

Registre Public d'Accessibilité



Date Ouverture : 1^{er} Septembre 2017



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue à l'Agence GMF Assurances de : GMF-AMIENS

Le Bâtiment et les services proposés sont accessibles

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
- Le personnel est formé
- Le personnel sera formé



Matériel adapté

- Le matériel est entretenu et réparé
- Le personnel connaît le matériel



Consultation du Registre Public d'Accessibilité

A l'Accueil



Existe-t-il un Registre Public de Sécurité :

Un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) a été établi :

Date du dépôt du document : **23 Septembre 2015**

Adresse : 4 RUE DU GENERAL LECLERC
Code Postal :80000

Ville :AMIENS

Nom de la Personne Morale : GMF ASSURANCES SA
SIRET : 398 972 90102478

NAF : 6512Z



Accessibilité aux Personnes Handicapées

Sommaire

- Bien Accueillir les Personnes Handicapées
Plaquette Ministérielle
- Notice d'Accessibilité
- Attestation d'Accessibilité
- Modalités de Maintenance des Equipements d'Accessibilité

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

Notice d'Accessibilité

Notice descriptive d'accessibilité des personnes handicapées et à mobilité réduite aux établissements et installations ouvertes au public (ERP et IOP)

prévues par les articles R 111-19-18 et R 111-19-19 du code de la construction et de l'habitation

1 – RAPPELS

Réglementation

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 modifié par le décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007

Arrêtés du 1er août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007, du 9 mai 2007, du 11 septembre 2007

Circulaire interministérielle DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 modifiée par la circulaire du 20 avril 2009

Ordonnance du 26 septembre 2014

Décret n° 2014-1326 du 5 novembre 2014

Arrêté du 8 décembre 2014

Arrêté du 15 décembre 2014

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. »

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.

L'article R 111-19-2 précise :

« 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. »

2 – OBLIGATIONS DU MAÎTRE D'OUVRAGE

En fin de travaux soumis à permis de construire, l'engagement pris par le maître d'ouvrage de respecter les règles de construction sera confirmé par la fourniture d'une **ATTESTATION DE PRISE EN COMPTE DES REGLES D'ACCESSIBILITÉ** telle que définie par les articles R 111-19-27 et R 111-19-28 du code de la construction et de l'habitation :

Pour les dossiers soumis à permis de construire, le demandeur doit faire établir une attestation à l'issue de l'achèvement des travaux. Cette attestation est établie par un contrôleur technique titulaire d'un agrément l'habilitant à intervenir sur les bâtiments ou par un architecte au sens de l'article 2 de la loi n°

77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, qui ne peut pas être celui a conçu le projet, établit les plans ou signé la demande de permis de construire.

Le maître d'ouvrage adresse l'attestation à l'autorité qui a délivré le permis de construire et au maire dans un délai maximal de trente jours à compter de la date de l'achèvement des travaux. Cette attestation est jointe à la déclaration d'achèvement prévue par l'article R 462-1 du code de l'urbanisme.

Est puni d'une amende prévue pour les contraventions de la 5ème classe, le fait pour une personne ne remplissant pas les conditions prévues au 1er alinéa de l'article R 111-19-27, d'établir une attestation.

Est puni de la même peine, le fait de faire usage d'une attestation établie par une personne ne remplissant pas les conditions définies au 1er alinéa de l'article R 111-19-27. La juridiction peut prononcer la peine d'affichage de la décision et de diffusion de celle-ci dans les conditions prévues par l'article 131-35 du code pénal. En cas de récidive, le maximum de la peine encourue est majorée dans les conditions définies par les articles 132-11 et 132-15 du code pénal

3 – EXIGENCES GÉNÉRALES D'ACCESSIBILITÉ

Le projet doit intégrer l'accessibilité à tous les types de handicap (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 de l'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 de l'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.

DONNEES CONCERNANT L'OPERATION

Adresse de l'établissement : **4 RUE DU GENERAL LECLERC
80000 AMIENS**

Nature des travaux : **Aménagement d'une agence GMF**

MAITRE D'OUVRAGE

GMF ASSURANCES
Direction Immobilière - Pôle Technique
141 Rue Anatole France
92597 LEVALLOIS PERRET CEDEX

Contact :
Dominique DEJAX
☎ 01 55 50 64 93
dominique.dejax@covea-immobilier.fr

PIECES JOINTES

- une notice d'accessibilité

ENGAGEMENTS DU MAITRE D'OUVRAGE

Je soussigné, Dominique Dejax, représentant le **Maître d'ouvrage**, m'engage à respecter les règles d'accessibilité aux personnes handicapées sur le projet défini ci-avant.

