

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



## SOMMAIRE

### Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

1. Attestations d'accessibilité (établissement conforme sans travaux, fin de travaux neufs ou fin d'agenda d'accessibilité programmée)
2. Calendrier de mise en accessibilité de l'établissement issu de l'agenda d'accessibilité programmée
3. Bilan des travaux et autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de l'agenda (si durée de l'agenda > 3 ans)
4. Arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
5. Notices d'Accessibilité (en cas de travaux)
6. Document d'aide à l'accueil
7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité
8. Description des formations et attestations de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées (ERP des catégories 1 à 4)
9. Documents spécifiques établissement de transport collectif (gares, aérogares...)

# Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

# ***A1 Tenue du registre public d'accessibilité***

La tenue du registre public d'accessibilité est rendue obligatoire par :

- 1) L'article L.111-7-3- code de la construction et de l'habitation
- 2) Le 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 et des installations ouvertes au public
- 3) 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 3 précise que ce registre est consultable par le public sur place au principal point d'accueil accessible de l'établissement, éventuellement sous forme dématérialisée).

## A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale 9930607 - Réseau Club Bouygues Telecom CC EVRY

Adresse de l'établissement BOULEVARD DE L EUROPE  
91022 EVRY Tél : 01.60.77.23.55

Nature de l'activité Magasin de vente téléphonie

Adresse du siège social : RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM Tél : 01 95 10 75 10 99  
« Le Technopôle »  
13-15 rue du Maréchal Juin  
92 360 MEUDON LA FORÊT

### Renseignements propres aux établissements recevant du public

Type : M

Catégorie : 1

Autorisation d'ouverture donnée le :

### Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

### Information sur les prestations fournies dans l'établissement

Les meubles de consultation équipés d'une tablette d'une hauteur maximum de 0.80m et d'un vide en partie inférieure d'au moins 0.30m de profondeur, 0.60m de largeur et 0.70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à une personne en fauteuil roulant).

# **1. Attestations d'accessibilité (établissement conforme sans travaux, fin de travaux neufs ou fin d'agenda d'accessibilité programmée)**

**RECEPISSE DE RECEPTION  
DE DOSSIER D'AMENAGEMENT**

M. NON ROSE ZOTC .....

Représentant le Secrétariat de l'Urbanisme de la Ville d'Evry, reconnaît avoir reçu  
4 exemplaires du dossier d'aménagement de la boutique BOUYGUES TELECOM  
Lot n° 162 situé au niveau 1 du Centre Commercial Régional EVRY 2.

Fait à EVRY, le .....

Cachet du service



Visa



**SCC**

UNION DE SYNDICATS DE COPROPRIÉTÉ  
DU CENTRE COMMERCIAL RÉGIONAL ÉVRY 2

Services Généraux – CE 100 – 91022 ÉVRY CEDEX  
Téléphone 01-60-77-43-90 Télécopieur 01-69-91-07-23

JFN/PM 18 03 027

**EN RECOMMANDE AVEC AR**  
**N° 1A 127 955 2749 5**

**RESEAU BOUYGUES TELECOM**

Monsieur Luc ALEXANDRE  
"Le Technopole"  
13-21 avenue du Maréchal Juin  
92366 MEUDON LA FORET CEDEX

ÉVRY, le 28 mars 2018

**Objet : Dossier d'aménagement de la boutique BOUYGUES TELECOM**  
**Lot n° 162 - niveau 1 - Centre Commercial Régional ÉVRY 2**

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous transmettre copie de l'**autorisation** de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public **accordée par le Maire** accompagné de :

- L'avis de la Commission Départementale pour la sécurité,
- Le procès-verbal de la Sous-commission Départementale d'accessibilité,

sur votre dossier cité en objet.

Nous vous remercions de bien vouloir respecter les prescriptions qui y figurent et les intégrer à votre dossier.

Vous en souhaitant bonne réception et restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire,

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations les meilleures.

Jean-François NIGAY  
Directeur du Centre Commercial Régional ÉVRY2

P.J.

Copie : Monsieur Pierre NGUYEN et Monsieur Xavier REMOND, ARCANÉ CONCEPT, 99 quai de la Marne  
94345 JOINVILLE-LE-PONT  
Monsieur Guillaume CHALLOUATTE, Directeur Adjoint du Centre Commercial Régional ÉVRY 2  
Monsieur Patrick TROMAS, Directeur Technique du Centre Commercial Régional ÉVRY 2

SOCIÉTÉ DES CENTRES COMMERCIAUX

2, avenue Charles de Gaulle, B.P. 112, 78153 Le Chesnay cedex - T : + 33 1 39 63 67 89 - F : + 33 1 39 55 76 53 - e-mail : scc@scc.fr

Société par Actions Simplifiée au Capital de 1.994.720 Euros, Siège Social 22 Place Vendôme, Paris 75001 - T : + 33 1 42 60 33 77 - F : + 33 1 42 60 93 32  
R.C.S PARIS B 689 801 231 SIR 689 801 231 00440 - T.V.A. : FR 79689801231

Cartes professionnelles délivrées par la Préfecture de Police : Transactions sur Immeubles et Fonds de Commerce n°2186 - Gestion Immobilière n°1365  
Garanties délivrées par la Compagnie Européenne de Garanties et Cautions - 128, rue de La Boétie, 75378 Paris Cedex 08





**AUTORISATION DE CONSTRUIRE, D'AMENAGER OU  
DE MODIFIER UN ETABLISSEMENT RECEVANT DU  
PUBLIC AU TITRE DU CODE DE LA CONSTRUCTION  
ET DE L'HABITATION  
DELIVREE PAR LE MAIRE AU NOM DE L'ETAT**

17

DESCRIPTION DE LA DEMANDE		Référence dossier
Demande déposée le 22/12/2017		AT 91228 17 20085
<b>Par :</b>	RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM	<b>Reçu le :</b> <b>27 MAR 2018</b>
<b>Représenté par :</b>	Monsieur Luc ALEXANDRE	
<b>Domiciliée à :</b>	13-21 avenue du Maréchal Juin "Le Technopole" 92366 MEUDON LA FORET	
<b>Pour :</b>	Réaménagement de la boutique Bouygues Telecom	
<b>Dans un immeuble sis à :</b>	2 boulevard de l'Europe, Centre Commercial EVRY 2	

**Le Maire,**

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment les articles L 111-7, L 111-8, R 111-19 à R 111-19-26 et R123-1 à R 123-21,

Vu la demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un ERP présentée le 22/12/2017 par RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM représenté par Monsieur Luc ALEXANDRE, domiciliée 13-21 avenue du Maréchal Juin "Le Technopole" 92366 MEUDON LA FORET, et enregistrée sous le numéro : **AT 91228 17 20085**,

Vu le projet, objet de la demande, consistant en un réaménagement de la boutique Bouygues Telecom dans un immeuble sis 2 boulevard de l'Europe, Centre Commercial EVRY 2,

Vu l'avis favorable avec observations du Service Départemental d'Incendie et de Secours en date du 06/02/2018,

Vu l'avis favorable avec prescription de la Sous-commission départementale d'accessibilité en date du 24/01/2018,

**ARRETE :**

**ARTICLE 1** - L'autorisation d'exécuter les travaux d'aménagements susvisés est **ACCORDEE**.

**ARTICLE 2** - L'autorisation est assortie des prescriptions suivantes :

Le pétitionnaire devra se conformer aux prescriptions émises par le Service Départemental d'Incendie et de Secours susvisé dont une copie est annexée au présent arrêté.

Le pétitionnaire devra se conformer aux prescriptions édictées au procès-verbal de la Sous-commission départementale d'accessibilité susvisé dont une copie est annexée au présent arrêté.

**ARTICLE 3** - Le demandeur peut contester la légalité de cette décision dans les deux mois qui suivent la date de réception. A cet effet, il peut saisir le tribunal administratif territorialement compétent d'un recours contentieux.

**ARTICLE 4** - Ampliation de la présente décision est transmise au Service Départemental d'Incendie et de Secours et à la Direction Départementale des Territoires pour information.

Fait à Evry, le **23 MARS 2018**

**Le Maire**



Pour le Maire et par délégation  
**Edith MAURIN, Conseillère Municipale**



Essonne

Groupement Prévention  
Affaire suivie par : Cne E. BLUET/AF  
Tél. : 01 78 05 46 40  
Fax : 01 78 05 46 41  
Courriel : prevention@sdis91.fr

EVRY, le 06 FEV. 2018

Le Directeur Départemental  
Chef de Corps

à

Monsieur le Président de la Communauté  
d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-  
Essonne-Sénart

Objet : Sécurité contre l'incendie. Autorisation de travaux présentée par Réseau Club Bouygues  
Télécom - Monsieur Luc ALEXANDRE  
Réaménagement de la boutique à l'enseigne « BOUYGUES TELECOM »  
Lot n° 162 Niveau 1 (84) Centre Commercial Régional EVRY 2  
Adresse : Lieudit « La Butte aux Bergers ».  
Commune d'EVRY

V.réf. : Votre lettre reçue le 28/12/2017  
Dossier AT n° 228 17 20085 déposé le 22/12/2017

N.réf. : E22800112-084- 0 / 37142

P.J. : 1 dossier en retour  
Fiche technique PlanInterERP-2006-1

Par transmission rappelée en référence, vous avez bien voulu me communiquer, pour avis, un dossier relatif au réaménagement de la boutique à l'enseigne « BOUYGUES TELECOM » dans le lot n° 162 Niveau 1 (84) implanté dans la galerie du Centre Commercial Régional EVRY 2 - commune d'EVRY.

A l'issue des travaux, la cellule commerciale (de 100 m<sup>2</sup>) à simple rez-de-chaussée comprendra :

- 1 surface de vente de 67 m<sup>2</sup>,
- 1 local personnel avec sanitaire,

Vu pour demeurer annexé à l'arrêté  
En date de ce jour

23 MARS 2018



Pour le Maire et par délégation  
Edith MAURIN, Conseillère Municipale

Service Départemental d'Incendie et de Secours  
Groupement Prévention  
1 rond-point de l'espace - BP 218 - 91007 EVRY CEDEX  
Tél. : 01 78 05 46 40 - Fax : 01 78 05 46 41 - [www.sdis91.fr](http://www.sdis91.fr)

#### EFFECTIF

- Référence : article M2 §1 b) de l'arrêté du 22 décembre 1981 modifié et arrêté du 15/11/2017.
- Mode de calcul : 1 p/ 6 m<sup>2</sup>

Public	12 personnes
Personnel	5 personnes
<b>TOTAL</b>	<b>17 personnes</b>

#### DEGAGEMENTS (ART. CO 38 ET M 11 §2)

- Exigibles : 1 sortie de 2 U.P
- Réalisés : 1 sortie de 2 U.P

#### REGLEMENTATION

Cet établissement, implanté dans un Centre Commercial de 1<sup>ère</sup> catégorie, est soumis aux dispositions du règlement de sécurité du 25 Juin 1980 modifié, contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, annexé au code de la construction et de l'habitation (décret du 31 Mai 1978, articles R 123-1 à R 123-55).

Il est classé dans le type M en 1<sup>ère</sup> catégorie.

En conséquence, la construction et les divers aménagements doivent répondre en tous points au texte précité.

Par ailleurs, les constructeurs et installateurs sont tenus, chacun en ce qui le concerne, de s'assurer que les installations ou équipements sont réalisés en conformité avec les dispositions de la présente réglementation ; le contrôle exercé par l'administration ne les dégage pas des responsabilités qui leur incombent personnellement. (Art. R 123-43 du code susvisé).

#### SECURITE DES PERSONNES HANDICAPEES

En application de l'article R. 123-4 du code de la construction et de l'habitation (CCH) et du Décret n°2009-1119 du 16 septembre 2009 (art. 5), les dispositions de l'arrêté NOR: IOCE0922220A du 24 septembre 2009 (modifiant le règlement de sécurité) relatives à l'évacuation des personnes handicapées (Art. GN 8 et CO...) devront être prises en compte.

## **OBSERVATIONS**

J'ai l'honneur de vous faire savoir que l'étude de ce projet appelle, de ma part, les observations suivantes :

### **OBLIGATION ADMINISTRATIVE**

1. Fournir auprès de la mairie, au minimum 5 jours ouvrés avant la date prévue pour l'ouverture, les documents (Rapports de Vérifications Réglementaires Après Travaux) concluant à la conformité des locaux.

Conformément à l'article M1S3 de l'arrêté du 22 décembre 1981 modifié, l'ouverture de la boutique pourra être prononcée par la commune, après l'examen par nos services, du Rapport de Vérifications Réglementaires Après Travaux exempt de toute observation.

2. Fournir au contrôleur une copie de cet avis préalablement à la rédaction du Rapport de Vérifications Réglementaires Après Travaux.

### **ISOLEMENT**

3. Dans l'hypothèse où des gaines de ventilation ou de climatisation mettent en communication cette boutique avec un dégagement protégé, installer un clapet coupe feu de degré 1 heure au droit de la cloison séparative entre ces deux volumes.

### **INSTALLATION ELECTRIQUE**

4. Réaliser l'installation électrique conformément aux dispositions des réglementations en vigueur, la faire vérifier par un organisme agréé et effectuer les travaux éventuellement prescrits (Art. EL 2 et EL 14).

5. Installer à proximité de la caisse un organe de coupure générale des installations électriques et climatiques.

### **DESENFUMAGE EN CAS D'INCENDIE**

6. Mettre en place, s'il n'existe déjà, un écran de cantonnement en matériau MO et stable au feu 1/4 heure entre la surface commerciale et le mail.

### **SIGNALISATION DES DEGAGEMENTS**

7. Signaler les issues et cheminements qui y conduisent en respectant les dispositions de la norme NF X 08 003 (Art. CO 42).

8. Installer, au-dessus des issues précitées, un éclairage de sécurité (bloc autonome de type permanent) permettant de gagner facilement la sortie en cas de défaillance de l'éclairage normal.

## **AMENAGEMENTS INTERIEURS**

9. Ne mettre en oeuvre, pour les aménagements, gros meubles et l'agencement principal, que des matériaux classés MO, M1, M2 ou M3 (Art. AM 15).

