Qualité d'accueil et de service aux usagers *– Dernière MàJ réalisée le 20 septembre 2023 –* ***Document n° A-07***

Fiche technique sur les conditions d'accueil et d'accessibilité au haut-commissariat

▶ Références administratives du haut-commissariat et réglementaires en matière d'accessibilité

– Arrêté n° 15-CM du 16 janvier 2003 portant mise à jour n° 6 du Code de l'aménagement de la Polynésie française, notamment son chapitre 2.

– Article R. 111-19-2 du Code métropolitain de la construction et de l'habitation.

– Arrêté du 1er août 2006 relatif aux règles métropolitaines d'accessibilité dans les établissements recevant du public.

– Code APE ou NAF : 8411Z - Administration publique générale.

– N° SIRET : 179 873 013 00017.

▶ Entretien des locaux (sanitaires inclus)

Le ménage est réalisé du lundi au vendredi par un prestataire externe.

En cas de nécessité, il peut aussi être fait appel ponctuellement à un agent d'entretien du BPL pour un nettoyage partiel complémentaire (cf. fiche n° A-05).

Un registre de sécurité est disponible auprès de la section locale d'action sociale, chargée des conditions d'hygiène, de santé et de sécurité au travail au sein du haut-commissariat.

L'ascenseur situé au bâtiment principal du haut-commissariat bénéficie d'un contrat de maintenance auprès d'un prestataire externe. Chaque intervention fait l'objet d'une fiche de suivi.

▶ Disposition des locaux du haut-commissariat

Les services du haut-commissariat basés à Tahiti sont répartis sur plusieurs bâtiments à Papeete :

– un bâtiment principal à 5 niveaux situé 59 avenue Pouvana'a a Oopa (accueil général, services du secrétariat général et du cabinet) ;

– un bâtiment annexe à 2 niveaux situé 43 avenue Pouvana'a a Oopa (subdivisions administratives et direction de l'ingénierie publique) ;

– un bâtiment annexe à 2 niveaux situé 142 rue Dumont d'Urville (services techniques et financiers, ANFR et ADEME) ;

– des bâtiments annexes (services techniques) à un niveau situés autour de la résidence du haut-commissaire (place Tarahoi, 32 avenue Dupetit-Thouars).

À cela s'ajoutent les subdivisions administratives des îles sous-le-Vent et des îles Marquises, situées respectivement à Raiatea (rue Marcel Tixier – BP 1 – 98735 Uturoa / 1 niveau avec accès PMR) et à Nuku Hiva (quartier administratif – BP 11– 98742 Taiohae / 2 niveaux avec accès PMR pour le rez-de-chaussée).

► **Dimension des accès et supports d'accueil du bâtiment principal**

La rampe d'accès à l'extérieur du bâtiment principal fait 20 m avec un dénivelé de 4,5 %.

Cette rampe est équipée d'un garde-corps de sécurité d'une hauteur de 98 cm.

Elle est aussi équipée d'une main-courante préhensible d'une hauteur de 90 cm.

Les escaliers comportent 7 marches d'une profondeur (giron) de 32,5 cm.

La hauteur des marches varie de 13 cm (aux extrémités) à 14 cm (au centre).

Les escaliers sont équipés de chaque côté d'une main-courante préhensible d'une hauteur de 82 cm.

La longueur du palier de repos est de 1,78 m.

Le palier de repos est équipé de dalles podotactiles.

La largeur de la porte d'entrée principale est de 1,53 m.

La largeur des portes latérales dans le hall est de 1,30 m.

La largeur des portes de bureau (standardisée) est de 90 cm.

La largeur de la porte d'accès au point numérique est de 71,5 cm (88 cm avec l'ouverture du battant).

La hauteur des poignées de portes est de 1 m.

Les hauteurs du comptoir bas de l'accueil principal (PRU) sont de 80 cm maximum (bord supérieur) et de 78 cm minimum (bord inférieur).

La profondeur du comptoir bas de l'accueil principal (PRU) est de 37 cm au centre et 31 cm sur les bords.

Les hauteurs des comptoirs d'accueil latéraux (BAMI, BRE, CERT) sont de 76 cm maximum (bord supérieur) et de 71 cm minimum (bord inférieur).

La profondeur des comptoirs d'accueil latéraux est de 27 cm (côté BAMI) et de 28 cm (côté BRE et CERT).

Les hauteurs de l'écritoire bas sont de 80 cm maximum (bord supérieur) et de 68 cm minimum (bord inférieur).

Les hauteurs de l'écritoire haut sont de 1,10 m maximum (bord supérieur) et de 96 cm minimum (bord inférieur).

La profondeur des écritoires est de 39 cm.

La hauteur de la fente de la boîte à suggestion est de 1,25 m.

La largeur des portes des toilettes hommes/femmes est de 90 cm.

La largeur des portes d'accès aux toilettes pour PMR est de 80 cm.

Les dimensions de l'espace de toilettes pour handicapé est de 0,80 m x 1,30 m.

La largeur des portes de l'ascenseur est de 90 cm.

L'habitacle intérieur de l'ascenseur est de 1,60 m (parallèlement à la porte) et de 1,35 cm (perpendiculairement à la porte).

La précision d'arrêt de l'ascenseur est inférieure à 2 cm (a priori 0).

Les hauteurs des commandes d'accès de l'ascenseur sont de 1,10 m maximum (au plus haut) et de 95 cm minimum (au plus bas).

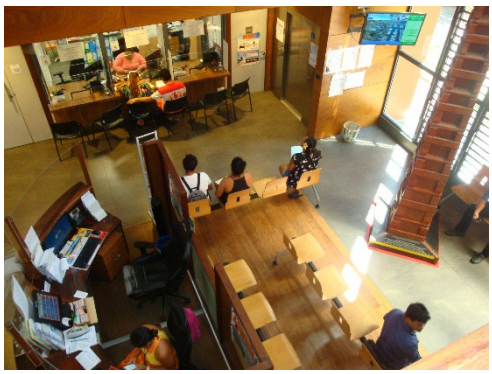
Il est équipé d'une barre de soutien d'une hauteur de 89 cm.

► Photos des accès, du hall et des guichets d'accueil du bâtiment principal

Place réservée sur la zone de parking ouverte aux usagers du haut-commissariat

Accès au bâtiment par les escaliers ou par la rampe latérale

Palier, pré-accueil et guichets latéraux



▶ Photos des accès aux 2 subdivisions administratives éloignées

Sur Uturoa (Raiatea) – Bâtiment sur un seul niveau, accessible par une rampe adaptée

Sur Taiohae (Nuku Hiva) – Bâtiment sur 2 niveaux / Services ouverts aux usagers situés au rez-de-chaussée accessible de plain-pied par l'arrière de l'édifice