Date : signature

NOTICE D'ACCESSIBILITE

1. Généralités

Adresse :	4 RUE DU GENERAL LECLERC 80000 AMIENS
Maître d'ouvrage :	GMF ASSURANCES Direction Immobilière - Pôle Technique 148 Rue Anatole France 92597 LEVALLOIS PERRET CEDEX
Type d'opération :	Aménagement d'une agence GMF dans un bâtiment existant
Parties de l'établissement accessibles au public (accessibilité totale ou partielle à préciser)	
✓ Sous-sol :	Sans objet
✓ Rez-de-chaussée :	Attente et postes de réception, accessibilité totale
✓ Premier étage :	Sans objet
Classification de l'E.R.P.	Catégorie 5 - Type W
Respect des dispositions de l'arrêté du 1^{er} Août 2006 (ERP et IOP neufs) Respect des dispositions de l'arrêté du 21 Mars 2007 (ERP et IOP existants)	

2. Cheminements extérieurs (article 2 et article3)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Généralités			
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible depuis l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	Prévu		L'accès aux locaux se fait par le trottoir de la voie publique et du parking à la porte d'entrée des locaux
✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	Prévu		
✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs		Sans objet	
✓ Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement		Sans objet	

✓ Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants	Prévu		
✓ Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	Prévu		
✓ Trous en sol : Ø ou largeur ≤ 2 cm	Prévu		
✓ Largeur ≥ 1,40 m ❑ <i>Largeur ≥ 1,20 m si contraintes existantes</i>	Prévu		
✓ Rétrécissements ponctuels ≥ 1,20 m ❑ <i>Rétrécissements ponctuels ≥ 0,90 m si contraintes existantes</i>	Prévu		
✓ Dévers ≤ 2% ❑ <i>Dévers ≤ 3% si contraintes existantes</i>	Prévu		
Pentes			
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	Prévu		
✓ Pente ≤ 4% ❑ <i>Pente ≤ 5% si contraintes existantes</i>	Prévu		
✓ Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10 m ❑ <i>Pente entre 5 et 6% : palier de repos tous les 10 m si contraintes existantes</i>		Sans objet	
✓ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi ❑ <i>Pente entre 6 et 10% sur 2 m maxi si contraintes existantes</i>		Sans objet	
✓ Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi ❑ <i>Pente entre 10 et 12% sur 0,50 m maxi si contraintes existantes</i>		Sans objet	
✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente		Sans objet	
Caractéristiques des paliers de repos			
✓ 1,20 m x 1,40 m		Sans objet	
✓ Paliers horizontaux au dévers près		Sans objet	
Seuils et ressauts			
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	Prévu		
✓ Arrondis ou chanfreinés	Prévu		
❑ <i>Tolérance de ressauts successifs distants d'une largeur minimum de 2.50 m et séparés par des paliers de repos si contraintes existantes</i>		Sans objet	
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour aux points de choix d'itinéraire			
✓ En chaque point du cheminement où un choix d'itinéraire est donné	Prévu		
✓ Dimensions : Ø1,50 m	Prévu		

Espaces de manœuvre de porte			
✓ De part et d'autre de chaque porte ou portillon		Sans objet	
Dimensions : 1,70 m en poussant et 2,20 m en tirant		Sans objet	
Espaces d'usage			
✓ Devant chaque équipement ou aménagement		Sans objet	
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30 m		Sans objet	
Cheminement libre de tout obstacle			
✓ Hauteur libre : $\geq 2,20$ m	Prévu		
✓ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	Prévu		
Protection			
✓ Protection si rupture de niveau $\geq 0,40$ m à moins de 0,90 m du cheminement		Sans objet	
✓ Protection des espaces sous escaliers		Sans objet	
Volée d'escalier de 3 marches ou plus			
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		Sans objet	
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1 ^{ère} et la dernière marche		Sans objet	
✓ Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement		Sans objet	
✓ 1 main courante			
• Hauteur entre 0,80 m et 1,00 m		Sans objet	
• Continue, rigide et facilement préhensible		Sans objet	
• Dépassant les premières et dernières marches		Sans objet	
• Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		Sans objet	
✓ Nez de marches			
• De couleur contrastée		Sans objet	
• Antidérapants		Sans objet	
• Sans débord excessif		Sans objet	
☐ <i>Pas d'exigences sur débord si contraintes existantes</i>		Sans objet	