10. Ne faire usage, pour les revêtements de sol que de matériaux classés au moins M4. (Art. AM 6).

11. Ne faire usage, pour les revêtements des plafonds que de matériaux classés MO ou M1. (Art. AM 4).

12. Mettre en oeuvre les éléments constitutifs des faux plafonds dans les conditions des articles AM 4 et AM 5.

13. Ne faire usage pour les revêtements muraux des locaux et dégagements que de matériaux MO, M1 ou M2 et les mettre en oeuvre conformément aux dispositions de l'article AM 3.

## **MOYENS DE SECOURS**

14. S'assurer de l'audibilité du message d'alarme du Centre Commercial en tout point dans la boutique et réaliser, le cas échéant, les travaux nécessaires en concertation avec le mandataire.

15. Garantir le bon fonctionnement du système d'extinction automatique à eau notamment s'il est créé un faux plafond ou un plancher partiel.

16. Apposer au niveau de l'entrée de la boutique (éviter les emplacements derrière les portes) le plan d'intervention conforme aux dispositions de la fiche technique PlanInterERP-2006.1 (Art. MS 41).

## **REMARQUE IMPORTANTE**

17. Il appartient à l'exploitant de ne pas faire effectuer, en présence du public, des travaux qui feraient courir un danger quelconque à ce dernier ou qui apporteraient une gêne à son évacuation. (Art. GN 13).

## **NOTA IMPORTANT**

18. En aucun cas l'exploitant de cet établissement n'est autorisé à mettre en place des présentoirs mobiles ou fixes sur le mail à l'extérieur de la boutique.

Enfin, il appartient au mandataire du centre commercial de porter les prescriptions susvisées à la connaissance de l'exploitant qui devra rassembler aux fins de présentation lors de la visite de la commission de sécurité tous les procès-verbaux attestant la réaction et la résistance au feu des matériaux et élément de construction utilisés dans les aménagements projetés ainsi que le rapport de vérification des installations électriques.

Le Directeur départemental  
du Service d'Incendie et de Secours  
de l'Essonne

Contrôleur général Alain CAROLI

Copie à :

M. le directeur  
Centre Commercial Régional  
EVRY II  
Bld. de l'Europe  
91000 EVRY



## PRÉFÈTE DE L'ESSONNE

### DIRECTION DÉPARTEMENTALE DES TERRITOIRES

SERVICE DROIT DES SOLS ET CONSTRUCTION DURABLE  
Bureau Accessibilité et Construction Durable

Affaire suivie par : Carole Rougeolle  
tél. : 01 60 76 33 32 – fax : 01 60 76 33 61  
courriel : carole.rougeolle@essonne.gouv.fr

## PROCÈS-VERBAL DE LA SOUS-COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITÉ

### AU SEIN DE LA COMMISSION CONSULTATIVE DÉPARTEMENTALE DE SÉCURITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ

en date du mercredi 24 janvier 2018

VU la loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;

VU le code de la construction et de l'habitation, notamment les articles L.111-7 à L.111-19 et les articles R.111-19 à R.111-19-47 ;

VU l'arrêté du 20 avril 2017 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R111-19 à R111-19-4 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP lors de leur construction et des IOP lors de leur aménagement ;

VU l'arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R111-19-7 à R111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n°2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP situés dans un cadre bâti existant et des IOP existantes ;

VU l'arrêté du 9 mai 2007 relatif à l'application de l'article R. 111-19 du code de la construction et de l'habitation ;

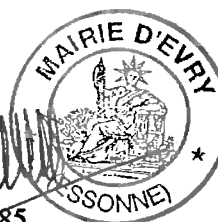
VU l'arrêté du 11 septembre 2007 relatif à la composition du dossier ;

VU le décret 2006-1089 du 30 août 2006 modifiant le décret 95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité ;

VU l'arrêté préfectoral n° 2011-PREF/DCSIPC/SIDPC 32 du 21 mars 2011 relatif à la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées ;

VU l'arrêté préfectoral n°2015 – PREF/DCSIPC/SIDPC 619 du 17 août 2015 portant désignation des membres de la sous-commission départementale d'accessibilité.

Vu pour demeurer annexé à l'arrêté  
En date de ce jour  
23 MARS 2018



BOUYGUES TELECOM / ÉVRY / AT 091 228 17 20085

Pour le Maire et par délégation  
Edith MAURIN, Conseillère Municipale

**DOSSIER N° AT 091 228 17 20085**

**Commune : ÉVRY**

**Demandeur :** Réseau Club Bouygues Telecom représenté par Monsieur Luc Alexandre

Adresse du demandeur : 13/21, avenue du Maréchal Juin « Le Technopole » – 92366 Meudon-la-Forêt

**Nature des travaux : Travaux d'aménagement**

Nom établissement : Bouygues Telecom

Adresse des travaux : CCal Régional Évry 2 – 2, boulevard de l'Europe 91000 ÉVRY

Type / catégorie ERP : M, Magasins de vente Centres Commerciaux / 1

**Demande de dérogation : non**

**Demande d'Ad'Ap : non**

**PRÉSENTATION DU PROJET**

La demande de travaux concerne le réaménagement intérieur d'une cellule commerciale située 1<sup>er</sup> étage du centre commercial. Il s'agit de la cellule 162 qui a une superficie ouverte au public de 67 m<sup>2</sup>. Il s'agit de vente de services de réseaux téléphoniques.

niveau	prestations	public	personnel	total
Niveau 1	Vente de services de réseaux téléphoniques	12	5	17

**ANALYSE DU PROJET**

**CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS/STATIONNEMENT**

Ce sont les cheminements du centre commercial existant, inchangés.

**ACCÈS À L'ÉTABLISSEMENT**

L'accès au commerce se fait directement depuis le mail du centre commercial par une baie libre de 4,54 m, sans seuil.

**ACCUEIL DU PUBLIC / CAISSE / ÉQUIPEMENTS**

Il est prévu 4 postes de travail, dont un sera adapté, accessible aux personnes handicapées, en position debout comme en position assis.

**Il n'est pas précisé s'il sera sonorisé et équipé d'une boucle d'induction magnétique.**

**CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES**

Elles seront conformes, avec des largeurs minimales de 1,50 m

**PORTES**

Sans objet, pas de porte manœuvrable par la clientèle.



**REVÊTEMENTS DES SOLS, MURS ET PLAFONDS**

Les revêtements des sols seront conformes.

**ÉCLAIRAGE, INFORMATION, SIGNALÉTIQUE**

Ces éléments seront conformes.

<b>Pièces examinées</b>	<b>oui</b>	<b>non</b>
Engagement du demandeur	X	
Plans cotés intérieurs	X	
Notice explicative	X	

**AVIS DE LA SOUS-COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITÉ  
en date du mercredi 24 janvier 2018**

Après examen de la demande d'autorisation de travaux, les membres de la sous-commission départementale émettent l'avis suivant :

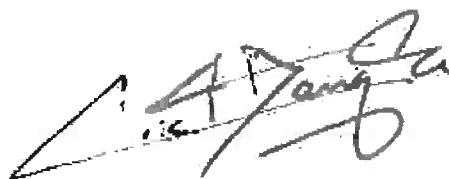
**AVIS FAVORABLE  
à l'aménagement projeté**

assorti de la prescription suivante :

- s'agissant d'un établissement de 1ère catégorie, le meuble caisse/accueil devra être sonorisé et équipé d'une boucle à induction magnétique conformément à l'article 5 de l'arrêté du 8 décembre 2014 ;

*Le président de la sous-commission départementale d'accessibilité*

*Eric Vegas Dangla*



**Fiche de présence de la sous-commission départementale d'accessibilité  
en date du mercredi 24 janvier 2018  
Autorisation de travaux n° 091 228 17 20085**

Bouygues Telecom / Évry

Fonction / Association	Nom	Signature
Le Président – DDCS	M. VEGAS DANGLA	
La secrétaire – DDT	Mme LISSILLOUR	
A.P.F.	M. FERRER	
A.L.T.E.R.I.T.E	M. FOUQUET	
A.D.A.P.E.I.	M. COUTOULY / M. LEDUC	
VALENTIN HAUY	M. JOCRISSE	
CMA	Mme MAGLIETTA	
CCI	M. <del>RAKOTOSON</del> / M. NOULIN	
Cora Massy	M. ELAMRI	
M. ou Mme le Maire	Françoise Goussé	

**Coordonnées du Chargé d'Affaire :**

Immeuble "Le Louisiane"  
10 chaussée Jules César  
95520 OSNY  
Tél : 01 30 31 93 40  
Fax : 01 30 31 89 21  
Mél : luc.bodjrenou@fr.bureauveritas.com



**Adresse postale :**

BP 338  
95526 CERGY-PONTOISE Cedex

RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM  
LE TECHNOPOLE  
13 15 AVENUE DU MARECHAL JUIN  
0

N. Réf. : LB/RIAERP a/1

V. Réf. :

RIAERP a n° 1

N° affaire : 7073021/1

Missions signées : AOERP

La liste des destinataires en copies de ce document  
est reprise en fin de rapport.

OSNY, le 29/11/2017

## Rapport Initial Assistance à l'Ouverture d'un Etablissement Recevant du Public

**EVRY 2 RCBT  
EVRY RCBT**

2 BOULEVARD DE L EUROPE  
CENTRE COMMERCIAL EVRY 2  
91000 EVRY

Ce rapport comporte 20 pages dont 1 page de garde

Annule et remplace le RIAERP a révision 0 en date du 23/08/2017

Ce rapport est partiel, voir le détail du contenu dans le Sommaire, page suivante.

Le Chargé d'affaire  
LUC BODJRENOU

## SOMMAIRE

1. Renseignements généraux	3
2. Description sommaire de l'ouvrage	4
3. Documents examinés	5
4. Remarques générales et synthèse des avis formulés sur le projet	6
5. Liste des points examinés par chapitres	8

### MISSIONS :

Chapitres	Date d'envoi	Version
<b>AOERP : Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> HAND : Accessibilité des constructions aux personnes handicapées <i>M LUC BODJRENOU - Généraliste</i>	29/11/2017	V1
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques <i>M LUC BODJRENOU - Généraliste</i>	29/11/2017	V1
<input type="checkbox"/> SEI-TB : Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques		
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-EL : Electricité - Eclairage - vérifications techniques	29/11/2017	V0
<input type="checkbox"/> SEI-TM : Ascenseurs - Escaliers mécaniques - vérifications techniques		

# 1. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

## OPERATION

Agence : POLE CN Construction DRS IDF  
Service : 796561

N° de convention : BON DE COMMANDE SAP  
signée le : 13/04/2017

### Désignation de l'opération

Appellation : EVRY 2 RCBT - EVRY RCBT

Adresse chantier : 2 BOULEVARD DE L EUROPE  
N° et voie : CENTRE COMMERCIAL EVRY 2  
Lieu-dit :

Ville : EVRY  
Département : Essonne

Début des travaux : 31/12/2017  
Valeur prévisionnelle des travaux : € (HT)

Délai : 1 mois

### Maître de l'Ouvrage :

RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM  
LE TECHNOPOLE  
13 15 AVENUE DU MARECHAL JUIN  
0

## MISSIONS

### Nature des missions confiées :

Suivant le contrat établi, notre prestation comprend l'exécution de l'ensemble des missions élémentaires mentionnées ci-dessous (se référer au contrat pour les modalités spécifiques de chaque mission)

AOERP Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

### Etendue de la mission :

Les travaux projetés ont pour objet l'aménagement d'un magasin de télécommunication Bouygues télécom, accessible pour le public au sein du Centre commercial EVRY 2.

## 2. DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'OUVRAGE

Date de dépôt du permis de construire ou d'autorisation de travaux prise en compte (à défaut, référentiel applicable au) : 23/08/2017

### CLASSEMENT REGLEMENTAIRE DU PERMIS DE CONSTRUIRE

Attendus du permis de construire à fournir

Classement proposé type M 1ère catégorie---- : A faire confirmer par la commission de sécurité

### AFFECTATION DES LOCAUX

Magasin télécoms

### DESCRIPTION ARCHITECTURALE

Le magasin composé de :

- Un espace de vente accessible au public : 66.77m<sup>2</sup>
- Des locaux sociaux, non accessibles au public : 32.89m<sup>2</sup>.

Dans le back office sont répartis :

un bureau, un sanitaire, des vestiaires, un poste de travail, une baie informatique et un TGBT.

### DESCRIPTION DES PRINCIPES CONSTRUCTIFS

- Fondations :

Sans objet

- Structure :

Sans objet

- Enveloppe :

Couverture / Etanchéité :

Sans objet

Façade :

Sans objet

- Equipements techniques :

- Installations électriques :

- Installations thermiques et fluides :

- Chauffage :

- Ventilation: VMC, ventilation de confort, etc.

- Installation de gaz

- Installation de cuisson

- Présence de gaz médicaux

- Installations de désenfumage

Sans objet

- Moyens de secours :

- Moyens d'extinction (extincteurs, RIA, installation d'extinction automatique à eau, )

- Moyens d'alarme : EA / SSI du centre commercial

- Moyens d'alerte (téléphone urbain, )

### CONTRAINTES PARTICULIERES

- Liées au site : Sans objet

- Liées au mode constructif : Sans objet

- Liées à l'occupation des locaux : Sans objet

### CLASSEMENT DE L'ETABLISSEMENT EN FONCTION DES RISQUES

- Etablissement à risque courant : Présence de sprinklage

- Etablissement(s) tiers : existant non modifié

### LOCAUX A RISQUES PARTICULIERS

- Locaux à risques moyens

- Locaux à risques importants : réserve

### TECHNOLOGIE INNOVANTE

Sans objet

### 3. DOCUMENTS EXAMINES

Documents examinés	Date de l'indice	Reçu le
--------------------	------------------	---------

Emetteur : **Arcane concept**

<b>Notice</b>	<b>Notice d'accessibilité</b>	29/11/2017
<b>Notice</b>	<b>Notice de sécurité</b>	29/11/2017
<b>Notice</b>	<b>Notice descriptive</b>	29/11/2017
<b>Plan</b>	<b>Plan d'aménagement</b>	29/11/2017

#### 4. REMARQUES GENERALES ET SYNTHÈSE DES AVIS FORMULÉS SUR LE PROJET

L'examen des documents de conception visés dans les pages précédentes dans le cadre des missions qui nous ont été confiées, appelle les observations suivantes :

- Les avis et observations formulés dans le présent rapport ne visent que les dispositions relatives aux fonctions et/ou aux ouvrages ou éléments d'ouvrage qui sont explicitement indiqués.
- Les avis formulés sur le projet ne préjugent pas des avis qui pourront être formulés lors des phases ultérieures.
- Les plans d'exécution et notes de calculs des ouvrages, les dossiers techniques des matériaux, matériels et procédés constructifs mis en œuvre, seront à nous communiquer pour avis, avant début des travaux correspondants.
- Les entreprises devront nous préciser les modalités de leur autocontrôle concernant les vérifications techniques qui leur incombent (Loi n° 78-12 du 4 janvier 1978, article R 111-40 du Code de la Construction et de l'Habitation).
- Notre mission ne comprend pas de contrôle en usine ou en atelier, sur les ouvrages ou parties d'ouvrage, et éléments d'équipement destinés à être incorporés dans la construction.

