

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 : 9930461- Boutique RC Bouygues Télécom - CV VALENCE	
Adresse de l'établissement Bouygues Telecom 20 AVENUE VICTOR HUGO 26000 VALENCE	Tél : 09 86 01 010 0
Nature de l'activité : Magasin de vente téléphonie	
Adresse du siège social : RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM « Le Technopôle » 13-15 rue du Maréchal Juin 92 360 MEUDON LA FORÊT	Tél :
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	
Au moins une borne d'accueil et / ou caisse de paiement est adaptée aux PMR. Elles sont utilisables en position debout ou assis	

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)



À Valence, le - 2 AOUT 2021

RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM
1315 - Avenue MARECHAL JUIN
92366 MEUDON LA FORET CEDEX

Copie : Ville de Valence, DUDU-UR

Département Réglementation Sécurité Prévention
Direction Prévention des Risques - Pôle Prévention et Réglementation
Adresse : 1 place Jacques Brel
Tél : 04 75 79 21 16

Contact : Coraline MARIUSSE
Tél : 04 75 79 22 89
Courriel : dpr@mairie-valence.fr
Nos réf. : DPR/PP/202107-96

LR/AR n° *1A 186 6764 283*

Objet : Notification arrêté d'autorisation de travaux AT 026 362 21 00069

Monsieur,

Comme suite à votre dépôt de dossier, je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, un exemplaire de l'arrêté d'autorisation de travaux visée sous objet, accompagné d'une copie :

- du procès-verbal de la Commission Communale d'Accessibilité du 07/07/2021,
- de l'avis technique du Service Départemental d'Incendie et de Secours du 02/06/2021.

Je vous invite à prendre connaissance des informations contenues dans l'arrêté ainsi que dans les pièces jointes.

En complément, j'attire votre attention sur l'article GN 13 du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP précisant que « *L'exploitant ne peut effectuer ou faire effectuer, en présence du public, des travaux qui feraient courir un danger quelconque à ce dernier ou qui apporteraient une gêne pour son évacuation* ».

Pour finir, je vous informe, en vertu de l'article R.111-19-60 du Code de la Construction et de l'Habitation, qu'un registre public d'accessibilité devra être mis à disposition du public dans tout ERP à compter du 19/10/17 dont le contenu et les modalités de mise à jour sont expliquées par arrêté en date du 19/04/17.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'expression de ma parfaite considération.

P/O
Emmanuelle GAGNARD
Directrice Prévention des Risques


Veuillez adresser votre courrier à :
Monsieur le Maire
1 place de la Liberté - BP 2119 - 26021 Valence Cedex
Tél. 04 75 79 20 00 - cabinet_maire@mairie-valence.fr

valence.fr/appli   

DÉPARTEMENT DE LA DRÔME
VILLE DE VALENCE

REPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté - Egalité - Fraternité

Direction Prévention des Risques

Objet : Autorisation de travaux délivrée par le Maire au nom de l'Etat

Arrêté du Maire n°A2021001406

Le Maire de la commune de Valence,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales

Vu le Code de la Construction et de l'Habitation et notamment les articles L.111-7, L.111-8, L.111-23-1, L.123-23-2 et R.123-3

Vu l'arrêté du Maire n°2020000786 du 23 mai 2020 portant délégation de fonction et de signature à Madame Anne JUNG, Conseillère municipale

Vu la demande d'autorisation, de construire, d'aménager ou de modifier un Etablissement Recevant du Public, déposée, en application de l'article L. 111-8 du Code de la Construction et de l'Habitation, le 30/04/2021

Enregistrée sous le n° :	AT 026 362 21 00069
Sollicitée par :	RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM
Demeurant à :	1315 , - Avenue MARECHAL JUIN 92366 MEUDON LA FORET CEDEX
Représenté par :	ALEXANDRE Luc
Valant pour un ERP à destination de :	Magasin – boutique de téléphonie
Situé(e) sis :	20 AVENUE VICTOR HUGO à VALENCE (26000)
Pour des travaux de :	Mise en accessibilité

Vu l'avis favorable de la Commission Communale d'Accessibilité réunie le 07/07/2021 ;

Vu l'avis technique du SDIS 26 en date du 02/06/2021.

Arrête

Article 1 : La présente autorisation de travaux est **ACCORDEE** pour la demande susvisée, **SOUS RESERVE** de respecter les prescriptions contenues dans les avis ci-annexés.

Article 2 : Monsieur le Directeur Général des Services est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Le présent acte pourra faire l'objet dans les deux mois à compter de sa publication :

- d'un recours gracieux auprès de Monsieur le Maire,
- d'un recours contentieux auprès du Tribunal Administratif de Grenoble.

La juridiction administrative compétente peut aussi être saisie par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site www.telerecours.fr.