3. Places de stationnement (article 3 et article 4)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
✓ 2% de l'ensemble de places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	Prévu		
✓ Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment <input type="checkbox"/> <i>Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment si contraintes existantes à l'exception des places adaptées existantes</i>	Prévu		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte			
✓ Largeur $\geq 3,30$ m	Prévu		
✓ Espace horizontal au dévers près $\leq 2\%$ <input type="checkbox"/> <i>Espace horizontal au dévers près $\leq 3\%$ si contraintes existantes</i>	Prévu		
✓ Raccordement au cheminement d'accès			
• Ressaut ≤ 2 cm	Prévu		
• Sur 1,40 m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près	Prévu		
✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisable par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes			
• Bornes visibles directement du poste de contrôle		Sans objet	
ou			
• Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels		Sans objet	
• Et visiophonie		Sans objet	
✓ Sortie en fauteuil des places « boxées »		Sans objet	
Signalisation			
✓ Repérage horizontal et vertical			
✓ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public	Prévu		
✓ Signalisation des croisements véhicules /piétons			
• Eveil de vigilance des piétons		Sans objet	
• Signalisation vers les conducteurs		Sans objet	

4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement (article 4)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
✓ Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	Prévu		Rampe 8% sur 1.20ml dénivelé 10 cm
✓ Entrée principale facilement repérable	Prévu		Porte d'accès aux locaux situés dans l'axe de l'allée menant au trottoir. Sur la porte, un panneau adhésivé (27cm x 57cm) avec le logo de GMF (orange et bleu) et les horaires d'ouverture
Dispositifs d'accès au bâtiment			
✓ Facilement repérable		Sans objet	
✓ Signal sonore et visuel		Sans objet	
Système de communication et dispositif de commande manuelle			
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		Sans objet	
✓ Hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m		Sans objet	
Contrôle d'accès et de sortie			
✓ Visualisation directe du visiteur par le personnel	Prévu		Les bureaux ont une vue sur l'entrée, à travers les cloisons vitrées
ou			
✓ Visiophone		Sans objet	
✓ Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	Prévu		

5. Circulations intérieures horizontales (article 6)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
✓ Largeur $\geq 1,40$ m	Prévu		
✓ Rétrécissements ponctuels $\geq 1,20$ m	Prévu		
✓ Dévers ≤ 2 cm	Prévu		
✓ Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	Prévu		
✓ Trous en sol : \emptyset ou largeur ≤ 2 cm	Prévu		
Pentes			
Toutes dispositions		Sans objet	
Seuils et ressauts			
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)		Sans objet	
✓ Arrondis ou chanfreinés		Sans objet	
Espaces de manœuvre de porte			
✓ De part et d'autre de chaque porte ou portillon	Prévu		
Dimensions : 1,70 m en poussant et 2,20 m en tirant	Prévu		
Espaces d'usage			
✓ Devant chaque équipement ou aménagement	Prévu		
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30m	Prévu		
Cheminement libre de tout obstacle			
✓ Hauteur libre : 2,20 m ou réduit à 2,00 m pour les parcs de stationnement	Prévu		
✓ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	Prévu		Cloisons vitrées dans l'espace attente / réception
Protection			
✓ Protection si rupture de niveau $\geq 0,40$ m à moins de 0,90 m		Sans objet	
✓ Protection des espaces sous escaliers		Sans objet	
Marches			
Toutes dispositions		Sans objet	

6. Circulations intérieures verticales (article 7 et articles 5 et 6)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Toutes dispositions		Sans objet	

7. Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques

(article 8 et article 7)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Toutes dispositions		Sans objet	

8. Revêtements de sols, murs et plafonds (article 9)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Tapis			
✓ Dureté suffisante	Prévu		
✓ Pas de ressaut ≥ 2 cm	Prévu		
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente			
✓ Conforme à la réglementation en vigueur	Prévu		Sol : carrelage, tapis brosse devant la porte d'entrée Murs : peinture Plafond : faux plafond suspendu dalles 600x600 Mobilier : finition menuisée Sièges : capitonnés
ou			
✓ Aire d'absorption équivalente $\geq 25\%$ de la surface au sol	Prévu		
Détail des finitions			
Sol de l'accueil des visiteurs : carrelage blanc cassé, tapis brosse contrasté : gris foncé Sol des bureaux : moquette de coloris taupe Plafond et murs : blanc. Peinture des encadrements et plinthes : gris moyen. Interrupteurs : marron. Menuiseries : bois clair avec veinures (chêne de fil naturel). Sièges : sièges visiteurs orange, sièges de travail noir.			