#### **MISSION : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH**

SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques

Objet / article de référence	Avis
<p><b>DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP</b> Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement GN 4 - Procédure d'adaptation des règles de sécurité</p> <p><b>MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE *</b> Installations d'extinction automatique ou à commande manuelle MS 25 - Extinction automatique à eau</p> <p>Système de sécurité incendie (SSI) Système de détection incendie Système de mise en sécurité incendie (SMSI)</p> <p><b>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *- MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017</b> Moyen de secours dans les locaux et dégagements accessibles au public M 27 - Système d'extinction automatique à eau</p>	<p>L'avis de la commission de sécurité devra nous être fourni. En l'absence de cet avis, nous ne pouvons tenir compte des éventuelles aggravations ou minorations demandées par cette commission.</p> <p>Nous fournir un plan d'implantation des têtes de sprinklage de la nappe basse pour avis avant réalisation : l'installation d'extinction automatique à eau de type sprinklage sera adaptée aux aménagements. Les modifications de cette installation respecteront la norme NF EN 12-845 (types de têtes, facteur K, CE des composants, espaces libres...).</p> <p><i>Nous vous rappelons que les hauteurs de stockage (y compris en surface de vente) sont limitées à une hauteur de 1,70m pour une classe de risque moyenne OH3 (classement minimum exigible pour les magasins conformément à la NF EN 12-845). Dans le cas où les hauteurs de stockage prévues sont supérieures à 1,70 m, il conviendra de prendre en compte une classe de risque élevée HH et d'appliquer les exigences relatives à ce classement conformément à la norme.</i></p> <p><i>Le cahier de charges fonctionnel du coordinateur SSI devra être mis à jour. Le cahier de charges fonctionnel du coordinateur SSI devra être mis à jour. Le cahier de charges fonctionnel du coordinateur SSI devra être mis à jour.</i></p> <p><i>Voir article MS 25</i></p>



**MISSION : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH**

SEI-EL : Electricité - Eclairage - vérifications techniques

Objet / article de référence	Avis
<b>INSTALLATIONS ELECTRIQUES</b> Généralités EL 2 - Documents à fournir	Nous fournir les documents suivants: - note indiquant adresse, type et catégorie de l'établissement, caractéristiques des sources d'énergie et puissance nécessaire pour installations de sécurité, - plan détaillé des bâtiments, situation des tableaux et cheminements des canalisations, - schéma de distribution générale avec mention des caractéristiques des câbles et dispositifs de protection, - documents relatifs aux installations d'éclairage de sécurité (cf EC4).
<b>INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE</b> Généralités EC 5 - Appareils d'éclairage	Les appareils d'éclairage doivent être conformes à la norme NF EN 60 598.

**Vous voudrez bien nous confirmer par courrier, la prise en compte des observations formulées**

**Pour contribuer à l'obtention d'une meilleure qualité de votre ouvrage,  
nous sommes à votre disposition pour participer à une réunion de mise au point générale.**

## 5. LISTE DES POINTS EXAMINES PAR CHAPITRE

### Codes utilisés associés à nos avis :

La signification des codes utilisés dans nos missions est la suivante :

**AF :** Avis Favorable.

Les dispositions prévues dans les documents examinés n'appellent pas de remarque. Cet avis, formulé dans la limite des précisions fournies par ces documents, ne préjuge pas des avis qui pourront être émis lors des phases ultérieures.

**AP :** A Préciser.

Les dispositions prévues dans les documents examinés sont insuffisamment définies. Cet avis présente un caractère suspensif : il y aura lieu de fournir les précisions complémentaires demandées, faute de quoi notre avis deviendra défavorable.

**OB :** OBservation.

Les dispositions prévues dans les documents examinés peuvent générer un ou plusieurs des aléas techniques visés dans notre mission. Cet avis présente un caractère défavorable et sera maintenu dans notre rapport final en l'absence de prise en compte.

**SO :** Sans Objet.

L'indication Sans Objet s'applique aux articles réglementaires qui ne sont pas concernés par certaines dispositions ou lorsqu'ils ne comprennent pas d'installations techniques mentionnées dans le règlement de sécurité.

**HM :** Hors Mission.

L'examen des dispositions prévues dans les documents ne relève pas des missions qui nous ont été confiées. Cet examen peut, le cas échéant, faire l'objet de prestations complémentaires.

**PM :** Pour Mémoire.

L'indication Pour Mémoire s'applique aux articles règlementaires qui ne nécessitent pas d'évaluation de conformité dans le cadre de la mission en cours.

# Mission : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

## Chapitre : HAND - Accessibilité des constructions aux personnes handicapées

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<b>ACCESSIBILITE DES ERP SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC (IOP) EXISTANTES AUX PERSONNES HANDICAPEES</b>  Art. 4 - Accès aux bâtiments ou aux installations	Le magasin est accessible par le mail du Centre Commercial. Les meubles de consultation seront équipés d'une tablette d'une hauteur maximum de 0.80m et d'un vide en partie inférieure d'au moins 0.30m de profondeur, 0.60m de largeur et 0.70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à une personne en fauteuil roulant).	AF	
Art. 6 - Circulations intérieures horizontales	Les circulations intérieures se déploient depuis l'entrée avec des largeurs supérieures à 1,40m qui vont jusqu'au fond du magasin. Un espace de manoeuvre de Ø 150 cm est possible en bout de chaque passage. Il n'y a pas de dévers supérieur à 2%. Il n'y a pas de pente. Il n'y a pas marches isolées. Le cheminement est libre de tout obstacle.	AF	
Art. 11 - Equipements et dispositifs de commande dans les locaux ouverts au public	CAISSES : MOBILIER POSTE de TRAVAIL : CO-CONSTRUCTION et DECOUVERTE ACTIVE Sur les 4 postes de travail, 1 poste est spécialement aménagé et identifié PMR. Ce poste de travail, voir croquis plus bas, est constitué : - D'un vide en partie inférieure d'une hauteur d'au moins de 70 cm x 60 cm x 30 cm (H x L x P) permettant le passage des pieds et genoux	AF	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
Art. 19 - Caisses de paiement et dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série	- D'un bord supérieur maximum à 80 cm du sol Un emplacement libre de 80cm x 130cm est laissé devant la caisse PMR	AF	

# Mission : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

## Chapitre : SEI-IN - Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques

Textes de référence : - Code de la construction et de l'habitation (R 123-1 à R123-55) - Arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et arrêtés complémentaires  
**Arrêté du 22 décembre 1981 modifié relatif aux établissements du type M - Magasins de vente - Centres commerciaux, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017 (applicable au 01/07/2017)**  
 - Article R 4215 à R4215 - 17 du code du travail relatif à la conformité des installations électriques au code du travail

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<b>DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP</b>			
Classement des établissements			
GN 1 - Classement des établissements		PM	
GN 2 - Classement des groupements d'établissements ou des établissements en plusieurs bâtiments voisins non isolés entre eux		PM	
GN 3 - Classement des groupements d'établissements et des établissements en plusieurs bâtiments isolés entre eux		PM	
Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement			
GN 4 - Procédure d'adaptation des règles de sécurité		<b>AP</b>	L'avis de la commission de sécurité devra nous être fourni. En l'absence de cet avis, nous ne pouvons tenir compte des éventuelles aggravations ou minorations demandées par cette commission.
GN 5 - Etablissement comportant des locaux de types différents		PM	
GN 6 - Utilisations exceptionnelles des locaux		PM	
GN 7 - Etablissements situés dans les immeubles de grande hauteur		PM	
GN 8 - Principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrées lors de l'évacuation	Magasin existant avec une sortie de plain pied sur le mail	AF	
GN 9 - Aménagement d'un établissement nouveau dans des locaux ou bâtiments existants		PM	
GN 10 - Application du règlement aux établissements existants		PM	
Contrôles des établissements			
GN 11 - Notification des décisions		PM	
GN 12 - Justification des classements de comportement au feu des matériaux et éléments de construction		PM	

Points examinés	Dispositions prévues		Avis
Travaux GN 13 - Travaux dangereux		PM	
Normalisation GN 14 - Conformité aux normes - Essais de laboratoires		PM	
<b>DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LES ERP DU 1ER GROUPE</b>			
Généralités GE 1 - Objet		PM	
Contrôles des établissements GE 2 - Dossier de sécurité		PM	Le dossier de sécurité (selon R123-22- PC, AdT), doit comprendre une notice présentant la ou les solutions retenues, par niveau, pour l'évacuation des personnes en tenant compte des handicaps
GE 3 - Visite de réception		PM	
GE 4 - Visites périodiques		PM	
GE 5 - Avis relatif au contrôle de la sécurité		PM	
Vérifications techniques GE 6 - Généralités		PM	
GE 7 - Vérifications techniques assurées par des personnes ou organismes agréés		PM	
GE 8 - Types de vérifications (organismes agréés)		PM	
GE 9 - Rapports de vérifications (organismes agréés)		PM	
GE 10 - Rapports de vérifications (techniciens compétents)		PM	
<b>DISPOSITIONS CONSTRUCTIVES</b>			
Conception et desserte des bâtiments	Existant non modifié	SO	
Isolement par rapport aux tiers CO 6 - Objet	Existant non modifié	SO PM	
Résistance au feu des structures	Existant non modifié	SO	
Couvertures	Existant non modifié	SO	
Façades CO 19 - Généralités	Existant non modifié	SO PM	
Distribution intérieure et compartimentage CO 24 - Caractéristiques des parois verticales et des portes (cloisonnement traditionnel et secteurs)	Cloisonnement traditionnel exploitation avec une surface totale inférieure à 300 m <sup>2</sup> avec sprinklage Les parois verticales séparant les locaux	AF	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis
CO 24 - Caractéristiques des parois verticales et des portes (cloisonnement traditionnel et secteurs)	sociaux de la zone de vente sont PF ½h, les portes PF ½h avec ferme-porte. - Les parois verticales de la réserve d'approche 6?26 m² ne nécessitent pas d'isolation particulière, cette réserve est séparée des locaux sociaux par une porte PF ½h munie d'un ferme porte. - Un écran de cantonnement en produit verrier PF 1/4h est prévu afin d'isoler le mail de la Cellule Passage : hauteur libre 220 cm ; hauteur sous plafond 280 cm	
Locaux non accessibles au public, locaux à risques particuliers CO 27 - Classement des locaux en fonction de leurs risques CO 28 - Locaux à risques particuliers	Réserve dans une exploitation de moins de 300 m² sprinklée.Pas d'isolement nécessaire	PM AF
Conduits et gaines	Existant non modifié	SO
Dégagements CO 34 - Terminologie CO 38 - Calcul des dégagements	1 personne pour 6 m² sur 66.99 m² soit 12 personnes au titre du public +5 personnes au titre du personnel .Au total 17 personnes 1 sortie de 7 UP sur le mail	PM AF
Sorties CO 43 - Répartition des sorties - Distances maximales à parcourir		AF
Tribunes et gradins	Existant non modifié	SO
<b>AMENAGEMENTS INTERIEURS, DECORATION ET MOBILIER</b>		
Généralités AM 1 - Généralités		PM Comportement au feu s'exprimant en euro classe (produits de construction en majeure partie) ou en catégorie (matériaux d'aménagement, décoration, gros mobilier)
Revêtements AM 2 - Produits et matériaux de parois AM 5 - Plafonds des dégagements non protégés et des locaux (Tout plafond, y compris plafonds suspendus, plafonds tendus, plafonds ajourés...)	Zone de Vente : - Faux plafond plaque de plâtre en zone de vente M1 Zone non accessible au public :	PM AF

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
AM 5 - Plafonds des dégagements non protégés et des locaux (Tout plafond, y compris plafonds suspendus, plafonds tendus, plafonds ajourés...)	- Dalles minérales 600x600 dans les zones de bureaux, de type Armstrong Alpina A2-s1,d0. carrelage	AF	
Gros mobilier, agencement principal, aménagements de planchers légers surélevés AM 15 - Principe général	Matériaux et habillages classés pour mobilier - Panneaux de particules pré mélaminé/ stratifié Panneau Mélaminé M3 Panoprey Polyrey Mélaminé M2 Polyrey HPL stratifié M1 - Polyrey M1	AF	
<b>DESENFUMAGE</b>  Objet - principes - application DF 1 - Objet du désenfumage DF 2 - Documents à fournir DF 9 - Entretien et exploitation DF 10 - Vérifications techniques	La surface accessible au public étant inférieure à 300m <sup>2</sup> , les installations de désenfumage ne sont pas concernées par l'opération de réaménagement.	SO	
<b>MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE *</b>  Généralités MS 1 - Différents moyens de secours MS 2 - Dispositions particulières MS 3 - Documents à fournir  Moyens d'extinction MS 4 - Différents moyens d'extinction  Branchements et canalisations  Robinets d'incendie armés	Existant non modifié	PM PM PM PM	A prévoir par l'exploitant A prévoir par l'exploitant
Généralités MS 1 - Différents moyens de secours MS 2 - Dispositions particulières MS 3 - Documents à fournir	Existant non modifié	SO PM PM PM	
Moyens d'extinction MS 4 - Différents moyens d'extinction	Existant non modifié	SO PM	
Branchements et canalisations	Existant non modifié	SO	
Robinets d'incendie armés	Existant non modifié Depuis RIA situés dans le mail : la boutique est couverte par 1 jet de lance, par le RIA situé dans la coursive en face	SO	
Colonnes sèches	Existant non modifié	SO	





Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
Service de sécurité d'incendie MS 45 - Généralités MS 46 - Composition et missions du service MS 48 - Qualification du personnel de sécurité MS 49 - Service assuré par les sapeurs-pompiers MS 51 - Exercices d'instruction MS 52 - Présence de la direction	Existant non modifié	SO PM PM PM PM PM PM	
Système de sécurité incendie (SSI)  MS 54 - Zones : terminologie		<b>AP</b>  PM	<i>Le cahier de charges fonctionnel du coordinateur SSI devra être mis à jour.</i>
Système de détection incendie		<b>AP</b>	<i>Le cahier de charges fonctionnel du coordinateur SSI devra être mis à jour.</i>
Système de mise en sécurité incendie (SMSI)		<b>AP</b>	<i>Le cahier de charges fonctionnel du coordinateur SSI devra être mis à jour.</i>
Système d'alarme MS 61 - Terminologie	Existant non modifié	SO PM	
Entretien et consignes d'exploitation MS 68 - Entretien MS 69 - Consignes d'exploitation	Existant non modifié	SO PM PM	
Système d'alerte MS 70 - Définition et règles générales	Téléphone filaire urbain	AF	
Entretien, vérifications et contrôles MS 73 - Vérifications techniques MS 74 - Contrôles MS 75 - Autres obligations de l'exploitant		PM PM PM	
<b>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *- MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017</b>			
Généralités M 1 - Etablissements assujettis M 2 - Calcul de l'effectif	voir co38	PM AF	
Construction, isolement et distribution	Existant non modifié	SO	
Dégagements M 11 - Centres commerciaux : sorties des exploitations et des mails	une sortie de 7 UP sur le mail effectif total de 17 personnes	AF	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
Désenfumage Moyen de secours dans les locaux et dégagements accessibles au public M 25 - Dispositions générales M 26 - Matériels d'extinction M 27 - Système d'extinction automatique à eau M 29 - Service de sécurité incendie M 31 - Organisation globale de la sécurité	Existant non modifié	SO  PM AF <b>AP</b> PM PM	Voir article MS 25
Dispositions spéciales à certaines présentations ou manifestations M 37 - Manifestations temporaires	Existant non modifié	SO PM	
Dispositions spéciales aux articles et produits dangereux	Existant non modifié	SO	
Consignes particulières M 44 - Défense de fumer	Existant non modifié	SO PM	
Mesures applicables aux locaux non accessibles au public M 45 - Généralités M 58 - Défense de fumer	Existant non modifié	SO PM PM	

## Mission : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

### Chapitre : SEI-EL - Electricité - Eclairage - vérifications techniques

Textes de référence : - Code de la construction et de l'habitation (R 123-1 à R123-55) - Arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et arrêtés complémentaires  
 Arrêté du 22 décembre 1981 modifié relatif aux établissements du type M - Magasins de vente - Centres commerciaux, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017 (applicable au 01/07/2017)

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<b>INSTALLATIONS ELECTRIQUES</b>			
Généralités EL 1 - Objectifs EL 2 - Documents à fournir		PM AP	Nous fournir les documents suivants: - note indiquant adresse, type et catégorie de l'établissement, caractéristiques des sources d'énergie et puissance nécessaire pour installations de sécurité, - plan détaillé des bâtiments, situation des tableaux et cheminements des canalisations, - schéma de distribution générale avec mention des caractéristiques des câbles et dispositifs de protection, - documents relatifs aux installations d'éclairage de sécurité (cf EC4).
EL 3 - Définitions EL 4 - Règles générales		PM AP	
Règles d'installation EL 9 - Tableaux normaux - conditions d'installation EL 10 - Canalisation des installations normal - remplacement EL 11 - Appareillages et appareils d'utilisation	Arrêt d'urgence en caisse et coupure pompiers en façade	AP AP AP	
Maintenance, exploitation et vérifications EL 18 - Maintenance, exploitation EL 19 - Vérifications techniques		PM PM	
Installations temporaires EL 20 - Généralités EL 22 - Installations de dépannage		PM PM	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<p><b>INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE</b></p> <p>Généralités            EC 1 - Objectifs            EC 2 - Règles générales            EC 3 - Définitions des différents éclairages            EC 4 - Documents à fournir (Cf EL 2)            EC 5 - Appareils d'éclairage</p> <p>Eclairage normal            EC 6 - Règles de conception et d'installation</p> <p>Eclairage de sécurité            EC 7 - Conception générale            EC 8 - Fonctions de l'éclairage de sécurité            EC 9 - Eclairage d'évacuation            EC 12 - Conception de l'éclairage de sécurité par blocs autonomes            EC 14 - Exploitation            EC 15 - Vérifications</p> <p><b>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *-            MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22            décembre 1981, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017</b></p> <p>Eclairage            M 24 - Eclairage de sécurité</p>		PM PM PM PM <b>AP</b>  <b>AP</b>    AF AF AF AF  PM PM    AF	<p>Les appareils d'éclairage doivent être conformes à la norme NF EN 60 598.</p> <p>Les appareils d'éclairage doivent être fixés sur des parties stables de construction.            L'éclairage normal ne doit pas être réalisé uniquement avec des lampes à décharge d'un type tel que leur amorçage nécessite un temps supérieur à 15 s.</p>

Copies à :

- Arcane concept



## **ATTESTATION DU MAITRE D'OUVRAGE SUR L'ACCESSIBILITE**

(Code de la construction et de l'habitation)

ADRESSE DES TRAVAUX : **CLUB BOUYGUES TELECOM**  
**Cellule n°162**  
**Centre Commercial Régional Evry2**  
**2 bd de l'Europe**  
**91022 EVRY cedex**

MAITRE D'OUVRAGE **RCBT**  
**Le Technopôle**  
**13 à 21 Avenue du Maréchal Juin**  
**92190 Meudon La Forêt cedex**

Je soussigné, auteur de la présente déclaration, atteste en qualité de maître d'ouvrage que les travaux prévus dans la cellule n°162 seront conformes au respect des nouvelles conditions d'accessibilité du code de la construction et de l'habitation en vigueur fixées par les dispositions législatives et réglementaires.

NOM : **ALEXANDRE Luc**

QUALITE : **Directeur**

FAIT A : **Meudon la Forêt**

LE :

SIGNATURE :

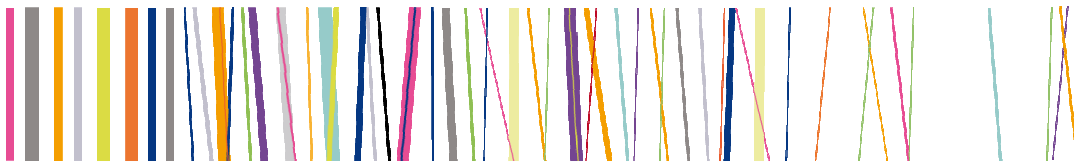
## **2. Calendrier de mise en accessibilité de l'établissement issu de l'agenda d'accessibilité programmée**



### **3. Bilan des travaux et autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de l'agenda (si durée de l'agenda > 3 ans)**

## **4. Arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité**

## 5. Notices d'Accessibilité (en cas de travaux)



**NOTICE SUR L'ACCESSIBILITE  
AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Juillet 2017

**Dossier n° 16.211**



**CLUB BOUYGUES TELECOM – EVRY2**  
Cellule n°162  
Centre Commercial Régional Evry 2  
2 Bd de l'Europe  
91 022 EVRY cedex

**01. INTERVENANTS :****01.01 Maître d'ouvrage**

RCBT – LE TECHNOPOLE  
13 à 21 avenue du Maréchal Juin  
92190 Meudon la Forêt cedex  
Représenté par Mr Luc Alexandre

Tel : 01.39.45.35.17  
Fax : 01.34.49.20.60

**01.02 Bureau de Contrôle**

BUREAU VERITAS  
2, boulevard Vauban Immeuble le Florestan  
78061 Saint Quentin en Yvelines  
Représenté par Mr

Tel : 06.74.97.12.25  
Fax : 01.39.44.69.67

**01.03 Coordonnateur Sécurité**

BUREAU VERITAS  
5, boulevard Marcel Pourtout  
92 563 Rueil Malmaison Cedex  
Représenté par Mr

Tel : 01.47.52.49.12  
Fax : 01.47.77.03.22

**01.04 Coordonnateur SSI**

SOCIETE 2CSI  
305 Allée du Dragon  
91000 Evry  
Représenté par Mr Elie Cohen

Tel : 09.51.55.56.53  
Fax : 09.56.85.56.53

## 02. DEFINITION DU PROJET :

Les travaux projetés ont pour objet l'aménagement intérieur d'un point de vente CLUB BOUYGUES TELECOM, accessible pour le public au sein du Centre Commercial Evry 2 à Evry.

Le magasin est accessible pour le public sur le seul niveau du rez-de-chaussée, et ne comporte aucune marche.

Le magasin est composé d'une zone de vente accessible au public et de locaux sociaux réservés au personnel du magasin.

Les travaux se feront en une seule phase.

## 03. ACCES AU MAGASIN (ERP) :

Le magasin est accessible par le mail du Centre Commercial.

Les meubles de consultation seront équipés d'une tablette d'une hauteur maximum de 0.80m et d'un vide en partie inférieure d'au moins 0.30m de profondeur, 0.60m de largeur et 0.70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à une personne en fauteuil roulant).

## 04 CIRCULATION INTERIEURE HORIZONTALE :

Les circulations intérieures se déploient depuis l'entrée avec des largeurs supérieures à 1,40m qui vont jusqu'au fond du magasin.

Un espace de manœuvre de Ø 150 cm est possible en bout de chaque passage.

Il n'y a pas de dévers supérieur à 2%.

Il n'y a pas de pente.

Il n'y a pas marches isolées.

Le cheminement est libre de tout obstacle.

## 05 REVETEMENTS DE SOLS - MURS - PLAFOND

Les sols sont non meubles, non glissant, non réfléchissant, sans obstacle à la roue et sans ressaut.

Le sol est de type carrelage.

Le plafond est de type BA13 peint blanc.

Les murs sont Blanc et Bleu pour certains.

La qualité acoustique aura une absorption acoustique conforme à la réglementation en vigueur.

## 06 PORTES - PORTIQUES & SAS

Sans objet accès direct depuis mail.

## 07 EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Tout système de communication ou dispositif de commande sera positionné à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil avec une hauteur comprise entre 0,90m et 1,30 m.

## 08 SANITAIRES :

Les installations sanitaires ne sont pas accessibles au public. Ne faisant pas partie de l'aménagement ERP un sanitaire approprié sera mis en place pour le personnel du magasin (code du travail)

Des sanitaires accessibles aux personnes à mobilité réduite sont présents dans le mail ; mis en place par le centre commercial.

## 09 ELEMENT D'INFORMATION ET DE SIGNALISATION

La signalisation sera adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements.

## 10 CAISSES : MOBILIER POSTE de TRAVAIL : CO-CONSTRUCTION et DECOUVERTE ACTIVE

Sur les 4 postes de travail, 1 poste est spécialement aménagé et identifié PMR.

Ce poste de travail, voir croquis plus bas, est constitué :

- D'un vide en partie inférieure d'une hauteur d'au moins de 70 cm x 60 cm x 30 cm (H x L x P) permettant le passage des pieds et genoux

- D'un bord supérieur maximum à 80 cm du sol

Un emplacement libre de 80cm x 130cm est laissé devant la caisse PMR

## 11 LOCAUX SOCIAUX ET ADMINISTRATIFS

Les locaux sociaux et administratifs sont au même niveau que la zone de vente du magasin.

## 12 SIGNALISATION :

Les symboles internationaux d'accessibilité sont utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées.

Ils sont facilement repérables.

#### **Visibilité**

Les supports d'information :

Ils sont contrastés par rapport à leur environnement immédiat. Ils permettent une vision et une lecture en position debout et assise. Ils sont choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout éblouissement. Ils permettent à une personne mal voyante de s'approcher à moins d'1 mètre, quand ils sont situés à une hauteur inférieure à 2.20m.

#### **Lisibilité**

L'information donnée sur les supports :

Sont fortement contrastée par rapport au fond du support ; la hauteur des caractères d'écriture est proportionnée aux circonstances

#### **Compréhension**

La signalisation est - autant que possible - des icônes ou des pictogrammes

### **13 ECLAIRAGE :**

Valeur d'éclairage mesuré au sol, d'au moins :

- 20 lux en tout point du cheminement extérieur accessible
- 200 lux au droit des postes de travail et encaissement
- 100 lux en tout point des circulations intérieures

### **14. ARTICLES DE LOIS PRIS EN COMPTE :**

Conformément à la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » et ses textes d'application :

Pour les ERP et IOP :

**Arrêté du 1er août 2006** fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R.

111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création modifié par l'**Arrêté du 30 novembre 2007**

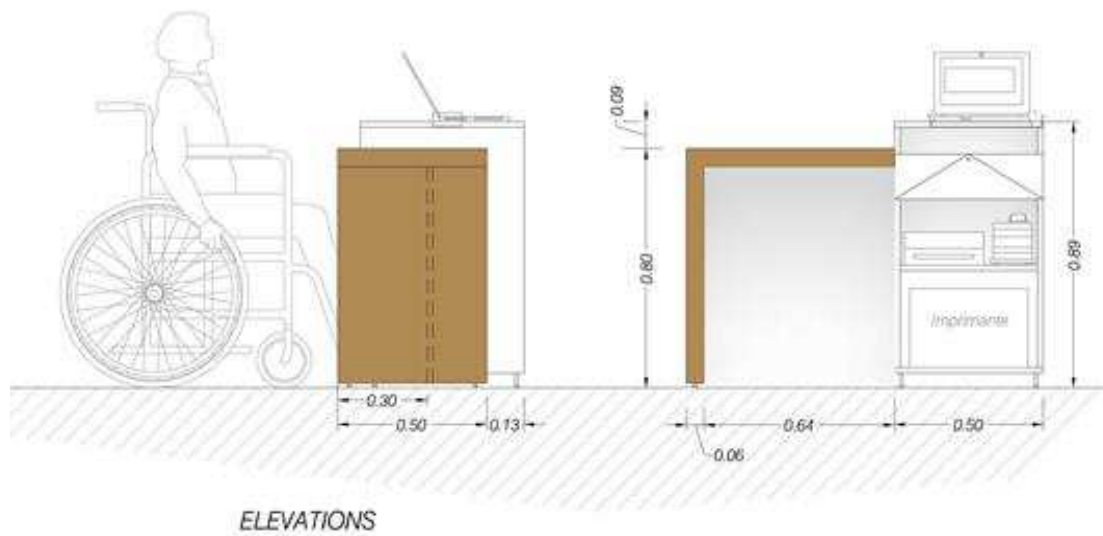
**Arrêté du 21 mars 2007** relatif à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.

