



U M I H

UNION DES MÉTIERS ET  
DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

Service juridique, des affaires réglementaires et européennes

*Circulaire juridique n°42.17*

*Du 28/09/2017*

# Accessibilité des ERP

## Sensibilisation et Formation

Sensibilisation et formation à mettre en place dans vos  
CHRD à inscrire dans le registre public d'accessibilité

---

Suivez-nous sur [www.umih.fr](http://www.umih.fr)



## Les textes

L'article 12 de l'**Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014** relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

L'article 12 du **Rapport au Président de la République relatif à l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014** relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

Les articles 2 et 3 de la **loi n° 2015-988 du 5 août 2015** ratifiant l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public.

### **L'article L. 4142-3-1 du code du travail.**

L'article 1 de l'**arrêté du 19 avril 2017** fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.

L'article 1 du **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.

## Les dispositions applicables

Les employeurs proposent au personnel d'accueil des formations à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées. Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, ces formations sont mises en œuvre dans les conditions définies à l'article L. 4142-3-1 du code du travail.

« Dans les établissements recevant du public dont la capacité d'accueil est supérieure à deux cents personnes, l'employeur met en œuvre une formation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes handicapées à destination des professionnels en contact avec les usagers et les clients » conformément à l'article L.4142-3-1 du code du travail.

La description des actions de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées et leurs justificatifs sont intégrés par l'exploitant dans le registre public d'accessibilité.

Enfin, le personnel d'accueil doit être en capacité d'informer l'utilisateur des modalités d'accessibilité aux différentes prestations de l'établissement.

Le registre public d'accessibilité contient les pièces suivantes ou une copie de celles-ci :

I.- Pour tous les ERP.....

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.

II. - Pour les établissements recevant du public de 1re à 4e catégorie :

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.

## Application dans les CHRD

### ➤ Pour les ERP de 5ème catégorie

Nous vous rappelons qu'il s'agit des bars et restaurants de moins de 200 personnes et des hôtels de moins de 100 personnes.

L'exploitant doit présenter à son personnel d'accueil la plaquette de la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) intitulée « Bien accueillir les personnes handicapées » (cf. circulaire juridique n°19-15) qui doit être mise à la disposition du personnel et de la clientèle (cf. circulaire Registre Public d'accessibilité n° 30-17).

Nous recommandons à l'exploitant de **sensibiliser le personnel d'accueil** à l'aide de cette plaquette. Il peut aussi compléter cette information et sensibilisation avec le guide « Bien accueillir les personnes handicapées » que vous trouverez en annexe.

Le responsable de l'établissement devra compléter l'information en faisant signer son personnel sur une fiche (feuille blanche A4, par exemple) qu'il annexera dans le registre public d'accessibilité (après la Fiche 5 de la circulaire juridique 30-17).

L'exploitant doit rappeler au personnel qu'il doit être en mesure de pouvoir informer la clientèle sur l'accessibilité des prestations proposées dans l'établissement.

### ➤ Pour les ERP de 1<sup>e</sup> à 4<sup>e</sup> catégorie uniquement (autre que la 5ème catégorie) :

Il s'agit des bars et restaurants qui reçoivent plus de 200 personnes et des hôtels de plus de 100 personnes.

Comme pour les ERP de 5ème catégorie, l'exploitant doit présenter à **son personnel d'accueil** la plaquette de la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) intitulée « Bien accueillir les personnes handicapées » (cf. circulaire juridique n°19-15) qui doit être mise à la disposition du personnel et de la clientèle (cf. circulaire Registre Public d'accessibilité n° 30-17).

Nous recommandons à l'exploitant de **sensibiliser le personnel d'accueil** à l'aide de cette plaquette. Il peut aussi compléter cette information et sensibilisation avec le guide « Bien accueillir les personnes handicapées » que vous trouverez en annexe.

Le responsable de l'établissement devra compléter l'information en faisant signer son personnel sur une fiche (feuille blanche A4, par exemple) qu'il annexera dans le registre public d'accessibilité (après la Fiche 5 de la circulaire juridique 30-17).

L'exploitant doit rappeler au personnel qu'il doit être en mesure de pouvoir informer la clientèle sur l'accessibilité des prestations proposées dans l'établissement.

En plus des éléments mentionnés, ci-dessus, une attestation annuelle signée par l'employeur décrivant les actions de **formation des personnels chargés de l'accueil** des personnes handicapées et leurs justificatifs sera intégrée dans le registre.

Cette attestation devra être mise à jour annuellement.

## PRECISION :

Après renseignements pris auprès de la **Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA)**, «*il n'y aurait pas d'obligation de passer par un organisme de formation pour former son personnel d'accueil ; il est question de formation ; cette formation pourrait être interne, externe, en présentiel ou en e-learning, sur quelques heures... ou quelques jours. Effectivement, comme rien n'est indiqué dans la loi, tout serait possible, rien ne serait interdit.*

*Il est demandé que tout le personnel à l'accueil du public soit formé, mais il n'est pas question de mise à jour ou de renouvellement. La mise à jour évoquée viserait l'identité et le nombre de personnels formés. Par exemple, pour une société qui prévoirait un plan de formation sur 2 ans : à la fin de la première année, figureront les noms des premières personnes formées et à la fin de la seconde, l'ensemble des personnes. Ainsi, il pourrait être possible de :*

- *faire appel aux associations qui proposent des sensibilisations ainsi que des formations et pourraient intervenir sur un lieu déterminé afin de mutualiser, il serait possible d'optimiser les coûts tout en en faisant bénéficier un maximum de personnes ;*
- *mettre à disposition des modules dans le cadre du E-learning ;*
- *faire appel à un organisme de formation ; UMIH Formation a mis en place un module « Accessibilité pour tous ».*

*La réglementation prévoit que l'employeur signe l'attestation de formation qui certifierait la formation du personnel d'accueil, cette attestation serait mise à jour annuellement par l'employeur qui apporterait les modifications nécessaires sur la liste du personnel et/ou les compléments sur les actions de formation qui seraient étalées dans le temps. »*

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.

**Pour tous les ERP**, le personnel d'accueil doit pouvoir informer sur l'accessibilité de l'établissement (chambre adaptée, toilette accessible, ascenseur accessible, prestations accessibles...) et des services (dont notamment l'aide humaine, équipement d'accessibilité...) lorsqu'ils existent.

## Pour les Hôtels de tourisme

Dans le cadre de la procédure de classement des hôtels de tourisme, cette sensibilisation et/ou formation répond aux critères 219 à 221 des normes de classement

**219.** Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...),

**220.** Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap,

**221.** Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap.

Ainsi la plaquette de la DMA, le guide « Bien accueillir les personnes handicapées » et le registre à jour contenant les pièces et les fiches datées et signées par le personnel répondent à ces critères.