9. Portes, portiques et sas (article 10 et article 8)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Largeur des portes principales et des portiques			
<input checked="" type="checkbox"/> $\geq 0,90$ m pour les locaux recevant moins de 100 personnes <input type="checkbox"/> $\geq 0,80$ m pour les locaux recevant moins de 100 personnes si contraintes existantes	Prévu		
<input checked="" type="checkbox"/> $\geq 1,40$ m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes		Sans objet	
<input checked="" type="checkbox"/> Vantail couramment utilisé $\geq 0,90$ m pour les portes à plusieurs vantaux	Prévu		
<input checked="" type="checkbox"/> $\geq 0,80$ m pour les portiques de sécurité		Sans objet	
<input type="checkbox"/> $\geq 0,90$ m pour accès aux chambres adaptées et services collectifs dans les établissements hôteliers et locaux d'hébergement si contraintes existantes <input type="checkbox"/> $\geq 0,80$ m pour accès aux chambres non adaptées dans les établissements hôteliers et locaux d'hébergement si contraintes existantes		Sans objet	
<input checked="" type="checkbox"/> Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	Prévu		
<input checked="" type="checkbox"/> Portes vitrées repérables	Prévu		Seule la porte d'entrée est vitrée
Poignées de portes			
<input checked="" type="checkbox"/> Facilement préhensibles	Prévu		
<input checked="" type="checkbox"/> A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil <input type="checkbox"/> Pas d'exigences de distance d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil si contraintes existantes	Prévu		
Portes à ouverture automatique			
<input checked="" type="checkbox"/> Durée d'ouverture réglable		Sans objet	
<input checked="" type="checkbox"/> Détection des personnes de toutes tailles		Sans objet	
<input checked="" type="checkbox"/> Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à ouverture électrique		Sans objet	
<input checked="" type="checkbox"/> Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté		Sans objet	
Espaces de manœuvre de porte			
<input checked="" type="checkbox"/> Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes ouvrant sur escalier	Prévu		
Dimensions : 1,70 m en poussant et 2,20 m en tirant	Prévu		
Sas			
<input checked="" type="checkbox"/> Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'extérieur comme à l'intérieur	Prévu		
<input checked="" type="checkbox"/> Dimensions : 1,70 m en poussant et 2,20 m en tirant	Prévu		

10. Dispositif d'accueil, équipements et dispositifs de commande (article 5 et article 11)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Si existence d'un point d'accueil			
✓ Au moins un accessible.		Sans objet	Il n'y a pas de poste d'accueil. Un meuble d'accueil invite les visiteurs à attendre d'être reçu dans un des 9 bureaux de « réception » aménagés pour l'accueil assis
✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert et signalé		Sans objet	
✓ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis		Sans objet	
Equipements divers accessibles au public			
✓ Au moins 1 équipement par type aménagé	Prévu		
✓ Espace d'usage de 0,80 m x 1,30 m devant chaque équipement	Prévu		
✓ Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonctions voir, entendre, parler :			
• 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m		Sans objet	
✓ Guichets d'information, vente manuelle et tables ou tablettes si nécessaire de lire, écrire ou utiliser un clavier			
• Face supérieure ≤ à 0,80 m	Prévu		Tablette permettant les inscriptions sur le meuble d'accueil
• Vide de 0,70 m x 0,60 m x 0,30 m (H x L x P)	Prévu		
✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique		Sans objet	
✓ Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores		Sans objet	

11. Sanitaires (article 12 et article 9)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Cabinets d'aisances aménagés			
✓ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	Prévu		
✓ Aux mêmes emplacements que les autres	Prévu		
✓ Séparés H / F si autres sanitaires séparés		Sans objet	
<input type="checkbox"/> <i>Communs H / F si autres sanitaires séparés et si contraintes existantes</i>			
✓ 1 lavabo accessible par groupe de lavabos	Prévu		
Espace de manœuvre avec possibilité de ½ tour			
✓ Emplacement dans le cabinet d'aisances ou devant la porte	Prévu		
<input type="checkbox"/> <i>Si emplacement à l'extérieur du cabinet d'aisances, pas d'exigences devant la porte mais à proximité de celle-ci, si contraintes existantes</i>			
✓ Dimensions : Ø 1,50 m	Prévu		
Espace de manœuvre de porte			
<input type="checkbox"/> <i>Devant la porte et qui doit être équipée d'un dispositif permettant de la refermer derrière soi une fois entré</i>	Prévu		
<input type="checkbox"/> <i>Dimensions : 1,70 m en poussant et 2,20 m en tirant</i>	Prévu		
Aménagements intérieurs des cabinets d'aisances			
✓ Dispositif permettant de refermer la porte	Prévu		
✓ Espace d'usage de 0,80 m x 1,30 m latéral à la cuvette	Prévu		
✓ Hauteur de la cuvette comprise entre 0,45 m et 0,50 m du sol	Prévu		
✓ Lave-mains accessible situé à une hauteur ≤ 0,85 m	Prévu		
✓ Barre d'appui latérale située entre 0,70 m et 0,80 m du sol	Prévu		
✓ Barre d'appui supportant le poids d'une personne	Prévu		
✓ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable	Prévu		
Lavabos accessibles			
✓ Bord supérieur : H ≤ 0,80 m	Prévu		
✓ Vide en partie inférieure d'au moins 0,70 m x 0,60 m x 0,30 m (H x L x P)	Prévu		
✓ Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi	Prévu		
✓ Urinoirs à différentes hauteurs si urinoirs disposés en batteries		Sans objet	