**Arrêté du 9 mai 2007** relatif à l'application de l'article R 111 19 du Code de la Construction et de l'Habitat (CCH) aux locaux destinés à accueillir des professions libérales

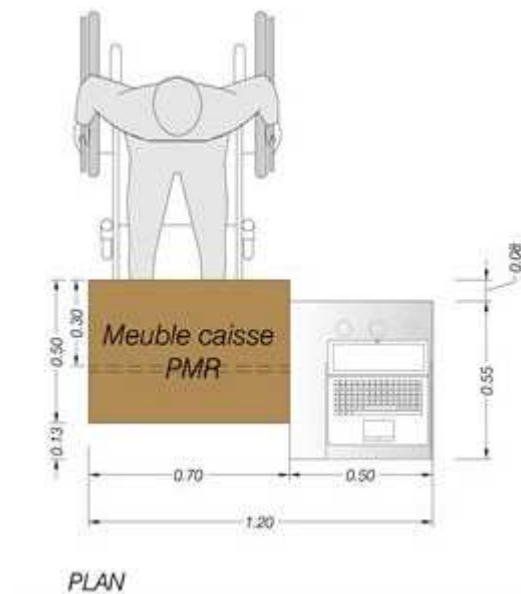
Autres références :

**Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 (du 30 novembre 2007)**, relative à l'accès des personnes handicapées au cadre bâti, de la Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction.

## 15. DETAIL MOBILIER D'ACCUEIL :



**CAISSE PMR concept B Welcome**



## 16. CADRE SUIVANT ARRETE DU 22 MARS 2007 :

Cadre suivant : Arrêté du 22 Mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles :

R. 111-19-21 à R. 111-19-24 :

Suivant le code de la construction et de l'habitation notamment les articles :

L. 111-7-4, R. 111-19-5, R. 111-18 à R. 111-18-11, R. 111-19 à R. 111-19-11, R. 111-19-21 à R. 111-19-24

relatifs à l'attestation constatant que les travaux sur certains bâtiments respectent les règles d'accessibilité aux personnes handicapées.



CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

1. CHEMINEMENTS EXTERIEURS :		
Généralités		X
▪ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment		X
▪ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment		X
▪ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs		X
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement		X
Largeur = 1,40m		X
Rétrécissements Ponctuels = 1.20 m		X
Dévers= 2%		X
Pentes		X
▪ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant		X
▪ Pente = 4 %		X
▪ Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m		X
▪ Pente entre 5 et 8 % sur 2 m maxi		X
▪ Pente entre 8 et 10 % sur 0.50 m maxi		X
▪ Pente >10 % interdite		X
▪ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente		X
Caractéristiques des paliers de repos		X
▪ 1.20 m x 1.40 m		X
▪ Paliers horizontaux au dévers près		X
Seuils et ressauts		X
▪ = 2 cm (ou 4 cm si pente <33%)		X
▪ Arrondis ou chanfreinés		X
▪ Pas d'âne interdits		X
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants		X
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour aux points de choix d'itinéraire		X
▪ emplacements		X
▪ dimension diamètre 1.50 m		X
Espaces de manœuvres de porte		X
▪ emplacements		X
▪ dimensions		X
Espace d'usage		X
▪ devant chaque équipement ou aménagement		X
▪ dimension : 0.80 m X 1.30 m		X
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue		X
Trous au sol : diamètre ou largeur = 2 cm		X
Cheminement libre de tout obstacle		X
▪ hauteur libre = 2.20 m		X
▪ repérage visuel, tactile ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm		X
Protection si rupture de niveau = 0.40 m à moins de 0.90 m du cheminement		X
Protection des espaces sous escaliers		X
Volée d'escalier de 3 marches ou plus :		X
▪ 1 main courante		X
- hauteur entre 0.80 et 1.00 m		X
- continue, rigide et facilement préhensible		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

- dépassement les premières et dernières marches		X
- différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel		X
▪ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		X
▪ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche		X
▪ Nez de marches		X
De couleur contrastée		X
Antidérapants		X
Sans débord excessif		X
Présence d'un dispositif d'éclairage de cheminement		X
<b>2. STATIONNEMENT AUTOMOBILE :</b>		
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places		X
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment		X
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte		X
▪ Largeur = 3.30 m		X
▪ Espace horizontal au devers de 2 % près		X
Raccordement au cheminement d'accès		X
- Ressaut = 2 cm		X
- Sur 1.40 m à partir de la place : cheminement horizontal eu dévers près		X
▪ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes		X
- bornes visibles directement du poste de contrôle		X
<b>ou</b>		X
- signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels		X
- ET visiophonie		X
▪ Sortie en fauteuil des places « boxées »		X
Repérage horizontal et vertical des places		X
▪ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public		X
▪ Signalisation des croisements véhicules / piétons :		X
- éveil de vigilance des piétons		X
- signalisation vers les conducteurs		X
<b>3. ACCES AUX BATIMENTS ET AUX EQUIPEMENTS INTERIEURS :</b>		
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	X	
Entrée facilement repérable	X	
Dispositifs d'accès au bâtiment		X
▪ Facilement repérable		X
▪ Signal sonore et visuel		X
Système de communication à dispositif de commande manuelle		X
▪ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		X
▪ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m		X
Contrôle d'accès et de sortie		X
▪ Visualisation directe du visiteur par le personnel ou		X
▪ Visiophone		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

4. CHEMINEMENTS :		
Cheminement handicapés : identique aux ou à l'un des cheminements usuels	X	
▪ Cheminement accessibles signalés de manière adaptée en fonction du handicap (visuel, auditif, moteur)		X
Cheminement libre de tout obstacle	X	
▪ Largeur des cheminements : mini 1,40 m	X	
▪ Rétrécissement ponctuel : 1.20 mini.		X
▪ Hauteur libre : 2.20 m mini		X
▪ Repérage visuel ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus d'15 cm	X	
▪ Protection si rupture de niveau = 0,40 m à moins de 0,90 m		X
▪ Protection des espaces sous escaliers:		X
Marches isolées		X
Si trois marches ou plus		X
- appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		X
- contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche		X
- nez de marches		X
de couleur contrastée		X
antidérapants		X
sans débords excessifs		X
- main courante		X
hauteur entre 0,80 et 1,00 m		X
continue rigide et facilement préhensible		X
dépassant les premières et les dernières marches		X
différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		X
Si marches menant à un escalier		X
- appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		X
- contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche		X
- nez de marches		X
de couleur contrastée		X
antidérapants		X
sans débords excessifs		X
- main courante		X
largeur entre mains courantes = à 1,20 m		X
- Dimensions		X
hauteur des marches 16 cm		X
giron des marches 28 cm		X
Pente		X
▪ Pente = à 4 %		X
▪ Pente entre à 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m		X
▪ Pente entre 5 et 8% : sur 2 m maxi		X
▪ Pente entre 8 et 10% : sur 0,5 m maxi		X
▪ Pente > 10% interdite		X
▪ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente		X
Paliers de repos		X
▪ 1,20 x 1,40 m		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

▪ Paliers horizontaux au devers près		X
Espace et manœuvre de porte		X
▪ Emplacements		X
- devant chaque porte (située latéralement ou perpendiculairement à l'axe d'une circulation commune)		X
- En haut et en bas de chaque plan incliné (1.20 m X 1.40 cm)		X
- intérieur de chaque sas		X
- espace d'usage devant chaque équipement (0.80 m x 1.30 m mini)	X	
- espace de manœuvre avec demi-tour devant choix d'itinéraire (Ø 1.50 m mini)	X	
▪ Dimensions		X
- largeur : largeur de la circulation courante	X	
- longueur : ouverture en poussant : 1.70 m mini ouverture en tirant : 2.20 m mini		X
Espace d'usage:	X	
▪ Devant chaque équipement ou aménagement	X	
▪ Dimensions 0,80 x 1,30 m	X	
Seuils et Ressauts :		X
▪ Bords arrondis ht maxi : 2 cm (ou 4 cm avec un chanfrein à 33%)		X
▪ Arrondis ou chanfreinés		X
▪ Ressauts distants de 2.50 m de long d'une pente		X
▪ Ressauts successifs interdits (« pas d'âne »)		X
Sols non meuble non glissant non réfléchissant et sans obstacle à la roue:		X
Trous et fentes : diamètre ou largeur ≤ à 2 cm		X
Garde-corps : si dénivelé > à 0.40 m (sauf quai)		X
Largeur des portes sur cheminement :		X
▪ local > 100 personnes :		X
- largeur de porte principal ≥ 1,40 m		X
- dont un vantail ≥ à 0,90 m		X
▪ local < 100 personnes: largeur de porte ≥ 0.90 m		X
▪ un accès à un local < à 30 m2 : largeur ≥ 0,80 m		X
▪ Portique de sécurité : largeur : 0.80 mini		X
Bornes, poteaux : couleurs contrastées à leur environnement		X
Aménagement en saillie : ≤ à 2,20 m du sol, prolongé jusqu'au sol ou protection à 0.40 m maxi du sol (recommandation)		X
<b>5. ASCENSEUR :</b>		
Tous les ascenseurs doivent être accessibles		X
Tous niveaux doivent être desservis		X
Dénivellation ≥ 1.20 m détermine un niveau décalé considéré comme un étage		X
Ascenseur obligatoire		X
- Si niveau ≠ du RdC peut recevoir 50 personnes (seuil axe à 100 personnes pour les établissements d'enseignements)		X
- Tous les ascenseurs sont accessibles		X
- Obligatoire si prestation exclusive à un autre niveau		X
- Un appareil élévateur ne peut remplacer un ascenseur que sur dérogation obtenue dans les conditions fixées à l'article R 111-19-6		X
- Largeur de porte > 0,80 m		X
Portes coulissantes obligatoires		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

Dimensions cabines		X
- au moins de 1,00 m x 1,30 m (profondeur) (si plusieurs faces de services la profondeur $\geq$ 1,30 m pour chacune des portes).		X
Commandes		X
- sur le côté à plus de 0,40 m d'un angle		X
- hauteur $\leq$ 1,30 m (inscriptions en "braille")		X
Précision d'arrêt $\leq$ 2 cm		X
- Si ascenseur non visible depuis l'entrée ou le hall principal, repérage par une signalisation adaptée		X
Conformité		X
- Normes NF EN 8170 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap		X
- Muni d'un dispositif permettant de prendre appui		X
- Permettant de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine aux étages desservies et au système d'alarme		X
Appareils élévateurs pour personne à mobilité réduite		X
- dérogation obtenue		X
- conforme aux normes les concernant d'usage		X
- d'usage permanent		X
<b>6. ESCALIER :</b>		
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement		X
- si aucun mur de part et d'autre, largeur $\geq$ 1,20 m		X
- si un mur d'un seul côté, largeur $\geq$ 1,30 m		X
- si entre deux murs, largeur $\geq$ 1,40 m		X
- appel de vigilance pour les malvoyants à 50cm en partie haute		X
- contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche visuellement contrastées		X
- nez de marches de couleur contrastée		X
antidérapants		X
sans débords excessifs		X
- main courante		X
hauteur entre 0,80 et 1,00 m		X
continue rigide et facilement préhensible		X
dépassant les premières et les dernières marches		X
différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		X
- dimensions		X
hauteur des marches 16 cm		X
giron des marches 28 cm		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

7. TAPIS, ESCALIERS et PLANS INCLINES:		
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur		X
Mains courantes accompagnant le mouvement		X
Mains courantes dépassant de 30cm le départ et l'arrivée		X
Arrêt d'urgence facilement repérable accessible et manœuvrable en position debout assis		X
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel		X
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécanique		X
8. REVETEMENTS DE SOLS MURS ET PLAFONDS :		
Tapis		X
- Dureté suffisante		X
- Pas de ressaut = 2 cm		X
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration		X
- Conforme à la réglementation		X
- Ou Aire d'absorption équivalente = 25% de la surface au sol		X
9. PORTES PORTIQUES ET SAS :		
Dimensions des sas		X
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escaliers		X
Largeur des portes principales et des portiques		X
- 0,90 m pour les locaux recevant moins de 100 personnes		X
- 1,40 m pour les locaux recevant au moins 100 personnes		X
- un vantail = 0,90 m pour les portes à 2 vantaux		X
- largeur = 0,80 m pour les portiques de sécurité		X
Poignées des portes		X
- Facilement préhensible		X
- A plus de 0,40m d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		X
Effort pour ouvrir une porte = 50 N		X
Portes vitrées repérables		X
Portes à ouverture automatique		X
- Durée d'ouverture réglable		X
- Détection des personnes de toutes tailles		X
Portes à ouverture automatique		X
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique		X
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sureté est installé		X
10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE :		
Si existence point d'accueil		X
- Au moins un accessible		X
- Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert		X
- Banque d'accueil utilisables en position assis ou debout	X	
Equipement divers accessibles au public	X	
- Au moins un équipement par type aménagé	X	

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

- Espace d'usage de 0,80 m x 1,30 m devant chaque équipement	X	
Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonction voir entendre parler		X
- 0,90m =Ht=1,30 m		X
Guichets d'information, vente manuelle, tables/tablettes si nécessaires de lire écrire/utiliser un clavier	X	
- Face supérieure ou égale à 0,80 m	X	
- Vide de Ht 0,70 x L 0,60 x P 0,30 m	X	
- Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique		X
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores		X
<b>11 .SANITAIRES :</b>		
Cabinets aménagés		X
- Au moins un par niveau comportant des sanitaires		X
- Aux mêmes emplacements que les autres		X
- Séparés H/F si autres sanitaires séparés		X
Un lavabo accessible par groupe de lavabos		X
- Espace de manœuvre dans le cabinet ou devant la porte diam 1,50m		X
Lavabo accessible		X
- Bord supérieur H = 0,80m		X
- Vide en dessous de Ht 0,70 x L 0,60 x P 0,30m		X
- Accessoires divers porte savon à 1,30m maxi		X
- Hauteur du miroir : 1,05 m du sol ou inclinable		X
- Urinoirs à différentes hauteurs si batterie d'urinoir		X
Aménagement intérieurs des cabinets		X
- Dispositif permettant de refermer la porte		X
- Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m		X
- Hauteur de cuvette entre 0,45 et 0,50m		X
- Lave main accessible à une ht de 0,85m		X
- Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol		X
- Barre d'appui supportant une personne		X
- Commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable		X
<b>12. SORTIES :</b>		
Sorties repérables sans risque de confusion avec les sorties de secours	X	
<b>13. ECLAIRAGE :</b>		
Valeurs d'éclairage	X	
- 20 lux pour les cheminements extérieurs		X
- 200 lux aux postes d'accueil	X	
- 100 lux pour les circulations horizontales	X	
- 150 lux pour les circulations escaliers et équipement mobiles		X
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés		X
Extinction doit être progressive si éclairage temporisé		X
Eclairages par détection de présence		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

