

19 MARS 2018

La réglementation en vigueur relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public suscite parfois des démarchages abusifs et agressifs, notamment à l'encontre des gestionnaires de sites touristiques. La présente note reprend les recommandations du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer ; et du Ministère du Logement et de l'Habitat Durable sur la conduite à prendre face à ces agissements.

■ DE QUOI PARLE-T-ON ?

La loi du 11 février 2005 a prévu la mise en accessibilité de tous les établissements et installations recevant du public (ERP) pour le 1er janvier 2015. Cette obligation vaut pour tous les types de handicap (visuel, auditif, mental et physique).

Néanmoins, l'ordonnance du 26 septembre 2014, ainsi que les décrets du 05 novembre 2014, permettent à ceux qui ne seraient pas encore aux normes au 1er janvier 2015 de déposer, en mairie ou en préfecture, un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP). Il s'agit d'un dossier d'engagement dans lequel un projet pluriannuel de mise en accessibilité est établi, permettant ainsi de repousser l'échéance. Pour les ERP de 5^{ème} catégorie, l'engagement de mise en accessibilité peut être étalé sur une période de 3 ans. Dans le cadre de l'Ad'AP, aucun paiement n'est demandé.

Toutes les informations concernant l'Ad'AP sont disponibles via le lien suivant :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/ladap-agenda-daccessibilite-programmee>

■ COMMENT RECONNAÎTRE UNE FRAUDE ?

Les démarchages abusifs sont réalisés par courrier, email, fax ou téléphone. Ils présentent souvent les caractéristiques suivantes :

- └ L'émetteur est une société au nom intégrant des mots-clés: « légal », « Ad'AP », « Registre Public d'Accessibilité »...
- └ La forme et le contenu des écrits permettent au destinataire d'imaginer avoir affaire à l'administration (logo aux couleurs bleu blanc rouge, intitulé d'un service de l'Etat...)
- └ Le message est anxiogène. Il détaille par exemple des sanctions administratives et pénales encourues et/ou affiche d'une date limite de dépôt arbitraire.
- └ Des propositions de solutions sont faites (une prestation sous forme de diagnostic, un service d'assistance téléphonique...)
- └ Par la suite, des prix élevés sont demandés pour des prestations inexistantes ou induisant en erreur.

Pour information, le recours à des services de diagnostic n'est nullement obligatoire et aucune de ces sociétés n'est habilitée à percevoir une sanction financière pour le compte ou au nom de l'Etat. De plus, sachez qu'un réel diagnostic d'accessibilité ne peut se faire par téléphone.

Il est important de souligner que certaines sociétés honnêtes proposent de véritables diagnostics.

■ QUE FAIRE ?

■ **Si vous recevez des sollicitations qui vous paraissent suspectes**, ne donnez pas suite, même si des appels répétitifs et non souhaités se poursuivent. Par précaution, de manière générale, avant de contracter avec une entreprise il est recommandé de :

- └ S'informer auprès des services compétents (mairie, préfecture, CMA, ...) sur sa fiabilité.
- └ Ne jamais communiquer de coordonnées bancaires ni par mail, ni par téléphone.

■ **Si vous avez été victime de ces agissements**, en ayant par exemple payé pour une prestation inexistante ou insatisfaisante, il convient de vous signaler à la direction départementale de la protection des populations (DDPP) de votre département pour dénoncer les faits de démarchage abusif, en détaillant ce qui s'est produit.

Vous trouverez ses coordonnées ici : <http://www.economie.gouv.fr/dgcctf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP>.

Rassemblez au préalable les éléments suivants :

- └ Un résumé chronologique des faits (penser à conserver tout écrit relatif à l'affaire).
- └ Le nom de la société et de l'interlocuteur.
- └ Les coordonnées de la société (adresse, N° de Téléphone, mail, site internet, N° SIREN ...)
- └ Si un virement a été effectué, préciser les coordonnées bancaires du destinataire.

Il n'est pas utile de porter plainte dès lors que vous vous êtes signalé à la DDPP. En effet, en cas de saisine d'un procureur ou d'un juge par la DDPP, votre signalement à cette dernière équivaut à une plainte.

Pour information, des procédures contentieuses ont été rédigées et adressées respectivement au procureur de la République près le TGI de Paris et au procureur de la République près le TGI de Lyon. Vous pouvez vous porter partie civile en vous faisant connaître auprès du tribunal concerné.

■ QUELS SONT MES INTERLOCUTEURS ?

Pour toute question concernant la réglementation, les établissements de la marque Tourisme & Handicap sont invités à contacter le service en charge de la qualification au sein du pôle ingénierie de Provence Tourisme :

Mélanie Foubert-Bouisset : mfoubert@myprovence.fr

Virginie Capitaine : vcapitaine@myprovence.fr

Téléphone : 04 91 13 84 37

Les gestionnaires d'ERP en général peuvent contacter, au sein des Directions départementales des territoires et de la mer (DDT/M), le service en charge de l'accessibilité : 04 91 28 40 40.