12. Sorties (article 13)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
✓ Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	Prévu		

13. Éclairage (article 14)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs	Prévu		
✓ 200 lux au droit des postes d'accueil	Prévu		
✓ 100 lux pour les circulations intérieures horizontales	Prévu		
✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles		Sans objet	
✓ Durée de fonctionnement des éclairages temporisés		Sans objet	
✓ Extinction progressive si éclairage temporisée		Sans objet	
✓ Eclairages par détection de présence		Sans objet	

14. Information et signalisation

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Cheminelements extérieurs (article 2)			
✓ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminelements		Sans objet	
✓ Repérage des parois vitrées	Prévu		Vitrophanie en allège
✓ Passage piétons		Sans objet	
Accès à l'établissement et accueil (article 4)			
✓ Repérage des entrées	Prévu		
✓ Repérage du système de contrôle d'accès		Sans objet	
Accueils sonorisés (article 5)			
✓ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires		Sans objet	
✓ Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique		Sans objet	
✓ Signalisation de la boucle par un pictogramme		Sans objet	
Circulations intérieures (articles 6, 7 et 8)			
✓ Éléments structurants du cheminement repérables		Sans objet	
✓ Repérage des parois et portes vitrées	Prévu		Au moyen de vitrophanies avec des couleurs contrastées
✓ Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur		Sans objet	
✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers mécaniques, tapis roulants et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible		Sans objet	
Equipements divers (articles 5 et 11)			
✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet	Prévu		Sièges visiteurs de 3 tons de orange dans les espaces de réception de tonalité claire. Sur chaque bureau de réception un luminaire à LED amenant l'éclairage sur le plan de travail à un minimum de 500 lux
✓ Équipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	Prévu		
✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	Prévu		
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information (annexe 3)			
✓ Visibilité (localisation du support, contrastes)	Prévu		Panneau d'accueil face à la porte d'entrée (hauteur 1,80 largeur 0.80) informant les visiteurs des différents services proposé
✓ Lisibilité (hauteur des caractères)	Prévu		
✓ Compréhension (pictogrammes)	Prévu		

15. Etablissements recevant du public assis (article 16)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
✓ Nombre de places réservées : 2 jusqu'à 50	Prévu		
✓ + 1 par tranche de 50 en sus			
✓ Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal		Sans objet	
✓ Dimension de l'emplacement : 0,80 m x 1,30 m	Prévu		
✓ Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	Prévu		
✓ Réparties en fonction des différentes catégories de places offertes au public		Sans objet	

16. Etablissements comportant des locaux d'hébergement et locaux à sommeil (article 17 et article 10)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Toutes dispositions		Sans objet	

17. Etablissements avec douches et cabines (article 18)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Toutes dispositions		Sans objet	

18. Caisses de paiement disposées en batterie (article 19)

<i>Dispositions retenues ou envisagées</i>			
	<i>Prévu</i>	<i>Sans objet</i>	<i>Commentaires</i>
Toutes dispositions		Sans objet	

DEMANDE EVENTUELLE DE DEROGATION

Mise en garde : l'octroi d'une dérogation ne dispense pas le demandeur de respecter l'ensemble des règles non dérogées

Règles à déroger

Eléments du projet auxquels s'appliquent ces dérogations

Justifications de chaque demande

Si mission de service public, mesures de substitution proposées

Date et signature du demandeur

GMF ASSURANCES
Direction Immobilière
06 rue Saint Lazare
75320 PARIS CEDEX 09

Attestation d'Accessibilité

Affaire suivie par :

NETRY THEDDY

Direction Exploitation - Pôle Exploitation GMF

Responsable Pôle Exploitation GMF

86 rue de St Lazare

CS100120

75020 PARIS CEDEX 09

Tel. : 01 55 50 61 12

theddy.netry@covea-immobilier.fr

PREFECTURE SOMME (80)

51, r République

80020 AMIENS CEDEX 9

Levallois, le 18 février 2015,

OBJET

: ATTESTATION D'ACCESSIBILITE D'UN ERP DE 5EME CATEGORIE CONFORME AU 31
DECEMBRE 2014 EXEMPTANT D'AGENDA D'ACCESSIBILITE PROGRAMMEE

Madame, Monsieur,

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

Je soussigné, Theddy NETRY, responsable Pôle Exploitation GMF, représentant GMF Assurances (SIRET 39 897 290 100 019) exploitant de l'Établissement recevant du public de 5ème catégorie ou d'une installation ouverte au public situé au **4 RUE DU GENERAL LECLERC 80000 AMIENS**.