<b>14. INFORMATION ET SIGNALISATION :</b>		
Cheminevements extérieurs		X
- Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou encas de pluralité de cheminevements		X
- Repérage de parois vitrées		X
- Passage piétons		X
Accès à l'établissement et accueil	X	
- Repérage des entrées	X	
- Repérage du système de contrôle d'accès		X
Accueils sonorisés		X
- Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire		X
- Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique		X
- Signalisation de la borne par un pictogramme		X
Equipements divers	X	
- Signalisation du point d'accueil du guichet	X	
- Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	X	
- Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile		X
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3	X	
- Visibilité (localisation du support, contrastes)	X	
- Lisibilité (hauteur des caractères)	X	
- Compréhension (pictogramme)	X	
<b>15. INFORMATION ET SIGNALISATION :</b>		
Nombre de places réservées 1+1 par tranche de 50		X
Salle de + de 100 places : selon arrêté municipal		X
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m		X
Cheminevement accessible jusqu'à l'emplacement		X
Réparties en fonction des différentes catégories de places		X
<b>16. ETABLISSEMENT COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL :</b>		
Nombre de chambres adaptées		X
- 1 si moins de 21 chambres		X
ou		X
- 1 + 1 par tranches de 50		X
ou		X
- toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou avec handicap moteur		X
Caractéristiques des chambres adaptées		X
- Espaces de rotation diam 1,50m		X
- 0,90m sur les grands côtés du lit		X
- 1,20 m au pied du lit		X
- 0 hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm		X
Cabinet de toilette		X
- 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée		X
- Tous si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur		X



CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

- Espace de rotation diam 1,50 m		X
- Douche accessible avec barre d'appui		X
Cabinet d'aisance accessible		X
- 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée		X
- Tous si personnes âgées ou à mobilité réduites		X
- Espace d'usage 0,80 x 1,30 m		X
- Barre d'appui		X
Pour toutes les chambres		X
- 1 prise de courant à proximité du lit		X
- 1 prise téléphonique en cas de réseau téléphonie interne		X
- 1 N° de la chambre en relief sur la porte		X
<b>17. ETABLISSEMENT COMPORTANT DES CABINES OU DOUCHES :</b>		
Cabines		X
- Au moins 1 cabine aménagée		X
- Au même emplacement que les autres cabines		X
- Cheminement accessible jusqu'à la cabine		X
- Cabines séparées H/F si autres cabines séparées		X
- Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour dim 1,50m		X
- Siège		X
- Dispositif d'appui en position debout		X
Douches		X
- Au moins 1 douche aménagée		X
- Au même emplacement que les autres douches		X
- Cheminement accessible jusqu'à la douche		X
- Douches séparées H/F si autres douches séparées		X
- Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche		X
- Siphon de sol		X
- Dispositif d'appui en position debout		X
- Equipements divers utilisables en position assis		X
<b>18. CAISSE DE PAIEMENT :</b>		
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	X	
Une caisse adaptée par tranche de 20	X	
Répartition uniforme des caisses adaptées	X	
Caractéristiques des caisses adaptées	X	
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	X	
<b>19. SIGNALISATION :</b>		
Les symboles internationaux d'accessibilité doivent être utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées lorsque ces aménagements ne sont pas facilement repérables	X	

CONSTRUCTIONS EXISTANTES		OUI	Sans Objet
1° /	Parties nouvelles en conformité avec l'article R.111-19.1 (dans ce cas remplir la rubrique A)	X	
2° /	Amélioration des parties existantes.		

Je soussigné (le demandeur) **M. L. ALEXANDRE** certifie que le projet d'aménagement intérieur est conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des personnes handicapées.

Le

Je soussigné (l'architecte d'intérieur) **M. J. LAPEYRONIE** certifie que le projet d'aménagement intérieur est conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des personnes handicapées.

Le

## 6. Document d'aide à l'accueil

# Bien accueillir les personnes handicapées



# Sommaire

<b>I. Définition du handicap et prescription pour les ERP .....</b>	<b>2</b>
1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ? .....	2
2) Professionnels et usagers, tous concernés .....	2
3) Rappel des obligations .....	3
a) Pour les bâtiments neufs.....	3
b) Pour les bâtiments existants.....	4
<b>II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public .....</b>	<b>5</b>
1) Attitudes et comportements généraux .....	5
2) Attitudes et comportement spécifiques.....	6
a) Personnes avec une déficience auditive.....	6
b) Personnes avec une déficience visuelle .....	7
c) Personnes avec une déficience motrice.....	10
d) Personnes avec une déficience mentale.....	11
e) Personnes avec une déficience psychique .....	13
<b>III. Rendre accessibles son établissement .....</b>	<b>14</b>
<b>Documents de référence .....</b>	<b>16</b>

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

## 1) Qu'est ce que le handicap et l'accessibilité ?

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 2005<sup>1</sup> a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.



*« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail<sup>2</sup> ».*

La Convention des Nations Unies souligne la responsabilité de l'État et de la collectivité. Elle affirme l'égalité entre toutes les personnes, l'interdiction de toute forme de discrimination fondée sur le handicap et le principe d'accessibilité. La loi du 11 février 2005 définit précisément le handicap et inscrit dans le marbre l'obligation d'accessibilité universelle.



*« Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »<sup>3</sup>*

Cet extrait définit le handicap comme la rencontre de deux champs : celui de la déficience intrinsèque d'une personne et celui de l'inadaptation de l'environnement dans lequel cette personne évolue. En effet, l'environnement joue un rôle essentiel dans l'aggravation ou la réduction du handicap d'une personne. Un environnement qui n'est pas adapté, qui ne propose aucun équipement compensatoire, aucun personnel sensibilisé ou formé alourdit considérablement la déficience. En revanche, un environnement adapté, dans lequel existent des équipements compensatoires et dont le personnel est formé permet de réduire, voire de faire disparaître les effets liés au handicap. C'est ce qu'on appelle l'accessibilité.

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

C'est donc tout le monde qui a une responsabilité et un moyen d'améliorer le vivre ensemble. Travailler sur l'accessibilité de l'environnement consiste à l'adapter pour le rendre accessible à tous. Il s'agit de rendre accessible n'importe quel lieu, mais également n'importe quel bien, n'importe quel service ou prestation à n'importe qui. Ainsi, comme le handicap ne se limite pas aux personnes en fauteuil roulant, l'accessibilité ne se limite pas à l'installation de rampes.

<sup>1</sup> Loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

<sup>2</sup> Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

<sup>3</sup> Extrait de la Loi du 11 février 2005.



La loi du 11 février 2005 réaffirme « le principe de l'accessibilité à tous pour tout » qui englobe donc :

- ✦ l'accès au bâtiment (entrée, circulation et utilisation des équipements) ;
- ✦ l'accès à l'information ;
- ✦ l'accès à la communication ;
- ✦ l'accès aux prestations.

L'accessibilité est une composante de la lutte contre la discrimination.



*« 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<sup>4</sup>. »*

De plus, au-delà de la lutte contre des discriminations, l'accessibilité peut être pensée plus largement et concerner tout le monde. En effet, la pratique montre que ce qui est un besoin pour certains, devient un confort pour les autres : tout le monde profite des portes plus larges et automatiques, d'une signalétique claire et bien visible, de la multiplication des canaux de communication pour faire passer des informations... Ainsi, les rampes, conçues pour les personnes en fauteuil roulant, sont empruntées par les personnes avec poussette ou chariot à roulettes, les personnes âgées, les blessés en béquilles ou, plus largement, par tous ceux qui préfèrent tout simplement une pente douce à une série de marches. L'accessibilité revêt une certaine universalité : c'est ce qu'on appelle la « conception universelle » ou encore le « design for all ». Par conséquent, se soucier de l'accessibilité de son établissement recevant du public (ERP) revient, non pas à s'intéresser à une éventuelle petite partie de ses clients, usagers ou patients, mais bien à investir pour une qualité d'accueil et de service pour toutes les personnes, qui entreront dans son établissement.

### 3) Rappel des obligations

Tous les ERP, depuis 2005, ont pour obligation de rendre leurs locaux et leurs services, accessibles.

#### a. Pour les bâtiments neufs

Quelle que soit sa catégorie, un ERP neuf doit rendre accessible chaque mètre carré et l'ensemble de ses prestations et services, sans aucune dérogation possible.



*Pour connaître le détail des obligations légales, vous pouvez lire l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-11 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.*

<sup>4</sup> Décret n°2006-555 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation, article R.111-19-2.



## b. Pour les bâtiments existants

### Pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie



*« Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions mentionnées au a du II, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu<sup>5</sup>. »*

Les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP<sup>6</sup>, seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Si l'ensemble du bâtiment est accessible, la situation est idéale, néanmoins, l'obligation légale ne porte que sur une partie. En revanche, cette zone, la plus proche possible de l'entrée principale et traversée par le cheminement habituel, doit proposer l'ensemble des prestations prévues dans l'établissement, afin de respecter le principe d'égalité.

### Pour les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie



*« Les établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant autres que ceux de cinquième catégorie doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap<sup>7</sup> », conformément aux points suivants : « Les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments, les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments, les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public, les portes et les sas intérieurs et les sorties. Les revêtements des sols et des parois ainsi que les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers<sup>8</sup>. »*

En d'autres termes, les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie sont tenus de rendre accessible l'intégralité de leur espace ouvert au public, ainsi que les abords de leur établissement (stationnement et cheminements extérieurs), depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP.

<sup>5</sup> Article R. 111-19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

<sup>6</sup> Agenda d'Accessibilité Programmée. Protocole dans lequel tout gestionnaire ou propriétaire dont le ou les ERP ne sont pas accessibles au 31 décembre 2014 doivent entrer. L'Ad'AP doit être déposé avant le 27 septembre 2015.

<sup>7</sup> Article R111.19-8 du Code de la construction et de l'habitation.

<sup>8</sup> Article R111.19-7 du Code de la construction et de l'habitation.





## II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

Au-delà du local en lui-même, l'accessibilité et la qualité de l'accueil de tous les publics passent par une attitude et un comportement adéquats des professionnels.

### 1) attitudes et comportements généraux

L'accessibilité démarre avec le bon sens et l'attention que l'on porte à autrui. En effet, pour de nombreux aspects, il suffit de se mettre, fut-ce un court instant, à la place de l'autre, d'adopter sa logique, son point de vue afin d'identifier les écueils usuels, inhérents et récurrents à sa condition, pour les dépasser.

Le gestionnaire de l'ERP est, par définition, au service du public, de son public. Son souci principal est donc la satisfaction des besoins ou des désirs de ses clients ou usagers, dans toute leur diversité. L'âge, le sexe, la situation familiale ou financière sont autant de paramètres qui démultiplient les profils des clients et usagers, et donc leurs attentes. Pour y répondre, les professionnels ont appris à connaître certains archétypes, à écouter les clients et usagers, à cibler leurs attentes et à œuvrer pour les satisfaire. Au final, quand on parle d'attitude et de comportement adéquats pour accueillir un public handicapé, c'est de cela qu'il s'agit.

Ainsi, le premier pas dans la mise en accessibilité de votre établissement et de vos prestations, la première main tendue vers votre interlocuteur réside dans votre volonté d'accueillir et satisfaire absolument tous ceux qui se présentent à vous. Ainsi, la politesse, la bienveillance, l'écoute, les attentions sont autant de facilitateurs pour rendre le quotidien des personnes handicapées plus confortable. Il s'agit-là de termes-clés de base pour tout vendeur ou commerçant ou interlocuteur en relation avec le public. Le savoir-être est aussi important que le savoir-faire. Adoptez donc la même attitude que pour n'importe quelle personne.

- Ne la dévisagez pas, soyez naturel, ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou certains comportements qui peuvent paraître étranges.
- Faites attention à votre langage, n'employez pas de vocabulaire irrespectueux ou discriminant.
- Considérez la personne à besoins spécifiques comme un client ordinaire : adressez-vous à elle directement et non pas son accompagnateur, s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Ne caressez pas le chien guide d'aveugle ou le chien d'assistance, il travaille.
- Portez une attention particulière à la qualité de la communication. Parlez bien en face de la personne, en adaptant votre attitude (vocabulaire, articulation, intonation, gestes...) à sa capacité de compréhension.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide. Ne soyez pas surpris si la personne refuse : elle est à même de vous indiquer ce qu'elle attend de vous ou la manière de l'aider.
- Gardez le sourire et faites preuve de patience pour éviter de la mettre en difficulté : un accueil et un service adapté de qualité peut demander plus de temps.
- Ayez à disposition un moyen de communication écrite, par exemple, carnet, stylo, tablette tactile...
- Si des écrans télévisés sont présents dans votre établissement, veillez à activer le sous-titrage ainsi que l'audio-description.



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

Accueillir le public, à besoins spécifiques ou non, est au cœur de votre métier. Faire preuve de politesse, de bienveillance, d'écoute, d'attentions pour satisfaire vos clients, usagers et patients va de soi pour vous. Il en va de même pour les personnes handicapées dont la qualité de vie dépend sensiblement de l'environnement et du comportement de la collectivité à leur égard. Ainsi, l'accueil d'une personne handicapée doit être aussi naturelle que celui d'une personne âgée, par exemple, laquelle peut déjà connaître certaines des difficultés rencontrées par les personnes handicapées (difficulté de repérage, de compréhension, problèmes de mobilité, de vue ou d'audition...). De plus, si ces adaptations sont nécessaires pour les personnes âgées ou handicapées, c'est une qualité de service qui est profitable à tous. En effet, au-delà du handicap, une poussette, des sacs de course, une entorse de la cheville, un sac de voyage sont autant d'entraves à une circulation aisée dans la Cité, et sont autant de situations auxquelles profite un environnement pensé pour tous.