Fait à Valence, le 29 JUL. 2021

Par délégation du Maire
La Conseillère Municipale Déléguée

Anne JUNG



SERVICE DÉPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS DE LA DRÔME



Groupement de gestion des risques
Service prévention
Affaire suivie par : capitaine L. MAILLO
courriel : secretariat.ggr@sdis26.fr

Valence, le 02 JUIN 2021

Le directeur départemental

à

Mairie de Valence
Direction Prévention des Risques
1 Place Jacques Brel
26000 VALENCE

OBJET : AT 26 362 21 0 0069 - transmise le 31/05/2021
RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM - Boutique
20 avenue Victor Hugo – 26000 VALENCE



Vous avez sollicité le service départemental d'incendie et de secours, pour un avis technique sur la sécurité incendie d'un établissement recevant du public.

Le projet étant classé en 5^{ème} catégorie, sans locaux à sommeil, au regard du code de la construction et de l'habitation (CCH), il devra respecter rigoureusement les articles « PE » de l'arrêté du 22 juin 1990, relatif aux risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

En outre tout aménagement ou travaux au regard de la loi Handicap du 11 février 2005 devra prendre en compte l'alarme et l'évacuation des personnes en situation de handicap.

Tout projet d'extension ou changement d'activité, impliquant l'accueil d'un nombre de personnes égal ou supérieur au seuil fixé par la réglementation selon le type d'établissement, entraîne le classement dans une catégorie supérieure. Ce projet ne pourra alors se faire qu'après autorisation du maire, donnée après avis de la commission de sécurité compétente.

Par délégation
Le chef du service prévention



Capitaine Ludovic MAILLO



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
 PREFECTURE DE LA DRÔME

PROCES-VERBAL
 de la
 Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité

**Commission Communale d'Accessibilité
 des Personnes Handicapées**

REUNION du mercredi 07 juillet 2021

Décret n° 95-260 du 8 mars 1995 modifié

Objet de l'étude	Référence	Date de la demande	Objet de la visite	Référence	Date de la visite
Permis de construire :	R.123-22		Visite de réception :	R.123-45	
Autorisation de travaux :	R.123-23	30/04/2021	Visite inopinée :	R.123-48	
Demande de dérogation :	R.123-13		Visite sur demande du Maire :	R.123-35	
			Suivi avis défavorable :		

COMMUNE de VALENCE

Etablissement : BOUYGUES TELECOM
 Catégorie : 5
 Type : M

Observations (motivation en cas d'avis défavorable) :

AVIS DE LA COMMISSION

FAVORABLE *

DEFAVORABLE *

NON-DELIBERATION*

**Rayer les mentions inutiles*

**Le Président
 de la commission d'accessibilité**



Pour tout renseignement complémentaire, s'adresser à La Direction Prévention des Risques - Tél. : 04 75 79 21 16

Conformément aux dispositions des articles R 123-1 à R 123-55 du Code de la Construction et de l'Habitation, je vous serais obligé de bien vouloir notifier au pétitionnaire ce présent avis accompagné du rapport technique joint en annexe.

Nom de l'établissement : BOUYGUES TELECOM
Autorisation d'Urbanisme : AT 26362 21 00069

RAPPORT TECHNIQUE

REUNION du mercredi 07 juillet 2021

DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'ETABLISSEMENT

L'AT 2636221 00069 consiste des travaux d'aménagement d'un ERP déjà existant situé 20 avenue Victor Hugo. Cet ERP est classé en 5ème catégorie, de type M.

PRESCRIPTIONS REGLEMENTAIRES A EXECUTER

Conformément à l'article R.111-19-33 du Code de la Construction et de l'Habitation, lorsque l'établissement est conforme aux règles d'accessibilité, le propriétaire ou l'exploitant devra faire parvenir à l'autorité administrative une attestation établissant la conformité de cet établissement aux exigences d'accessibilité.

PRECONISATIONS



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFECTURE DE LA DRÔME

COMPTE RENDU
de la
Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité

**Commission Communale d'Accessibilité
des Personnes Handicapées**

REUNION du mercredi 07 juillet 2021

Décret n° 95-260 du 8 mars 1995 modifié

Objet de l'étude	Référence	Date de la demande	Objet de la visite	Référence	Date de la visite
Permis de construire :	R.123-22		Visite de réception	R.123-45	
Autorisation de travaux :	R.123-23	30/04/2021	Visite inopinée	R.123-48	
Demande de dérogation	R.123-13		Visite sur demande du Maire	R.123-35	
			Suivi avis défavorable		

COMMUNE de VALENCE

ETABLISSEMENT : BOUYGUES TELECOM

Catégorie : 5

Type : M

Observations (motivation en cas d'avis défavorable) :

MEMBRES	NOMS	QUALITE	AVIS	MOTIF	SIGNATURE
Mairie	<i>Dominique REYNAUD</i>	Président	<i>favorable</i>		<i>[Signature]</i>
Association	<i>GOURET - DPA</i>	<i>DPA</i>	<i>Favorable</i>		<i>[Signature]</i>
RAPPORTEUR COMMISSION	<i>BRIQUET</i>	<i>DP R</i>			<i>[Signature]</i>

AVIS DE LA COMMISSION

FAVORABLE *

DEFAVORABLE.*

NON DELIBERATION.*

**Rayer les mentions inutiles*

Conformément aux dispositions des articles R 123-1 à R 123-55 du Code de la Construction et de l'Habitation, je vous serais obligé de bien vouloir notifier au pétitionnaire ce présent avis accompagné du rapport technique joint en annexe.



