

## Contexte

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est à l'origine de la réglementation sur l'accessibilité des établissements et des installations recevant du public. Les gestionnaires d'ERP doivent mettre à disposition du public un document, appelé Registre Public d'Accessibilité, afin de communiquer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées par leur établissement.

## Objet

Ce registre a pour objectif d'informer le public sur le degré d'accessibilité de l'ERP et de ses prestations. Il mentionne les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes en situation de handicap, et quel que soit celui-ci, de bénéficier des prestations offertes par l'établissement.

## Textes

**Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017** relatif au registre public d'accessibilité  
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000034307896>

**Arrêté du 19 avril 2017** fixant contenu et modalités de diffusion et de mise à jour du Registre Public d'Accessibilité

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000034454237>

## Renseignements généraux de l'établissement

Raison sociale : Pharmacie Barnave

Adresse : 36 rue Saint Robert 38120 Saint-Égrève

Téléphone : 04 76 75 43 42

Site web : <https://pharmacie-barnave.fr>

Courriel : [contact@pharmacie-barnave.fr](mailto:contact@pharmacie-barnave.fr)

Nom du représentant de la pharmacie : Isabelle Neiger

Siret : 877 809 624 00019

L'établissement fait-il partie de la 5ème catégorie d'ERP : OUI

Nombre de salariés : 4

L'ERP possède plusieurs niveaux (étages et/ou sous-sol) : NON

Un document tenant lieu d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) a été établi : NON

## Tampon de la pharmacie



**Attestation d'accessibilité d'un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie  
conforme au 31 décembre 2014  
(exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée)**

Conformément à l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation,

Je soussignée, Isabelle Neiger, demeurant à Document original disponible à l'officine

gérante de l'Établissement recevant du public de 5<sup>ème</sup> catégorie de type M (Pharmacie), situé au 36 rue Saint-Robert, 38120 Saint-Egrève, dénommé « Pharmacie Barnave »,

atteste sur l'honneur que l'établissement sus-mentionné répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014.

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte (cocher le cas échéant) :

~~le recours à une ou plusieurs dérogations, obtenue(s) en application de l'article R.111-19-10 du code de la construction et de l'habitation (cf. arrêté préfectoral accordant la ou les dérogations ci-joint) et, en cas de dérogation accordée à un établissement recevant du public remplissant une mission de service public, la mise en place de mesures de substitution permettant d'assurer la continuité du service public ;~~

l'accessibilité d'une partie de l'établissement de 5<sup>ème</sup> catégorie dans laquelle l'ensemble des prestations peut être délivré et, le cas échéant, la délivrance de certaines de ces prestations par des mesures de substitution.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

Le 02/12/2024

Signature

Document original  
signé disponible  
à l'officine

Article 441-1 du code pénal

Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal

Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;

2° De falsifier une attestation ou un certificat originellement sincère ;

3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

## Présentation des prestations fournies

*« La pharmacie d'officine est affectée à la dispensation au détail des médicaments, produits et objets dont la préparation et la vente sont réservées aux pharmaciens ainsi qu'à l'exécution des préparations magistrales ou officinales.*

*Les pharmaciens conseillent, dispensent et vendent également dans leur officine les produits, articles, objets et appareils qui correspondent à leur champ d'activité professionnel et dont la liste est fixée réglementairement. »*

Votre officine vous propose également les prestations spécifiques suivantes :

- Vaccination
- Tests de dépistage
- Préparation des Doses à Administrer
- Téléconsultation
- Orthopédie
- Entretien pharmaceutiques et bilans partagés de médication (éducation thérapeutique, suivi des patients traités par antivitamine K, sous traitement anticoagulant ou anticancéreux, suivi des patients asthmatiques)
- Conseils en Nutrition, Micro-nutrition, Aromathérapie, Phytothérapie
- Aide au maintien à domicile


Voici les mesures prises pour permettre aux personnes handicapées (tous handicaps) de bénéficier des prestations de l'officine exposées ci dessus :

- Sensibilisation du personnel
- Accompagnement du patient
- Disponibilité d'une place de stationnement adaptée handicap
- Accès de plain-pied
- Portes coulissantes à détection automatique
- Fauteuils à disposition dans l'espace patient
- Comptoirs adaptés aux personnes équipées d'un VPH
- Largeur entre les différents rayons suffisante
- Accueil des chiens guides et des chiens d'assistance
- Affichage de la fiche de synthèse d'accessibilité de l'établissement
- Mise à disposition de plaquettes « Bien accueillir les personnes handicapées »




# Accessibilité de l'établissement



 **Bienvenue à la Pharmacie Barnave** .....

→ 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 : 04 76 75 43 42 / [contact@pharmacie-barnave.fr](mailto:contact@pharmacie-barnave.fr)



## Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 87780962400019

Adresse : 36 rue Saint Robert 38120 Saint-Egrève

# 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/Bien-accueillir-les-personnes.html>

Conçu par la DMA en partenariat avec :  
APAJH, CDCE, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

**Fiche d'enregistrement des formations internes  
sur la prise en charge des personnes handicapées**

Intitulé des formations	Dates	Nom des personnes formées	Signatures
Lecture par l'ensemble de l'équipe du guide « Bien accueillir les personnes handicapées »	Décembre 2024	Isabelle N.  Laurène F.  Camille M.  Corinne A.  Michèle V.	Document original signé disponible à l'officine

**Liste des aménagements effectués ou prévus dans le cadre de la mise en accessibilité**

Nature des aménagements	Date réalisée ou prévue
Travaux initiaux d'aménagement de l'officine intégrant l'ensemble des préconisations de mise en accessibilité pour l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap	Réalisé 11/2024

**Suivi de l'entretien et maintenance des équipements**

Se référer aux attestations de maintenance des registres de chaque équipement concerné.