Atteste sur l'honneur que l'établissement répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014, suite à des travaux réalisés dans le cadre des autorisations obtenues.

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte :

□ 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 5ème 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.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Responsable Pôle Exploitation GMF
NETRY THEDDY

GIE COVEA IMMOBILIER SUPPORT
86 rue Saint Lazare
75320 PARIS Cedex 09

COPIE : COMMISSION ACCESSIBILITE -
MAIRIE D AMIENS

GIE COVEA IMMOBILIER SUPPORT - GIE
11, Place des Cinq Martyrs du Lycée Buffon - 75014 PARIS
PARIS 799 465 446

Modalités de Maintenance des Equipements d'Accessibilité

*Les éléments spécifiques décrits sont mis en œuvre,
sur certains sites, selon les préconisations validées par
les Commissions d'Accessibilité*

**RAMPE EN FIBRE DE VERRE ULTRA
LEGERE AVEC SURFACE ANTI
DERAPANTE, MARGELLE DE SECURITE*,
POIGNEES DE TRANSPORT**

* Grand modèle

www.medinov.fr



References	Type	Longueur Max/Min mm	Largeur utile de la rampe mm	Poids max supporté kg	Poids de la rampe kg
30100-070	RAMPE LARGE FIXE ULTRA LEGERE FIBRE DE VERRE	700	750	300	3,5
30100-085		850	750	300	4
30100-125		1250		300	6
30100-165		1650		300	7,5
30100-205		2050		300	9,5

Parc de Gerland - 99, rue de Gerland - 69007 Lyon - Plats de

Tél: 04 37 28 08 14

Les rampes sont un élément essentiel de la sécurité et de l'accessibilité. Bien choisir sa rampe ou ses rails en fonction du lieu (public ou privé) de la charge à supporter, de la pente et du véhicule utilisé (fauteuil ou scooter (4 roues, 3 roues, voies des roues avant/arrière très différentes)) que l'on souhaite obtenir. Consulter l'abaque ci-après

Rampe simple TRAIT D'UNION



1 - Appel et prise en considération de la personne à mobilité réduite.



2 - Soulever la poignée coté gauche.

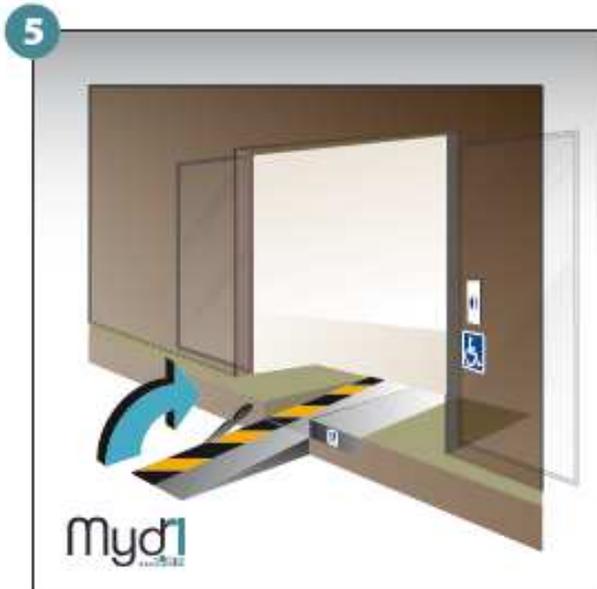


3 - Tirer la poignée vers l'avant.



4 - Poser la rampe au sol.

ATTENTION : vous devez refermer la rampe après chaque utilisation
Déploiement manuel de la rampe d'accès



5 - Basculer la poignée qui fera office de chasse roues.



6 - Répéter les opérations pour la deuxième rampe.



7- Rampe en service.



8 - Répéter les manoeuvres précédentes en sens inverse pour fermer la rampe.

Rampe double TRAIT D'UNION



1 - Appel et prise en considération de la personne à mobilité réduite



2 - Soulever le volet frontal.



3 - Tirer le volet vers l'avant des deux mains.



4 - Poser la rampe au sol.

ATTENTION : vous devez refermer la rampe après chaque utilisation
Déploiement manuel de la rampe d'accès



5 - Basculer la poignée qui prolongera la rampe



6 - Répéter les opérations pour le deuxième volet



7- Rampe en service



8 - Répéter les manoeuvres précédentes en sens inverse pour fermer la rampe

AUDEA ACCUEIL

LA-90

Fiche produit
Ref. 160 001



Mettez aux normes votre accueil au meilleur rapport qualité-prix

BESOIN DES USAGERS



La réception ou le guichet sont des lieux où la communication est centrale. Pour accéder aux services et entendre correctement, les personnes malentendantes ont besoin d'équipements d'amplification sonore adaptés.

