accueil du bâtiment, y compris les travailleurs (sauf pour la 5e catégorie). Le classement d'un établissement est validé par la commission de sécurité à partir des informations transmises par l'exploitant de l'établissement dans le dossier de sécurité déposé en mairie.

La catégorie en fonction de la capacité d'accueil :

Effectif admissible	Catégorie de l'ERP
À partir de 1 501 personnes	1
De 701 à 1 500 personnes	2
De 301 à 700 personnes	3
Jusqu'à 300 personnes	4
En fonction de seuils d'assujettissement	5

Le type d'établissement en fonction de l'activité :

Nature de l'exploitation	Type	Seuils d'assujettissement de la 5e catégorie		
		Ensemble des niveaux	En sous-sol	En étages
Structure d'accueil pour personnes âgées	J	25 résidents (100 en effectif total)	(Pas de seuil)	(Pas de seuil)
Structure d'accueil personnes handicapées	J	20 résidents (100 en effectif total)	(Pas de seuil)	(Pas de seuil)

Salle d'audition, de conférence, multimédia Salle de réunion, de quartier, réservée aux associations	L	200	100	(Pas de seuil)
Salle de spectacle (y compris cirque non forain) ou de cabaret Salle de projection, multimédia Salle polyvalente à dominante sportive de plus de 1 200 m ² ou d'une hauteur sous plafond de moins de 6,50 m	L	50	20	(Pas de seuil)
Magasin de vente et centre commercial	M	200	100	100
Restaurant et débit de boisson	N	200	100	200
Hôtel, pension de famille, résidence de tourisme	O	100	(Pas de seuil)	(Pas de seuil)
Salles de danse et salle de jeux	P	120	20	100
Établissement d'enseignement et de formation Internat des établissements de l'enseignement primaire et secondaire Centre de vacances et centre de loisirs (sans hébergement)	R	200	100	100
Crèche, école maternelle, halte-garderie, jardin d'enfants	R	100	Interdit	20 (si un seul niveau situé en étage)
Bibliothèque et centre de documentation	S	200	100	100
Salle d'exposition	T	200	100	100
Établissement de santé public ou privé, clinique, hôpital,	U	Sans hébergement : 100	(Pas de seuil)	(Pas de seuil)

pouponnière, établissement de cure thermale		Avec hébergement : 20		
Lieu de culte	V	300	100	200
Administration, banque, bureau (sauf si le professionnel ne reçoit pas de clientèle dans son bureau)	W	200	100	100
Établissement sportif clos et couvert, salle omnisports, patinoire, manège, piscine couverte, transformable ou mixte Salle polyvalente sportive de moins de 1 200 m ² ou d'une hauteur sous plafond de plus de 6,50 m	X	200	100	100
Musée	Y	200		
Établissement de plein air	PA	300		
Chapiteau, tente et structure	CTS	(Pas de seuil)		
Structure gonflable	SG	(Pas de seuil)		
Parcs de stationnement couvert	PS	(Pas de seuil)		
Gare (pour sa partie accessible au public)	GA	(Pas de seuil)		
Hôtel-restaurant d'altitude	OA	20		
Établissement flottant	EF	(Pas de seuil)		
Refuge de montagne	REF	(Pas de seuil)		

2. Document d'aide à l'accueil des personnes handicapées

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



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



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

2) Comment les pallier ?

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

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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



2) Comment les pallier ?

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

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

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



2) Comment les pallier ?

- ➔ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➔ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. 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.