BUREAU VERITAS
CONSTRUCTION



Coordonnées du chargé d'affaires :
91, chemin Gaston Reynaud
26903 VALENCE

laetitia.biscotti@bureauveritas.com

V. réf :
N. réf : RVRAT n° 0 (0)
N° affaire : **13124328/1**
Mission(s) signée(s) : **AOERP**

Chargé d'affaire : Laëtitia BISCOTTI
Diffusé par : Julien DELBECQ

Affaire :
AOERP/VALENCE/RCBT
Aménagement d'une boutique Bouygue Télécom
20 Avenue Victor Hugo
26000 Valence

Destinataire :
RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM

LE TECHNOPOLE
13 15 AVENUE DU MARECHAL JUIN
92366 MEUDON LA FORET CEDEX

Rapport de Vérifications Réglementaires Après Travaux

En date du 04/04/2022



Date de fin des vérifications : 24/03/2022

Ce rapport comporte 13 pages dont une page de garde.

Accréditation Cofrac - inspection, n° 3-1336, du site Bureau Veritas Construction LYON Liste des sites et portées disponibles sur www.cofrac.fr

SOMMAIRE

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX -----	3
2. DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'OUVRAGE -----	4
3. REMARQUES GÉNÉRALES ET OBSERVATIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES À NOS AVIS -----	6
4. AVIS FORMULÉS SUR LES OUVRAGES -----	7

Mission / Chapitre / Intervention technique	Date d'envoi	Version
AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP		
• SEI-IN - Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques M Julien DELBECQ - Généraliste Mme Laëtitia BISCOTTI - Généraliste	04/04/2022	V0
• SEI-TB - Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques	04/04/2022	V0
• SEI-EL - Electricité - Eclairage - vérifications techniques M Christian BETHUNE - Electricité	22/03/2022	V0
• SEI-TM - Ascenseurs - Escaliers mécaniques - vérifications techniques	04/04/2022	V0
5. ANNEXE - LISTE DES DOCUMENTS INCENDIE EXAMINES -----		11
6. ANNEXE - IDENTIFICATION DES APPAREILS DE MESURE OU D'ESSAI UTILISES -----		12

1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Opération

Designation de l'opération : AOERP/VALENCE/RCBT - Aménagement d'une boutique Bouygue Télécom

Agence Service	POLE CN Construction DRS IDF CB0796245	Adresse chantier	20 Avenue Victor Hugo
N° de convention		Ville	Valence
signée le	22/12/2021	Département	Drôme
Début des travaux	22/12/2021	Valeur prévisionnelle des travaux	
Délai			
Maître de l'Ouvrage	RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM LE TECHNOPOLE 13 15 AVENUE DU MARECHAL	Architecte	COMODIS 62 Rue du Maréchal Foch 78000 VERSAILLES
Maître d'oeuvre	COMODIS 62 Rue du Maréchal Foch 78000 VERSAILLES		

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

Etendue de la mission :

Notre mission porte sur l'aménagement d'une boutique Bouygue Télécom au sein d'une cellule existante.
Pas de travaux relatif à la solidité des ouvrages.

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) : 02/04/2021

• CLASSEMENT REGLEMENTAIRE DU PERMIS DE CONSTRUIRE

Etablissement de 5ème catégorie avec une activité de type M

• AFFECTATION DES LOCAUX

Vente de téléphonie

• DESCRIPTION ARCHITECTURALE

Etablissement situé au rez-de-chaussée d'un immeuble d'habitation décomposé comme suit:

Surface accessible au public 44,07 m²
- Surface de vente

Surface non accessible au public 38,52 m²
- Sanitaire 1 et 2
- Vestiaire
- Bureau
- Réserve

Le projet concerne l'aménagement d'une boutique Bouygues Télécom au sein d'une cellule existante.

Les travaux portent sur la rénovation de la façade, le changement d'accès par une porte coulissante, la mise en place de mobilier dans la zone non accessible au public. L'espace accessible au public est existant et inchangé dans le cadre des travaux.

Les ouvrages structurels mitoyens et isolement sous couverture sont existants ou à la charge du bailleur. Pas de modifications sur les structures existantes

• DESCRIPTION DES PRINCIPES CONSTRUCTIFS

- Fondations : Sans objet dans le cadre des travaux

- Structure : Sans objet dans le cadre des travaux

- Clos : Sans objet dans le cadre des travaux

- Couvert : Sans objet dans le cadre des travaux

- Equipements techniques :

Installations électriques : Réseau BT 220/380 V

Thermique : Chauffage par climatisation et convecteurs électriques (Existant et inchangé dans le cadre des travaux)

Ascenseurs : Sans objet dans le cadre des travaux

Sécurité incendie : (Existant et inchangé dans le cadre des travaux)
Extincteurs portatifs adaptés aux risques
Téléphone urbain pour l'alerte

• CONTRAINTES PARTICULIERES

- Liées au site : Sans objet

- Liées aux risques : Sans objet

- Liées au mode constructif : De technicité courante – Cloisonnement traditionnel à l'intérieur

- Liées à l'occupation des locaux : ERP de type M – Effectifs selon article M2

• CLASSEMENT DE L'ETABLISSEMENT EN FONCTION DES RISQUES

Etablissement classé à risque courant.
Présence de tiers superposés et contigus.