FONCTION DU PRODUIT



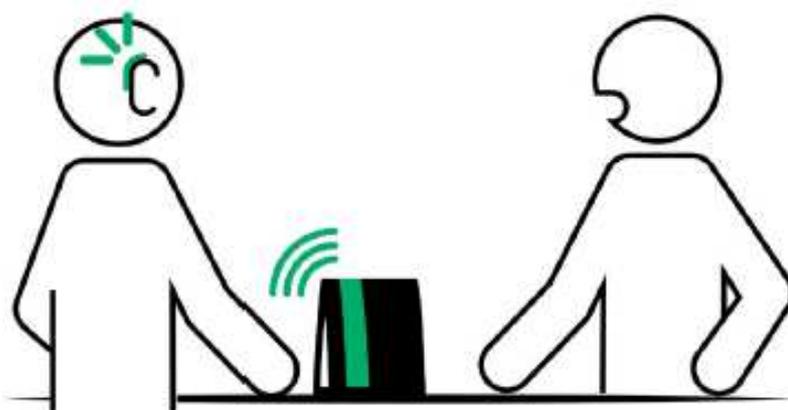
En intégrant une boucle magnétique, la LA-90 permet d'amplifier les discussions directement dans l'aide auditive de l'utilisateur lorsque positionnée en mode T. Avec son micro intégré, la LA-90 ne nécessite pas d'équipement supplémentaire.

CARACTÉRISTIQUES

- Couleur : gris et bleu personnalisable sur demande
- Dimensions : 200 x 185 x 70 mm
- Poids : 635 g
- Portée : 1 m²
- Alimentation : secteur ou batterie (6h)

ACCESSOIRES COMPATIBLES

- Récepteur LPU-1 et CRESCENDO 50
- Microphones jack



Récepteur LPU-1
en supplément



RAPPEL DE LA LOI ET DES NORMES

Art. 5-II : « Lorsque l'accueil est sonorisé et en cas de renouvellement ou lors de l'installation d'un tel système, celui-ci est équipé d'un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique, respectant les dispositions décrites en annexe 9. Les spécifications de la norme NF EN 60118-4:2007 sont réputées satisfaire à ces exigences. Ce système est signalé par un pictogramme.

Les accueils des établissements recevant du public remplissant une mission de service public ainsi que des établissements recevant du public de 1^{re} et 2^e catégories sont équipés obligatoirement d'une telle boucle d'induction magnétique. »