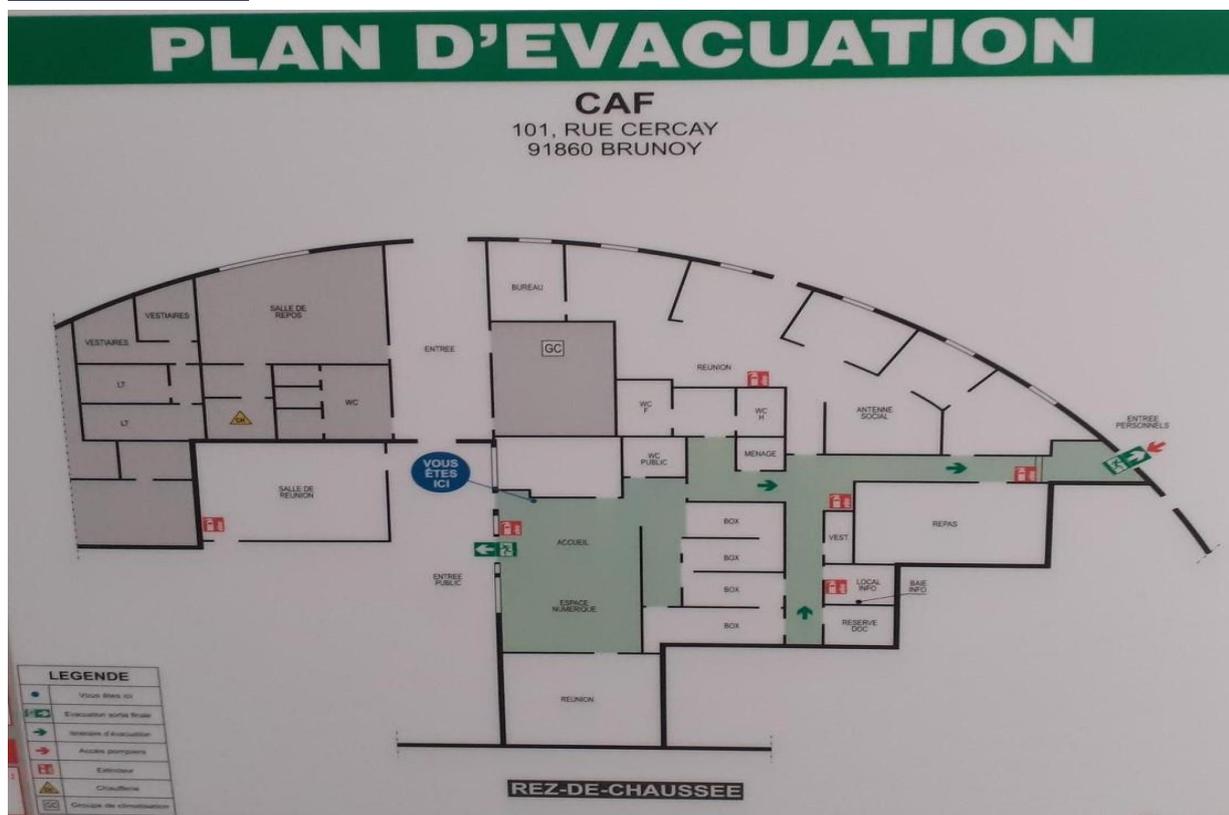
2) Comment les pallier ?

- ➔ 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.

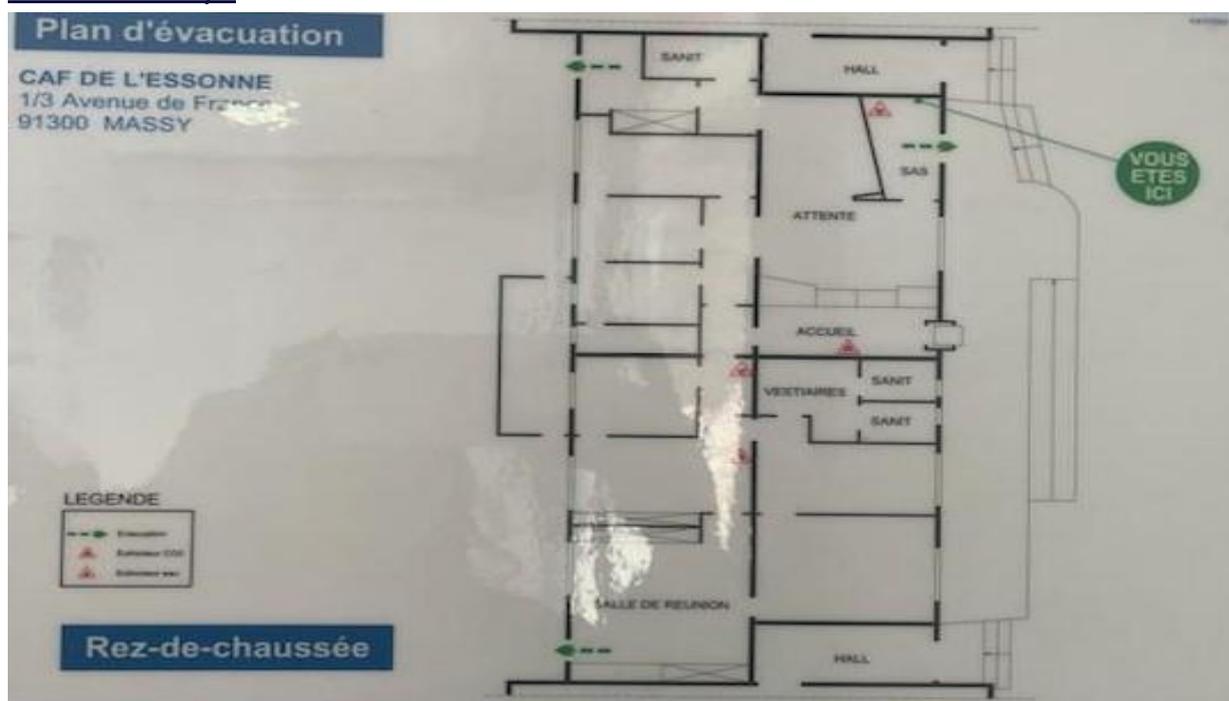
Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :
 APAJH, CDFE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEL

Site de Brunoy :



Site de Massy :



4. Attestations de formation

Les attestations de formation ont été délivrées à nos agents en fin de formation. Elles attestent de leur assiduité, mais aussi de l'acquisition des compétences développées au cours du stage.

Ce document est délivré individuellement par l'organisme de formation à nos agents.

5. Notices d'utilisation du matériel

N'ayant pas de matériel lié à l'accessibilité dans nos antennes d'accueil aux publics, nous n'avons pas de notice associée.