N° affaire : 13124328/1 - RVRAT Rev 0

AOERP/VALENCE/RCBT
Aménagement d'une boutique Bouygue Télécom

- **LOCAUX A RISQUES PARTICULIERS**

- Locaux à risques : réserve

- **TECHNOLOGIE INNOVANTE**

- Sans objet

3 - REMARQUES GÉNÉRALES ET OBSERVATIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES À NOS AVIS

Les vérifications auxquelles nous avons procédé, dans le cadre de la mission qui nous a été confiée, n'appellent pas d'observation vis-à-vis des dispositions réglementaires visées dans le présent rapport.

4 - AVIS FORMULÉS SUR LES OUVRAGES

FORME DES AVIS :

En application des dispositions de l'arrêté du 28 Mars 2007.

C : Conforme

Il s'agit d'un avis de conformité sur le principe ou la disposition, réalisé, dans la mesure du respect des conditions indiquées.

NC : Non conforme

Les avis Non-conforme sont délivrés lors du constat d'écart entre les exigences réglementaires et les travaux réalisés. Ils correspondent également à des prestations non achevées dont l'évaluation ne peut de fait pas être réalisée ou en l'absence de un ou plusieurs documents justificatifs destinés au maîtres d'ouvrage.

SO : Sans Objet

Les avis Sans Objet sont émis lorsque l'établissement n'est pas concerné par certaines dispositions ou lorsqu'il ne comprend pas d'installations techniques mentionnées dans le règlement de sécurité.

HM : Hors mission

L'indication Hors Mission s'applique aux articles du règlement dont la vérification n'a pas été confiée à l'organisme agréé.

PM : Pour Mémoire

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

Les avis et observations formulées dans le présent rapport ne visent que les dispositions relatives aux fonctions et/ou aux ouvrages ou éléments d'ouvrages qui sont **explicitement** indiqués.

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

Textes de référence	<p>Les textes techniques de caractères normatifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 juin 1990 modifié relatifs aux établissements de 5^{ème} catégorie - Article R 4215 à R4215 - 17 du code du travail relatif à la conformité des installations électriques au code du travail
---------------------	---

Points examinés	Dispositions réalisées	Avis	
DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP			
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	Procès Verbal AT n° 026 362 21 00069 du 29/07/21 émis par la Mairie de Valence, portant un avis favorable. Aucune demande de dérogation de déposée.	C	
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			
1 - Nature de l'exploitation et de l'aide humaine disponible en permanence pour participer à l'évacuation	Aide humaine disponible en permanence	C	
2 - Solutions retenues pour l'évacuation de chaque niveau de la construction en fonction des différents handicaps.	Etablissement en simple rez-de-chaussée	SO	
3 - Espace d'attente sécurisé(EAS) à chaque niveau		SO	
4 - Cheminements praticables menant aux sorties ou espaces d'attente sécurisé	Cheminement praticable jusqu'à la sortie	C	
5 - Equipement d'alarme perceptible en fonction des différents handicaps.	Alarme de type 4 audible en tout point	C	
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	

@VSO 2.0 - 010-01-FR

N° affaire : 13124328/1 - RVRAT Rev 0

AOERP/VALENCE/RCBT
Aménagement d'une boutique Bouygue Télécom

Points examinés	Dispositions réalisées	Avis	
GN 12 - Justification des classements de comportement au feu des matériaux et éléments de construction		PM	
Travaux			
GN 13 - Travaux dangereux		PM	
Normalisation			
GN 14 - Conformité aux normes - Essais de laboratoires		PM	
DISPOSITIONS APPLICABLES AUX ETABLISSEMENTS DE 5e CATEGORIE - arrêté du 22 juin 1990 modifié			
Chapitre I : Dispositions générales			
PE 1 - Objet - Textes applicables		PM	
PE 2 - Etablissements assujettis	Effectif < 200 pers.	C	
	Pour les établissement recevant moins de 20 personnes en effectif public, seule les articles articles PE 4 § 2 et 3, PE 9 (locaux à risques) PE 24 § 1, PE 26 § 1 et PE 27 sont applicables.		
PE 3 - Calcul de l'effectif	Art. M2 : 1 pers / 3 m ²	C	
	Déclaration du MO: Surface de vente 44,07 m ² / 3 m ² = 15 pers. effectif public + 4 pers. personnel soit un effectif total de 19 pers.		
PE 4 - Vérifications techniques		PM	
Chapitre II : Règles techniques			
Section 1 - Construction, dégagements, gaines			
PE 5 - Structures, patios et puits de lumière		SO	
PE 6 - Isolement - Parc de stationnement		SO	
PE 7 - Accès des secours		SO	
PE 8 - Enfouissement		SO	
PE 9 - Locaux présentant des risques particuliers	Dispositions existantes et inchangées dans le cadre des travaux: Présence d'une réserve d'approche non considérée comme local a risque au sens de PE9	C	
PE 10 - Stockage et utilisation de récipients contenant des hydrocarbures et installations de gaz combustibles		SO	
PE 11 - Dégagements	E=19 pers.	SO	
PE 12 - Conduits et gaines		SO	
Section 2 - Aménagements intérieurs			
PE 13 §1 - Comportement au feu des matériaux		SO	
PE 13 §2 - Appareil à effet décoratif fonctionnant à l'éthanol		SO	
Désenfumage			