### a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012<sup>9</sup>, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

La Langue des Signes Française (LSF) est un moyen efficace pour échanger avec une personne sourde signante (qui utilise la LSF). Néanmoins, il existe d'autres solutions, plus simples, pour permettre la communication avec un client sourd ou malentendant. Ces solutions sont multiples et varieront selon votre interlocuteur. En effet, certains sourds signent, d'autres s'expriment à l'oral, d'autres encore utilisent le Langage Parlé Complété (LPC, code qui associe la parole à des gestes-soutiens de la main au niveau de la bouche), beaucoup s'appuient sur la lecture labiale (lecture sur les lèvres), mais celle-ci n'est qu'une aide partielle, qu'un complément aux informations auditives. Les jeunes générations maîtrisent la lecture et l'écriture, contrairement aux plus anciens qui ont, pour la majorité, plus de difficultés. Au professionnel et au client de s'entendre sur le moyen de communication le plus confortable pour ce dernier. Néanmoins, voici un certain nombre d'exemples de facilitateurs :

- Soyez attentif au fait que l'interlocuteur tende l'oreille ou qu'il pointe celle-ci du doigt et qu'il secoue la tête, pour repérer une personne atteinte d'un handicap auditif.
- Assurez-vous que la personne vous regarde avant de commencer à lui parler.
- Gardez la bouche dégagée (ne mettez pas votre main devant votre bouche) et bien éclairée, en évitant les contre-jours.
- Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez des phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage, etc...
- Proposez de quoi écrire, en mimant l'écrit ou en montrant un calepin, par exemple, si la personne sait lire et écrire (majoritairement les jeunes générations).

<sup>9</sup>Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



- Vérifiez que la personne a bien compris le message en l'invitant à reformuler ou en reformulant vous-même.
- Veillez à afficher de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées et leurs prix.
- Assurez-vous que chacun puisse voir tout le monde, par exemple grâce à une table ronde.
- Pour orienter une personne avec un handicap auditif, placez-vous à côté d'elle et indiquez par des gestes clairs le chemin à suivre ou le lieu à atteindre.
- Pour les personnes appareillées, on peut installer une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s'assurant régulièrement qu'elle fonctionne.



De nombreuses formations de LSF existent et permettent d'intégrer les bases de cette langue à part entière. Connaître quelques mots rudimentaires de LSF (Bonjour, merci, au revoir) est souvent apprécié. Quelques dictionnaires sont disponibles sur internet :

- 🔗 <http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>
- 🔗 <http://www.lsf dico-inj smetz.fr/recherche-par-mot.php>
- 🔗 <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicomplet>

## b. Personnes avec une déficience visuelle



Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes<sup>10</sup>. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

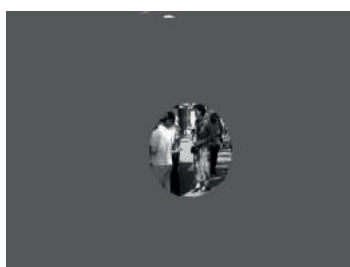
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



➔ Tout est « aperçu », rien n'est vraiment « distingué » car les contrastes et les couleurs sont atténués.

➔ Impossible de se déplacer en sécurité, d'apprécier le relief, la distance d'un obstacle, ou de lire.

### ● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



➔ Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.

➔ Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



## ● N'avoir qu'une perception périphérique ou atteinte de la vision centrale



➔ Seule la vision centrale subsiste dans un champ tubulaire avec une bonne perception des détails.

➔ Les déplacements et l'appréhension de l'espace sont impossibles.

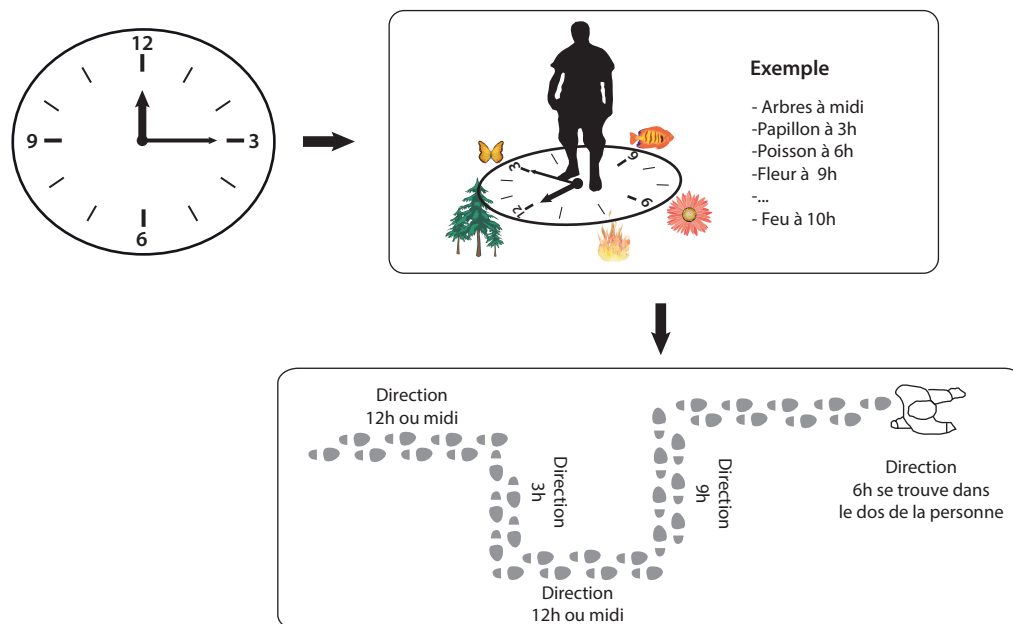
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes. La personne handicapée visuelle est également la plus à même de vous indiquer quelle aide lui apporter. Il faut donc, en tout premier lieu, être ouvert aux demandes et aux besoins de la personne, sans chercher à s'imposer à elle. D'une manière plus générale, il ne faut pas hésiter à combler l'absence de vision par la parole et apporter un maximum d'informations à travers votre discours.

- Présentez-vous oralement en donnant la fonction que vous occupez. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- Adressez-vous à la personne handicapée et non à son accompagnateur, s'il y en a un. Si la personne est accompagnée de son chien guide, ce dernier travaille, ne le caressez pas.
- Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez oralement si vous vous éloignez et si vous revenez (« je pars », « je suis revenu »).
- S'il faut se déplacer, ne prenez pas le bras de la personne. Proposez le vôtre et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté. Annoncez précisément et clairement les changements de direction et les obstacles.
- Acceptez les chiens guides d'aveugles dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.
- Ne dérangez pas le chien guide d'aveugle, en l'appelant, le caressant, le distrayant, en saisissant son harnais : il travaille.
- Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- Informer la personne déficiente visuelle sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette... (utilisez la technique du cadran d'horloge par exemple : les portes-manteaux se trouvent à midi et la caisse à 3h). Évitez les termes purement visuels comme « par ici », « par là-bas »...N'hésitez pas à employer le vocabulaire habituel comme par exemple « voir ».



Ci-dessous, un schéma explicatif de la technique du cadran d'horloge :



- Prévenez de tout changement dans l'environnement.
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.
- Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- Présenter et décrire les prestations proposées si cela s'avère utile pour le repérage de la personne.
- Concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton et police de caractère 16, minimum 4.5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- N'hésitez pas à proposer de l'aide si une personne semble perdue, en vous approchant pour qu'elle comprenne que vous vous adressez à elle.



Il existe des tablettes numériques qui ouvrent de nombreuses possibilités que ce soit pour la transmission d'informations que pour les modes de lecture que l'on peut individualiser et moduler selon le profil du client, du patient ou de l'utilisateur : choix de la langue, choix du texte ou de l'image, choix du niveau de contraste et de l'agrandissement de caractères... Cet éventail d'adaptations présente un intérêt indéniable pour l'accessibilité qui vient s'ajouter à l'attractivité des nouvelles technologies.

## Les chiens guides d'aveugles

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des ascenseurs et toilettes.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Le chien guide d'aveugle se reconnaît à son harnais spécifique.



Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

*« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>11</sup> ».*



*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre<sup>12</sup>. »*

### C. Personnes avec une déficience motrice

Le handicap moteur revêt plusieurs formes, il peut toucher une partie comme l'ensemble du corps. Les personnes dites à mobilité réduite peuvent se déplacer debout, à l'aide d'une ou deux cannes, de béquilles, d'un déambulateur ou encore en fauteuil. C'est pourquoi l'on distingue les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) et les Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Les déficiences motrices entravent les déplacements, mais également la préhension d'objets et parfois la parole. Les UFR rencontrent donc généralement des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances ; la présence de marches, ou de dénivelés trop importants, des largeurs de passages insuffisantes, la hauteur des équipements ou objets sont autant de points bloquants. Les PMR affrontent, quant à elles, des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances, et d'autant plus si le parcours est semé d'obstacles comme des marches ou des pentes. La station debout et les attentes prolongées peuvent s'avérer particulièrement pénibles.

L'aide apportée se traduira le plus souvent par la facilitation et la sécurisation des déplacements.

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et des sièges de repos.
- Dans une file d'attente, indiquez à la personne la file prioritaire si elle ne l'a pas vue.
- Proposez l'aide sans l'imposer. Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement pour qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.
- En cas de guidage d'un fauteuil, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- Ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant : vous risquez non seulement de déséquilibrer la personne, mais aussi de la mettre mal à l'aise.
- Pour accompagner une personne qui se déplace debout, veillez à ne pas la déstabiliser et à marcher à ses côtés en respectant son rythme.
- Pour échanger avec une personne en fauteuil, il est préférable de vous placer à sa hauteur.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Si la personne a des difficultés d'élocution, soyez patient et laissez-lui le temps de s'exprimer et de finir ses phrases. N'hésitez pas à faire répéter plutôt que de faire croire que vous avez compris.
- Acceptez les chiens d'assistance dans l'établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.





## Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné aux PMR et UFR. Il leur apporte une aide technique et répond à de nombreuses commandes : ramasser un objet, ouvrir portes et placards, allumer la lumière... Il porte également des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

*« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>13</sup> ».*



*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre<sup>14</sup>. »*

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

On distingue la déficience intellectuelle, comme la trisomie 21, qui ne peut être soignée, mais compensée par un environnement et un accompagnement adapté, et la déficience cognitive qui correspond à une déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, fonctions exécutives, langage...) ou une déficience du traitement de l'information. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies<sup>15</sup>, dysorthographies<sup>16</sup>, dyscalculies<sup>17</sup>,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral<sup>18</sup>.

Les handicaps cognitifs et intellectuels peuvent entraîner des problèmes de concentration et d'attention. Le déchiffrage et la mémorisation des informations et de la signalétique (pictogrammes) peuvent être plus ou moins difficiles selon les individus et selon le type d'informations et de signalétique (plus ou moins longues, plus ou moins abstraites, plus ou moins complexes). Il en va de même pour le repérage dans le temps et l'espace, ainsi que l'utilisation des appareils et des automates.

L'aide sera donc principalement humaine, dans l'attitude et l'accompagnement.

- Faites preuve de patience, d'écoute et de disponibilité, montrez-vous rassurant, tout en gardant une attitude naturelle. Sourire peut aider à mettre en confiance.
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes, ne faites pas de gestes de crainte ou de mépris.
- Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s'il y en a un.
- Parlez normalement avec des phrases simples, sans négation, en utilisant des mots faciles à comprendre.

<sup>15</sup> Trouble de l'apprentissage de la lecture

<sup>16</sup> Trouble de l'apprentissage de l'écriture

<sup>17</sup> Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

<sup>18</sup> Accident mettant en danger le fonctionnement d'une ou plusieurs zones du cerveau.



- Évitez les longs raisonnements.
- N'infantilisez pas et vouvoyez la personne.
- Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin par exemple.
- Proposez votre aide, ne faites pas à la place de la personne.
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- N'abandonnez pas la personne handicapée, sans relais.
- Utilisez une signalétique adaptée et des écrits en « facile à lire et à comprendre ».
- Aidez la personne pour le règlement, notamment dans le comptage de l'argent.
- Refusez les conversations intimes, réorientez la conversation fermement et clairement.
- Acceptez le chien d'assistance dans votre établissement, même s'il s'agit d'un établissement du secteur de l'alimentation.

## Le chien d'assistance

Le chien d'assistance est destiné également aux personnes atteintes d'un handicap mental. Il leur apporte une aide technique et peut porter des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu'il achète. C'est d'ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d'assistance d'un chien guide d'aveugle qui n'en possède pas. Mais, au-delà de cette aide, le chien est un compagnon au quotidien, un soutien moral, affectif, et constitue un formidable lien avec l'environnement. Il favorise ainsi l'insertion sociale des personnes handicapées.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d'accès à tous les ERP, même du secteur de l'alimentation, pour les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Qu'ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière dans les transports en commun et les taxis, les locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d'attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et les locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.



*« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>19</sup> ».*

*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peu prétendre<sup>20</sup>. »*



**Pour aller plus loin sur la déficience mentale :**

Guide du facile à lire et à comprendre (Unapei) :

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide\\_ReglesFacileAlire.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf)

Guide de l'accessibilité des personnes handicapées mentales (Unapei) :

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes (Unapei) :

[http://www.adapei66.org/UserFiles\\_adapei66/files/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

<sup>19</sup>Article R241-22, Code de l'action sociale et des familles

<sup>20</sup>Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005





## E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014<sup>21</sup>, on estime que 3,3 millions de personnes ont connu une situation de handicap psychique au cours des douze derniers mois. Ce handicap impacte surtout le comportement, la communication et la relation avec autrui. En effet, les personnes atteintes de troubles psychiques rencontrent souvent des problèmes de concentration ainsi qu'une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Ils éprouvent des difficultés à maîtriser leurs émotions et leur comportement. Entrer en communication avec quelqu'un d'inconnu peut être une véritable épreuve. Les événements imprévus génèrent du stress et, potentiellement, des comportements étranges. Comme pour la déficience mentale, c'est l'aide humaine et une attitude adaptée de la part du professionnel qui permettra une qualité d'accueil satisfaisante pour la personne et les autres clients ou usagers. Les personnes atteintes de troubles psychiques ont ainsi principalement besoin d'être rassurées, entendues, prises en charge et de ne pas être bousculées, ni stressées.