© Droits réservés - EO GUIDAGE - 1606

 **Découvrez nos produits**
sur **www.okeenea.com**

EO GUIDAGE
du groupe **OKEENEA**

6 rue des Aulnes
69410 Champagne-au-Mont-d'Or
FRANCE

04 72 53 98 26
info@eo-guidage.com
www.okeenea.com

Modules de maintenance pour Ascenseurs

Périodicité des visites : toutes les 6 semaines

MODULE DE BASE	*CONTROLE COMPLET*
<p>Fréquence et opérations imposées par la législation</p> <p>Contrôles à chaque visite</p> <p><u>Paliers :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• boutons d'appel, voyants et indicateurs• portes et vantaux• serrures, des ferme-portes ou contrepoids, l'efficacité du verrouillage et contact de fermeture• oculus• des dispositifs limitant les possibilités d'actes de vandalisme <p><u>Cabine :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• précision d'arrêt de la cabine par rapport au palier• alarme, téléalarme, dispositif de secours• boutons et voyants, éclairage• vantaux, dispositifs de réouverture (contact chocs, bords sensibles, cellule radar, boutons de réouverture) <p><u>Machinerie :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• niveau d'huile en cuve, la présence de fuites pour les appareils hydrauliques. <p><u>Egalement observés :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• confort au démarrage et à l'arrêt• fonctionnement flèches de sens et de indicateur en cabine• les éventuels bruits, vibrations	<p>1 fois par an*</p> <p><u>Contrôles Manœuvre :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• composants du coffret de manœuvre (relais, transformateur, cartes électroniques)• système de sélection d'étages en machinerie (mécanique ou électrique)• fusibles, relais de phase, serrage des borniers, test de masse, anti-dérive électrique, témoin de présence à niveau, sonde de température d'huile• ventilation forcée du local• éclairage normal et de sécurité, en machinerie et en cabine <p><u>Contrôles Treuil ou Machine :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• groupe de traction dans sa globalité• ensemble « freins »• niveau d'huile du réducteur, des paliers moteur• graisseurs automatiques• tension des courroies et anti-patinage• dispositifs de protection (disjoncteur thermique, thermistance, boîte à bornes, ventilation)• contacts de fin de course haut et bas• contrôle de la course poulie/frein <p>Pour un appareil hydraulique : centrale et distributeur, limiteur de pression, réchauffeur et/ou refroidisseur, niveau et aspect de l'huile, extra course haut et bas.</p> <p><u>Contrôles Gaine</u></p> <ul style="list-style-type: none">• fixation des guides, cordon souple, chaîne de compensation• éclairage• fonctionnement du boîtier d'inspection• arcade de la cabine, éléments participant au bon coulissement de celle-ci et du contrepoids (coulisseau, fils, guides, huileurs)• poulies et dispositifs de fin de course• parties non visibles des paliers (seuils de porte, tôles chasse-pieds, frontons)• amortisseurs en fosse• électrification <p><u>Contrôles Portes Palières</u></p> <p>Opérations identiques à celles du module « porte cabine et » mais effectuées sur toutes les portes à tous les paliers.</p> <p><u>Contrôles Porte Cabine</u></p> <ul style="list-style-type: none">• éléments fixes (rail, traverse, seuil, garde-pieds, butées, patins, oculus)• éléments mobiles (vantaux, galets, pivots)• éléments participant à la bonne fermeture et réouverture des portes : câbles, contrepoids, ferme-porte, cellule, contact choc, serrure (shunt, percuteur, pêne),• composants de l'opérateur qui manœuvre les portes cabine : navette, tension des câbles, courroies, chaînes contacts électriques. <p><u>Contrôles Signalisation</u></p> <ul style="list-style-type: none">• boutons, voyants, indicateurs, cabine & paliers
<p>Fréquence et opérations imposées par la législation</p> <p>Contrôles 2 fois par an</p> <p><u>Câbles :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• état, tension, allongement et points de fixation• usure des poulies et des contres-paliers, ainsi que leur graissage• câbles et chaînes <p><u>Frein :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• usure des garnitures, test de l'efficacité• isonivelage, vanne de descente manuelle et antidérive pour appareil hydraulique	
<p>Fréquence et opérations imposées par la législation</p> <p>Contrôles 1 fois par an</p> <p><u>Contrôle parachute :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• composants du parachute et/ou moyen de protection contre les mouvements de la cabine en montée (en machinerie, en cuvette, sur ou sous la cabine)• limiteur de vitesse et poulie de tension• essai de prise, teste du patinage machine, coupure contact. Le technicien s'assure du déclenchement équilibré des blocs, de la bonne retombée du mécanisme et du réarmement correct du contact <p>appareil hydraulique : étanchéité, réducteur de débit, soupape de rupture, pompe à main, descente manuelle sont testés.</p> <p><u>Nettoyage :</u></p> <p>Du local machine, de la machine, du coffret, du toit de cabine, de la cuvette, des récupérateurs d'huile.</p>	

Maintenance pour EPMR

La Société de Maintenance assure une visite d'entretien selon la périodicité précisée au contrat (la législation n'impose pas de cadre périodique ou d'opérations minimales comme c'est le cas pour les ascenseurs).

La maintenance préventive est assurée selon un programme adapté à chaque appareil qui comprend notamment les opérations suivantes :

Le contrôle de l'ensemble des dispositifs de sécurité,
Le contrôle du groupe moteur,
Le contrôle du système de transmission mécanique,
Le contrôle de la sécurité des contacts de fin de course,
Le contrôle des boîtes à boutons,
Le contrôle des contacts de protection dans le tableau général,
Le contrôle de sécurité d'accès haut et bas,
Le nettoyage et graissage nécessaire y compris fournitures (huile, graisse).

Modules de maintenance Portes

Les modules, répartis en 2 catégories comme listé ci-dessous sont exécutés, voire associés au cours d'une même visite, selon la programmation définie par le plan d'entretien

Module Sécurité	Module Inspection
<ul style="list-style-type: none">- Dispositifs de sécurité : barre palpeuse, cellule...- Débrayage manuel- Limiteur d'effort- Articulations : charnières, pivot...- Zone d'accostage- Signalisation : feux clignotants, éclairage, marquage au sol- Transmission : bras, câbles, chaînes, courroies- Opérateur : moto-réducteur, opérateur hydraulique...	<p>Les éléments du module sécurité + :</p> <ul style="list-style-type: none">- Verrouillage de la porte- Eléments de guidage : rails, galets...- Organes de commande- Système d'équilibrage : contrepoids, ressorts ...- Armoire de commande- Fixation de la porte- Système antichute- Etat peinture et corrosion

Documents complémentaires à consulter dans le Registre de Sécurité

- Disponible à la demande auprès du personnel de l'Agence