@VISO 20 - 010-01-FR

N° affaire : 13124328/1 - RVRAT Rev 0

AOERP/VALENCE/RCBT
Aménagement d'une boutique Bouygue Télécom

Points examinés	Dispositions réalisées	Avis
PE 14 - Principe de désenfumage		SO
Section 4 - Installations d'appareils de cuisson destinés à la restauration		
PE 15 - Règles d'installation et dispositions générales		SO
PE 16 - Grandes cuisines		SO
PE 17 - Office de remise en température		SO
PE 18 - Ilot de cuisson		SO
PE 19 - Appareils installés dans les salles accessibles ou non au public		SO
Section 5 - Chauffage, ventilation		
PE 20 - Généralités	Pour les établissement recevant moins de 20 personnes en effectif public, seule les articles articles PE 4 § 2 et 3, PE 9 (locaux à risques) PE 24 § 1, PE 26 § 1 et PE 27 sont applicables.	SO
PE 21 - Installation d'appareils à combustion		SO
PE 22 - Traitement d'air et ventilation		SO
PE 23 - Installations de V.M.C.		SO
Section 6 - Installations électriques	Réhabilitation installations électriques	
PE 24 - Réalisation des installations électriques	Dispositions existantes, réhabilitation appareillages dans le cadre des travaux	C
Section 7 - Ascenseurs, escaliers mécaniques et trottoirs roulants		
PE 25 - Règles générales		SO
Section 8 - Moyens de secours		
PE 26 - Moyens d'extinction	Disposition existantes et inchangées dans le cadre des travaux. Présence d'un extincteur à eau pulvérisée et une extincteur CO2 à proximité du TGBT.	SO
PE 27 - Alarme, alerte, consignes		
1 - Système d'alarme	Disposition existantes et inchangées dans le cadre des travaux. Alarme de type 4	SO
2 - Liaison téléphonique avec les pompiers	Téléphone urbain	C
3 - Affichage des consignes	Affichage des consignes	C
4 - Affichage du plan de l'établissement	Affichage du plan	C

@VISO 2.0 - 010-01-FR

ANNEXE - LISTE DES DOCUMENTS INCENDIE EXAMINES

Absence de documents incendie

N° affaire : 13124328/1 - RVRAT Rev 0

AOERP/VALENCE/RCBT
Aménagement d'une boutique Bouygue Télécom

ANNEXE - IDENTIFICATION DES APPAREILS DE MESURE OU D'ESSAI UTILISES

Absence de matériels de mesure

N° affaire : 13124328/1 - RVRAT Rev 0

AOERP/VALENCE/RCBT
Aménagement d'une boutique Bouygue Télécom

Copie(s) à :
COMODIS

@VISO.2.0 - 010-01-FR

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

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



**REAMENAGEMENT D'UN MAGASIN
BOUYGUES TELECOM**

20 avenue Victor Hugo
26 000 VALENCE

NOTICE D'ACCESSIBILITE

Date: 02.04.2021

Ind : A



**MAITRE
D'OUVRAGE**

Réseau Clubs Bouygues Telecom
Bâtiment « Le Technopôle »
13-15, avenue Maréchal Juin
92366 MEUDON LA FORET CEDEX



**MAITRE
D'OEUVRE**

COMODIS
62 Rue du Maréchal Foch
78000 VERSAILLES
Tél: 01.39.54.01.02



RCBT - VALENCE

Demande d'Autorisation d'Aménager – Notice d'accessibilité
Page 1 sur 10

1. Situation :

La boutique BOUYGUES TELECOM, objet du présent dossier, est située au 20 avenue Victor Hugo – 26 000 VALENCE.

Les travaux portent sur la rénovation de la façade par la mise en œuvre d’habillages menuisées et la création d’un chanfrein sur le seuil existant situé dans l’emprise du magasin.

Les démarches administratives pour la façade seront réalisées en parallèle et feront l’objet d’un dossier DP spécifique.

✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕

2. L’établissement :

L’établissement est accessible par une porte automatique coulissante de 1 UP donnant sur l’avenue Victor Hugo.

Le magasin est exploité sur 1 niveau et se compose de la manière suivante :

- Un espace de vente de 44.07m², accessible au public par un chanfrein situé dans l’emprise du magasin de 33% sur 12cm et de 4cm de hauteur,
- De locaux sociaux (réserves, bureau, salle de repos, locaux techniques, sanitaire) situés en fond de coque de 38.52m².

Le magasin dans lequel s’inscrit le point de vente BOUYGUES TELECOM est classé :

- Etablissement ERP
- Type M
- 5^{ème} catégorie

Il dispose d’un dégagement accessible au public de 1UP donnant sur l’avenue Victor Hugo et d’un dégagement non accessible dans le back office donnant sur une cour intérieur avec une sortie sur la rue.