### a) Quelle attitude adopter ?

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et patient, tout en adoptant une attitude rassurante (sans marque de stress, d'agacement ou d'énervement).
- L'interlocuteur peut être stressé sans forcément s'en rendre compte. Dialoguez dans le calme, sans le fixer.
- Ne le contredisez pas, ne faites pas de reproches et rassurez le en cas de problème.
- Soyez précis dans ses propos, au besoin, répétez calmement.
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout et laissez-lui le temps de réaction et d'expression.
- Évitez de répéter plusieurs fois la même question.

### b) Que faire en cas de crise ?

- Restez calme et posé même si l'agitation de la personne est grande, et montrez-vous rassurant.
- Formulez des phrases courtes avec des mots simples.
- Tentez de focaliser son attention sur un élément environnemental (une image, un objet, un animal...) ou qui lui est familier (son entourage, son domicile...).
- Avec l'accord de la personne, mettez un tiers dans la relation ou la communication, afin de faire tomber la tension.
- Laissez toujours à la personne la possibilité de partir et de revenir.

<sup>21</sup>Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



### III. Rendre accessible son établissement

Vous disposez au travers la réglementation de tout un arsenal de prescriptions pour rendre votre établissement accessible aux personnes handicapées notamment en ce qui concerne les revêtements des sols et murs, les cheminements verticaux et horizontaux, leur largeur, l'éclairage, l'information, etc. Toutefois, ces prescriptions laissent une large place à la créativité des aménageurs, pour garantir la plus grande diversité possible d'aménagements.

Pour concilier prescriptions et créativité, et apporter une aide, des informations et supports sont, entre autres, disponibles en téléchargement sur le site du ministère ou sur le site de l'AFNOR pour les documents de normalisation :

✦ outil d'autodiagnostic :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Outil-d-autodiagnostic-du-niveau-d.html>

✦ produits répondant aux besoins des personnes handicapées dans les établissements recevant du public :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Pratic-ERP-base-de-donnees-des.html>

✦ panorama des dispositifs locaux d'aide à la mise en accessibilité des commerces :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Panorama-des-dispositifs-locaux-d.html>

✦ locaux des professionnels de santé : réussir l'accessibilité :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Les-locaux-des-professionnels-de.html>

✦ cafés, hôtels, restaurants et discothèques : réussir l'accessibilité :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Cafes-hotels-restaurants-et.html>

✦ BP X35-075 Accessibilité des établissements recevant du public - Franchissement du dénivelé constitué par une marche d'entrée :

<http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-x35-075/accessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-franchissement-du-denivele-constitue-par-une-marche-d-entree/article/785069/fa142546>

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

<http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-x50-783/accessibilite-et-inclusion-des-personnes-handicapees-organismes-handi-accueillants-exigences-et-recommandations-pour-l-inclu/article/821134/fa059321>

✦ NF P98-351 Éveil de vigilance - Caractéristiques, essais et règles d'implantation des dispositifs podo-tactiles au sol d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes :

<http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-351/cheminements-insertion-des-handicapes-veil-de-vigilance-caracteristiques-essais-et-regles-d-implantation-des-dispositifs/article/775517/fa140125>

✦ NF P98-352 Bandes de guidage tactiles au sol à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes ou des personnes ayant des difficultés d'orientation :

<http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-352/cheminements-bandes-de-guidage-tactile-au-sol-a-l-usage-des-personnes-aveugles-et-malvoyantes-ou-des-personnes-ayant-des-diff/article/818613/fa183172>

✦ BP P96-101 Accessibilité aux personnes handicapées - Référentiel de bonnes pratiques sur l'évacuation des personnes handicapées dans les établissements recevant du public :

<http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-101/accessibilite-aux-personnes-handicapees-referentiel-de-bonnes-pratiques-sur-l-evaluation-des-personnes-en-situation-de-handica/article/822591/fa059511>



✦ BP P96-102 Accessibilité aux personnes handicapées - guide de bonnes pratiques sur la gouvernance de la chaîne de l'accessibilité d'un bâtiment et de ses abords :

🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-102/accessibilite-aux-personnes-handicapees-guide-de-bonnes-pratiques-sur-la-gouvernance-de-la-chaîne-de-l-accessibilite-d-un-bati/article/724149/fa169024>

✦ BP P96-103 Recueil de bonnes pratiques sur l'accessibilité des équipements dans le cadre bâti :


🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-103/referentiel-de-bonnes-pratiques-sur-l-accessibilite-des-equipements-dans-le-cadre-bati/article/813573/fa169022>

✦ BP P96-104 Accessibilité aux personnes handicapées - Signalétique de repérage et d'orientation dans les établissements recevant du public :


🔗 <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-104/accessibilite-aux-personnes-handicapees-signalétique-de-reperage-et-d-orientation-dans-les-etablissements-recevant-du-public/article/818346/fa181424>




## Documents de référence

 Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, *Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap* [en ligne], Edition Dicom, 2014. Disponible sur :


 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/Guide%20Accessibilité%20Service%20public.pdf>

 CNISAM, *Bonnes pratiques face aux personnes déficientes ou en situation de handicap* [en ligne], 2013. Disponible sur :

 [http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes\\_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf)

 Ministère des affaires sociales, *Vivre ensemble, guide des civilités à l'usage des gens ordinaires* [en ligne], 2009. Disponible sur :

 [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_vivreensemble.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf)

 MEDDTL, Ministère du travail, de l'emploi et de la santé, *Le chien guide ou le chien d'assistance – le compagnon du quotidien* [en ligne], 2011. Disponible sur :

 [http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien\\_guide\\_16p.pdf](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien_guide_16p.pdf)

 Comité régional du tourisme Paris Île-de-France, *Accueillir une personne à besoins spécifiques* [en ligne], 2013. Disponible sur :

 <http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/Guide%20CRT%20Accueillir%20une%20personne%20à%20besoins%20spécifiques.pdf>

Ce document a été élaboré par la DMA, en collaboration avec :

- APAJH (Association pour Adultes et Jeunes Handicapés)
- CDCF (Conseil du Commerce de France)
- CFPSAA (Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes)
- CGAD (Confédération Générale de l'Alimentation en Détail)
- CGPME (Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises)
- FCD (Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution)
- UMIH (Union des Métiers et Industries de l'Hôtellerie)
- UNAPEI (Union nationale des association de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis)
- SYNHORCAT (Syndicat National des Hôteliers, Restaurateurs, Cafetiers et Traiteurs)



## ***La Délégation ministérielle à l'accessibilité***

Elle veille au respect des règles d'accessibilité, coordonne et assure la cohérence des actions menées par le ministère dans ce domaine. Soucieuse d'une meilleure intégration des personnes handicapées, elle veille à créer les conditions du dialogue, par un travail d'écoute et d'échange avec tous les acteurs de l'accessibilité et notamment les associations de personnes handicapées, pour faire émerger les synthèses nécessaires au déploiement de la politique d'accessibilité.

Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer  
Ministère du Logement et de l'Habitat durable

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Tour Pascal A  
92055 La Défense cedex  
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr) - [www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)

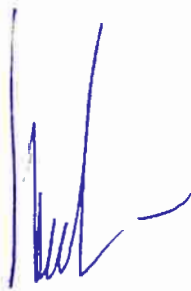
## 7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité

## ATTESTATION DE MAINTENANCE

Le respect du client passe par un accueil de qualité, Réseau Clubs Bouygues Telecom a mis en place un contrat de maintenance pour l'ensemble de ses boutiques.

Ce contrat vise à entretenir les points de vente pour l'ensemble de ses équipements tels que ascenseurs, portes automatiques et rampes amovibles, permettant aussi d'accueillir au mieux l'ensemble de nos clients, selon la typologie de leur handicap et la variété des installations. Il répond ainsi aux exigences du registre d'accessibilité.

Fait à Meudon, le 07/12/2017 -  
Luc ALEXANDRE DIRECTEUR EXPLOITATION



## Liste indicative des équipements concernés :

- Ascenseurs
- Appareils élévateurs
- Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques
- Rampes automatiques
- Portes automatiques
- Signaux sonores et visuels d'accès
- Appareils d'interphonie
- Doublages visuels d'informations sonores
- Boucles à induction magnétique portatives ou fixes
- Dispositifs répéteurs de feux de circulation
- etc...



## **8. Description des formations et attestations de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées (ERP des catégories 1 à 4)**


## ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

La satisfaction client est au cœur des préoccupations de Bouygues Telecom. De ce fait, l'entreprise adopte un comportement responsable vis-à-vis du client et veille à la qualité de l'expérience au sein de ses boutiques. Pour améliorer son accueil auprès de tous ses clients, Bouygues Telecom a mis en place dès 2011 le module de formation « Le handicap et nos clients ».

Ce module de formation, permet à l'ensemble de nos collaborateurs de maîtriser les clés comportementales permettant d'accueillir au mieux l'ensemble de nos clients, selon la typologie de leur handicap. Il répond ainsi aux exigences du registre d'accessibilité.

Nous rappelons que l'activité de vente d'offres, téléphones, services et accessoires dans nos établissements est une activité de vente assistée. Nos collaborateurs en point de vente sont formés à accueillir l'ensemble de notre clientèle dans la diversité qui la compose par notre pôle de formation interne (Académie).

Fait à Meudon, le 07 / 12 / 2017  
Edward BOUYGUES DIRECTEUR GENERAL



## Formation – E-learning

### Le handicap et nos clients

Le E-learning est un module d'une **vingtaine de minutes** qui porte sur :

- Des **idées reçues** sur le handicap
- Des informations sur l'**engagement** de RCBT
- Des mises en situation **ludiques**

➔ (L'apprenant est dans la peau d'un client en situation de handicap et doit identifier les mauvais gestes du vendeur)

Le E-learning forme le collaborateur en lui communiquant :





- Des conseils pour **accueillir** une personne **en fonction de son handicap**
- Des indications sur les **offres, produits et services Bouygues Telecom** pour les clients handicapés

A la fin du module une **fiche mémo** est téléchargeable pour **retenir l'essentiel**. Cette formation est disponible depuis 2013 sur notre site et fait partie du **Passeport Formation**.



#### Fiche mémo : le handicap et nos clients

Cette fiche est à conserver précieusement après avoir suivi le module B-learn « Le handicap et nos clients ».

Handicap	Conseils	Produits et services adaptés
 <b>Auditif</b>	<p>Assure-toi que la personne te regarde avant de parler et regarde la lorsque tu t'adresses à elle.</p> <p>Accompagne tes paroles de gestes ou d'expressions du visage.</p> <p>Parle en articulant, sans exagérer, et reformule si nécessaire.</p> <p>N'hésite pas à écrire pour t'assurer que tu as bien été compris.</p>	<p>-Téléphones compatibles avec les appareils auditifs, écriture intuitive, navigation web, mail et visio</p> <p>- Forfait 100% SMS, Service client pour les personnes sourdes et malentendantes (plateforme ACCEO*) accessible du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30</p> <p>*L'interface permet au client de se mettre en relation avec un opérateur ACCEO qui assure l'interprétation de la conversation avec le conseiller Bouygues Telecom en Langue des Signes Française (LSF).</p>
 <b>Visuel</b>	<p>Si la communication visuelle n'est pas possible (personne aveugle), tu dois tout oraliser.</p> <p>A ton arrivée, présente-toi auprès de la personne. Préviens-la lorsque tu pars.</p> <p>Offre-lui ton bras ou ton épaule pour l'accompagner mais ne lui tire pas son bras.</p> <p>Evite le « là-bas! » suivi d'un geste. Dis par exemple « à 10 mètres à droite » .</p> <p>Le chien guide travaille, ne le touche pas, ne joue pas avec lui et ne le nourris pas.</p>	<p>Téléphones avec les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- touches programmables</li> <li>- reconnaissance vocale</li> <li>- compatibles avec les solutions gratuites de vocalisation (Mobile Speak) ou d'agrandissement (Mobile Magnifyer) des fonctions du téléphone (installation offerte par ByTel)</li> </ul> <p>Installation de la box et du décodeur gratuite sur demande au Service Client</p> <p>Guides commerciaux, factures, guides d'installation Bbox et décodeur, modes d'emploi en braille ou caractères agrandis, sur simple demande auprès du Service Client Bouygues Telecom, puis en appelant le N° Vert Handicap Zéro : 0 800 39 39 51</p> <p>Informations sur les offres, services et terminaux sur le site <a href="http://www.handicapzero.fr">www.handicapzero.fr</a></p>
 <b>Moteur</b>	<p>Déplace-toi à son rythme.</p> <p>Veille à ne pas t'appuyer sur le fauteuil roulant.</p> <p>Veille à fournir un affichage ou un guichet à hauteur des yeux de la personne.</p> <p>Parle toujours avec la personne et non pas avec son accompagnant.</p> <p>Essaye de t'asseoir à la même hauteur que la personne en fauteuil.</p>	<p>Téléphones avec les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mains libres - commande vocale</li> <li>- touches programmables</li> <li>- reconnaissance vocale</li> <li>- application permettant la vocalisation des fonctions du téléphone</li> </ul>
 <b>Mental</b>	<p>Sois patient, à l'écoute, n'hésite pas à faire répéter la personne si besoin.</p> <p>Agis avec bienveillance pour mettre la personne en confiance.</p> <p>Parle naturellement en utilisant des phrases courtes et simples, mais sans infantiliser.</p>	<p>Téléphones avec les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- touches programmables</li> <li>- identification de l'appelant par une photo</li> <li>- écriture intuitive des SMS</li> </ul>

Retrouve la liste des offres et produits Bouygues Telecom adaptés pour chaque type de handicap sur : <http://www.laboutique.bouyguestelecom.fr/selection-handicap.html>

Lorsque tu as présenté ou vendu une offre adaptée, pense à envoyer l'email de gestion « sélection handicap ».

Une adresse mail est à la disposition de nos clients mais aussi des Conseillers de Vente RCBT pour toute demande d'information sur les offres dédiées aux personnes handicapées : [handicapenligne@bouyguetelecom.fr](mailto:handicapenligne@bouyguetelecom.fr)

## **9. Documents spécifiques établissement de transport collectif (gares, aéro-gares...)**