3. Accessibilité à l’établissement :

L’accès à l’établissement s’effectue depuis l’avenue Victor Hugo via une porte automatique coulissante. L’accès possédant un ressaut de 4cm, un chanfrein sera créé sur le seuil existant situé dans l’emprise du magasin de 33% sur 12cm sera créé pour permettre l’accès des personnes en fauteuil.

✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕ ✕

Maîtrise d'ouvrage (Nom ou raison sociale) :

Réseau Clubs Bouygues Telecom
RCBT - Direction Exploitation
Bâtiment « Le Technopôle »
13-15, avenue Maréchal Juin
92366 MEUDON LA FORET CEDEX
Représenté par : M. Luc ALEXANDRE

Maîtrise d'œuvre (Nom ou raison sociale de l'architecte) :

COMODIS
62 rue du Maréchal Foch
78000 VERSAILLES

Organisme de contrôle et missions confiées s'il est déjà choisi :

Non nommé pour le moment

Personne à contacter pour obtenir des précisions sur mon projet ou solliciter des documents ou complémentaires :

Nom :
Deniz Karaca

Qualité vis-à-vis du projet :
Maitre d'Oeuvre

Coordonnées
01.39.54.95.45

Adresse électronique
deniz.karaca@comodis.fr

✘ ✘ ✘ ✘ ✘

Prescriptions réglementaires Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			Observations
	R	NR	SO	
1 – Généralités bâtiments neufs et bâtiments existants				
Appréciation de synthèse sur le respect de l'accessibilité		Des documents descriptifs peuvent être joints à cette notice		
2 – Cheminements extérieurs				
Généralités	Sans objet - Le projet d'aménagement n'est pas concerné par les cheminements extérieurs.			
3 – Places de stationnement				
Généralités	Sans objet - Le projet d'aménagement n'est pas concerné par les cheminements extérieurs.			
4 – Accès au (x) bâtiment (s) ou à l'Etablissement et aux locaux ouverts au public				
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	✓			L'accès au magasin se fait par un ressaut de 4cm par rapport à l'avenue. Pour permettre l'accès au PMR, un chanfrein sur le seuil existant situé dans l'emprise du magasin de 33% sur 12cm sera créé.
Entrée principale facilement repérable	✓			La façade est composée de 2 volumes vitrés toute hauteur de chaque côté de l'entrée faisant office de vitrine. L'accès au magasin se faisant en partie centrale avec une porte automatique coulissante de 1UP
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	✓			
Dispositifs d'accès au bâtiment :				
▪ Facilement repérable	✓			
▪ Signal sonore et visuel			✓	
Système de communication et dispositif de commande manuelle :				
▪ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil roulant			✓	
▪ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m			✓	
Contrôle d'accès et de sortie :				
▪ Visualisation directe du visiteur par le personnel			✓	
Ou				
▪ Visiophone			✓	
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public			✓	
5 – Circulations intérieures horizontales				
Largeur ≥ 1,40m	✓			
Rétrécissement ponctuels ≥ 1,20m	✓			
Dévers ≤ 2cm	✓			
Pentes :				
▪ Pente ≤ 4 %			✓	

RCBT - VALENCE

Demande d'Autorisation d'Aménager – Notice d'accessibilité

Page 4 sur 10

Prescriptions réglementaires Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			Observations
	R	NR	SO	
▪ Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10m			✓	
▪ Pente entre 5 et 8 % sur 2m maxi			✓	
▪ Pente entre 8 et 10 % sur 0,50m maxi			✓	
▪ Pente > 10 % : interdite			✓	
▪ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente quelle que soit sa longueur			✓	
▪ Palier tous les 10 m si pente supérieure ou égale à 4 %			✓	
Caractéristiques des paliers de repos				
▪ 1,20 x 1,40m			✓	
▪ Paliers horizontaux au dévers près			✓	
Seuils et ressauts				
▪ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33 %)	✓			
▪ Arrondis ou chanfreinés			✓	
▪ « Pas d'ânes » interdits			✓	
Espaces de manœuvre de porte				
▪ Emplacements par rapport à la poignée de porte (40 cm/angle rentrant)			✓	Porte automatique coulissante
▪ Dimensions : Longueur 2,20 m en tirant et 1,70 m en poussant et largeur au moins celle du cheminement	✓			
Espaces d'usage				
▪ Devant chaque équipement ou aménagement	✓			
▪ Dimensions : 0,80m x 1,30m	✓			
Sois non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue				
Trous en sol : Ø ou largeur ≤ 2cm				
Cheminement libre de tout obstacle				
▪ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	✓			
▪ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15cm	✓			
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90m du cheminement				
Protection des espaces sous escaliers				
Marches isolées :				
▪ Si trois marches ou plus				
➤ Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m			✓	
➤ Hauteur des marches ≤ 16 cm			✓	

RCBT - VALENCE

Demande d'Autorisation d'Aménager – Notice d'accessibilité
Page 5 sur 10

Prescriptions réglementaires Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			Observations
	R	NR	SO	
➤ Giron des marches ≥ 28 cm			✓	
➤ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute			✓	
➤ Contremarche de 10 cm mini pour la 1 ^{ère} et la dernière marche			✓	
➤ Nez de marches :				
○ De couleur contrastée			✓	
○ Non glissant			✓	
○ Sans débord excessif			✓	
➤ Mains courantes :				
○ De chaque côté			✓	
○ Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			✓	
○ Continue rigide et facilement préhensible			✓	
○ Dépassant les premières et les dernières marches			✓	
○ Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel			✓	
▪ Si moins de trois marches :				
➤ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute			✓	
➤ Contremarche de 10 cm mini pour la 1 ^{ère} et la dernière marche			✓	
➤ Nez de marches :				
○ De couleur contrastée			✓	
○ Non glissant			✓	
○ Sans débord excessif			✓	
6 – Circulations intérieures verticales				
Sans objet				
7 – Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques				
Sans objet, aucun équipement mécanique accessible au public prévu				
8 – Revêtements de sols, murs et plafonds				
Nature et couleur des matériaux et revêtements des sols, murs et plafonds				
▪ Revêtements muraux :			Existant inchangé	
▪ Faux plafond :			Existant inchangé	
▪ Revêtements de sol :			Existant inchangé	
Tapis				
▪ Dureté suffisante			✓	
▪ Pas de ressaut ≥ 2 cm			✓	
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil,				

Prescriptions réglementaires Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			Observations
	R	NR	SO	
d'attente ou de restauration				
<ul style="list-style-type: none"> Conforme à la réglementation en vigueur 			✓	
Ou				
<ul style="list-style-type: none"> Aire d'absorption équivalente \geq 25 % de la surface au sol 			✓	
9 – Portes, portiques et sas				
Pas de porte ni de sas				
10 – Dispositif d'accueil, équipements et dispositifs de commande				
Si existence d'un point d'accueil :				
<ul style="list-style-type: none"> Au moins un accessible 			✓	Pas de point d'accueil dédié
<ul style="list-style-type: none"> Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis 			✓	
Equipements divers accessibles au public				
<ul style="list-style-type: none"> Au moins 1 équipement par type aménagé 	✓			Une caisse de paiement adaptée
<ul style="list-style-type: none"> Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonctions voir, entendre, parler 				
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> 0,90 m \leq H \leq 1,30 m 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Eléments de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier 				
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Face supérieure \leq à 0,80 m 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> <ul style="list-style-type: none"> Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP) 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique 			✓	
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores				
			✓	
11 – Sanitaires				
Pas de sanitaire accessible au public				
12 – Sorties				
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	✓			
13 – Eclairage				
Valeurs d'éclairage				
<ul style="list-style-type: none"> 20 lux pour les cheminements extérieurs 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> 200 lux aux postes d'accueil 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> 100 lux pour les circulations horizontales 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> 50 lux en tout point des circulations piétonnes des parcs de stationnement 	✓			

Prescriptions réglementaires Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			Observations
	R	NR	SO	
<ul style="list-style-type: none"> 20 lux en tout autre point des parcs de stationnement 	✓			
Eblouissement/Reflet	✓			
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés			✓	Pas d'éclairage temporisé prévu.
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé			✓	
Eclairage par détection de présence			✓	
14 – Information et signalisation				
Chemineurs extérieurs				
<ul style="list-style-type: none"> Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Repérage des parois vitrées 	✓			Des bandes horizontales avec des motifs opaques seront collées sur la vitrine. Les bandes auront une largeur de 5cm et seront situées à 1.10m et à 1.60m.
<ul style="list-style-type: none"> Passage piétons 			✓	
Accès à l'établissement et accueil				
<ul style="list-style-type: none"> Repérage des entrées 	✓			L'entrée à l'établissement se fait par une porte automatique coulissante (Dimensions 2.30 x 1.00m)
<ul style="list-style-type: none"> Repérage du système de contrôle d'accès 			✓	
Accueils sonorisés :				
<ul style="list-style-type: none"> Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Signalisation de la boucle magnétique par un pictogramme 			✓	
Circulations intérieures :				
<ul style="list-style-type: none"> Eléments structurants du cheminement repérables 	✓			
<ul style="list-style-type: none"> Repérage des parois et portes vitrées 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur 			✓	
<ul style="list-style-type: none"> Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible 			✓	
Equipements divers				
<ul style="list-style-type: none"> Signalisation du point d'accueil, du guichet Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage 			✓	

RCBT - VALENCE

Demande d'Autorisation d'Aménager – Notice d'accessibilité
Page 8 sur 10

Prescriptions réglementaires Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			Observations
	R	NR	SO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile 			✓	
15 – Etablissements recevant du public assis				
16 – Etablissements comportant des locaux à sommeil				
17 – Etablissements avec douches ou cabines hors locaux à sommeil				
18 – Caisses de paiement				
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	✓			1 caisse adaptée est prévue pour 2 caisses au total
Une caisse adaptée par tranche de 20	✓			1 caisse adaptée est prévue pour 2 caisses au total
Répartition uniforme des caisses adaptées	✓			
Caractéristiques des caisses adaptées ≥ 0,90m	✓			Une tablette dont la hauteur sera comprise entre 0.70 et 0.80m sera intégrée au meuble caisse. Un vide sera disponible d'une profondeur > à 30cm et d'une largeur de 75cm.
Repérage des caisses adaptées	✓			Un pictogramme handicapé est affiché sur la caisse PMR
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	✓			
Largeur minimale de 0,80 m des portiques de sécurité			✓	Aucune antenne antivol ne sera installée

a) Le demandeur :

Réseau Clubs Bouygues Telecom
RCBT - Direction Exploitation
Bâtiment « Le Technopôle »
13-15, avenue Maréchal Juin
92366 MEUDON LA FORET CEDEX
Représenté par : M. Luc ALEXANDRE

.....
.....

Fait à MEUDON-LA-FORET
Le 02/04/2021

Signature

b) Le maître d'œuvre chargé de la mission de conception du projet :

COMODIS
62 rue du Maréchal Foch
78000 VERSAILLES
Représentée par : M. Olivier VINCENT

.....
.....

Fait à VERSAILLES
Le 02/04/2021

Signature



62 rue du Maréchal Foch
78000 VERSAILLES
Tél : 01 39 54 01 02
accueil@comodis.fr

6. Document d'aide à l'accueil

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

I. Définition du handicap et prescription pour les ERP	2
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
II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public.....	5
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
III. Rendre accessibles son établissement.....	14
Documents de référence	16

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 2005¹ 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 travail² ».

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.»³

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.

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

² Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

³ 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 équivalente⁴. »

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^{er} 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.

⁴ 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^e catégorie



« Avant le 1^{er} 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 conçu⁵. »

Les ERP de 5^e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP⁶, 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^{re} à la 4^e 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 handicap⁷ », 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'être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers⁸. »

En d'autres termes, les ERP de la 1^{re} à la 4^e 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^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP.

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

⁶ 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.

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

⁸ 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.

I) 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 2012⁹, 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-supports 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 tend 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).

⁹Source : 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=dicocomplet>

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 malvoyantes¹⁰. 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.

¹⁰Enquête 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.

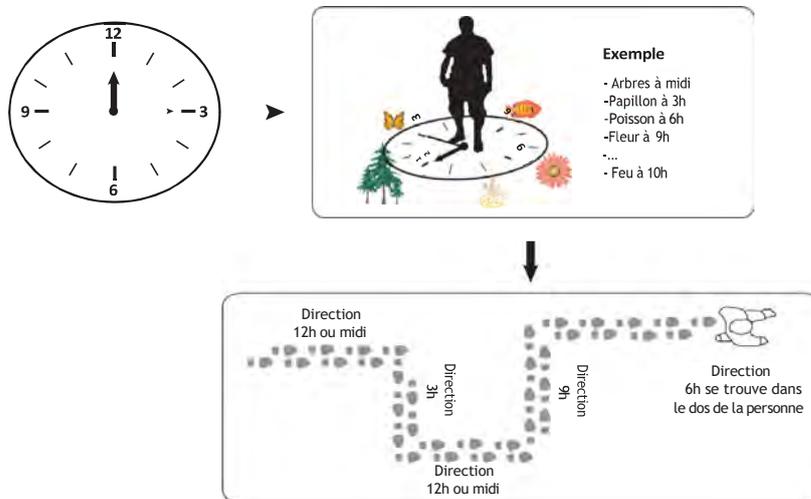
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 de 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^e classe, soit 150€ à 450€¹¹ ».



« 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 prétendre¹². »

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^e classe, soit 150€ à 450€¹³ ».



« 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 prétendre¹⁴. »

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 dyslexies¹⁵, dysorthographies¹⁶, dyscalculies¹⁷,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral¹⁸.

Les handicaps cognitifs et intellectuels peuvent entraîner des problèmes de concentration et d'attention. Le déchiffrement 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.

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

¹⁷ Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

¹⁸ 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^e classe, soit 150€ à 450€¹⁹ ».

« 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 prétendre²⁰. »



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

¹⁹Article R241-22, Code de l'action sociale et des familles

²⁰Article 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 2014²¹, 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.

²¹Chiffres 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-signaletique-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

✍ 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

✍ 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

✍ 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 - www.logement.gouv.fr

PAO : MEEM-MLHD/SPSSI/ATL2 Benoît Cudelou - août 2016

7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité



Réseau Clubs Bouygues Telecom
Le Technopôle
13-15, avenue du Maréchal Juin
92366 Meudon La Forêt Cedex
TEL : (33) 1 81 75 00 99

ATTESTATION DE MAINTENANCE

Le respect du client passe par un accueil de qualité, Réseau Club 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 19/11/2022
Lawrence AUPOIX, DIRECTEUR EXPLOITATION



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



Réseau Clubs Bouygues Telecom
Le Technopole
13-15, avenue du Maréchal Juin
92360 MEUDON

Tél. (33) 1 81 75 00 99

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. Aussi l'ensemble de nos Collaborateurs en point de vente sont formés, via l'Académie, notre pôle de formation interne, à accueillir l'ensemble de notre clientèle dans la diversité qui la compose.



Fait à Meudon, le 06 / 05 / 2019

Régis VAN BRUSSEL DIRECTEUR GENERAL

9. Documents spécifiques établissement de transport collectif (gares, aéroports...)