

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, aéroports...)

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 Réseau Club Bouygues Telecom QUETIGNY

Adresse de l'établissement Centre Commercial Carrefour - Avenue de
Bourgogne Tél :
21800 QUETIGNY

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

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)



ATTESTATION DU MAITRE D'OUVRAGE SUR L'ACCESSIBILITE

(Code de la construction et de l'habitation)

ADRESSE DES TRAVAUX : **CLUB BOUYGUES TELECOM cellule 26
Centre Commercial Grand Quetigny
Avenue de Bourgogne
21 800 Quetigny**

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 Bouygues telecom cellule 26 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 réglementaire.

NOM : **ALEXANDRE Luc**

QUALITE : **Directeur**

FAIT A : **Meudon la Forêt**

LE : **24/08/18**

SIGNATURE :

Luc ALEXANDRE

**RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM
R.C.B.T. - SAS
RCS Nanterre 423 032 598
Le Technopôle
13-15, avenue du Maréchal Juin
92388 Meudon La Forêt Cedex
Tél. : 01 81 75 13 99**



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'URBANISME

Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux

N° 13408*02

Vous devez utiliser ce formulaire pour :

- Déclarer l'achèvement des travaux de construction ou d'aménagement
- Déclarer que les travaux de construction ou d'aménagement sont conformes à l'autorisation et respectent les règles générales de construction
- Déclarer que le changement de destination ou la division de terrain a été effectué et est conforme au permis ou à la déclaration préalable

Cadre réservé à la mairie du lieu du projet

La présente déclaration a été reçue à la mairie

le

Cachet de la mairie et signature du receveur

1 - Désignation du permis ou de la déclaration préalable

Permis de construire ⇒ N° _____

Permis d'aménager ⇒ N° _____

S'agit-il d'un aménagement pour lequel l'aménageur a été autorisé à différer les travaux de finition des voiries? Oui Non

Si oui, date de finition des voiries fixée au : _____

Déclaration préalable ⇒ N° AT02151518R0011

2 - Identité du déclarant (Le déclarant est le titulaire de l'autorisation)

Vous êtes un particulier Madame Monsieur

Nom : _____ Prénom : _____

Vous êtes une personne morale

Dénomination : Reseau Club Bouygues Telecom Raison sociale : Bouygues Telecom

N° SIRET : 423032598 04811 Catégorie juridique : _____

Représentant de la personne morale : Madame Monsieur

Nom : ALEXANDRE Prénom : LUC

3 - Coordonnées du déclarant (Ne remplir qu'en cas de changement des coordonnées du titulaire de l'autorisation ou du déclarant. Vous pouvez également remplir la fiche complémentaire en cas de changement des coordonnées du déclarant ou du titulaire du permis.)

Adresse : Numéro : 1321 Voie : avenue Marechal Juin

Lieu-dit : le Technopole Localité : Meudon La Foret

Code postal : 92360 BP : _____ Cedex : _____

Si le demandeur habite à l'étranger : Pays : _____ Division territoriale : _____

J'accepte de recevoir par courrier électronique les documents transmis en cours d'instruction par l'administration à l'adresse suivante : laalexan @ rcbt.fr

J'ai pris bonne note que, dans un tel cas, la date de notification sera celle de la consultation du courrier électronique ou, au plus tard, celle de l'envoi de ce courrier électronique augmentée de huit jours.

4 - Achèvement des travaux

Chantier achevé le : 2008 2018

Changement de destination effectué le : _____

Pour la totalité des travaux

Pour une tranche des travaux

Veillez préciser quels sont les aménagements ou constructions achevés :

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



Récépissé de dépôt d'une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (ERP) assortie ou non une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)

Madame, Monsieur,

Vous avez déposé une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public assortie éventuellement d'une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée.

Le délai d'instruction de votre dossier est de QUATRE MOIS.

Toutefois, dans le mois qui suit le dépôt de votre dossier, l'administration peut vous écrire pour vous indiquer qu'il manque une ou plusieurs pièces à votre dossier.

Dans ce cas, le délai d'instruction de quatre mois ne commencera à courir qu'à partir de la date de réception de la dernière pièce manquante (R. 111-19-22 et R. 111-19-36 du code de la construction et de l'habitation).

Si toutes les pièces manquantes n'ont pas été fournies dans le délai que l'administration vous aura accordé, votre demande sera automatiquement rejetée.

I. Décision sur la demande d'autorisation de construire, modifier ou aménager un établissement recevant du public

Votre dossier est complet et ne comporte pas de demande de dérogation aux règles de sécurité incendie ou aux règles d'accessibilité :

La décision relative à votre demande sera prise dans le délai de quatre mois. À défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.

Votre dossier est complet et comporte une demande de dérogation aux règles de sécurité incendie :

- 1) la demande de dérogation est accordée par arrêté de l'autorité compétente (articles R. 123-13 et R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation). La décision relative à votre demande d'autorisation est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.
- 2) la demande de dérogation est refusée par arrêté de l'autorité compétente (articles R. 123-13 et R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation) ou, en l'absence de réponse, elle est considérée comme un refus de dérogation. Dans un délai de quatre mois, votre demande est refusée par arrêté ou, en l'absence d'arrêté de refus, la décision est considérée comme un refus d'autorisation tacite.

Votre dossier est complet et comporte une demande de dérogation aux règles d'accessibilité :

- 1) la demande de dérogation est accordée par arrêté du préfet (article R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation), ou, en l'absence de réponse, pour les demandes de dérogation portant sur un établissement de 3^e, 4^e ou 5^e catégorie, elle est considérée comme une décision implicite d'acceptation. La décision relative à votre demande d'autorisation est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.
- 2) la demande de dérogation est refusée par arrêté du préfet (article R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation) ou, en l'absence de réponse, pour les demandes de dérogation portant sur un établissement de 1^e ou 2^e catégorie, elle est considérée comme un refus de dérogation tacite. Dans un délai de quatre mois, votre demande d'autorisation de travaux est refusée par arrêté ou, à défaut de décision expresse dans ce délai, la décision est considérée comme un refus d'autorisation.

II. Décision sur la demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée

Si votre dossier comporte une demande d'approbation d'un Agenda d'Accessibilité Programmée la décision relative à cette demande est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, la demande est considérée comme accordée.

Cependant en cas de refus de la demande d'autorisation de construire, modifier ou aménager un ERP, la demande d'Agenda d'accessibilité programmée visée au I. est refusée.

En cas de refus de la demande d'approbation d'un Ad'ap, la décision précisera le délai qui vous est laissé pour présenter une nouvelle demande.

III. Autres procédures administratives

Par ailleurs, votre projet peut également être soumis au respect de la réglementation de l'urbanisme et nécessiter l'obtention d'une déclaration préalable, notamment s'il entraîne un changement de destination du bâtiment, modifie des structures porteuses ou le volume d'une construction existante. Si une déclaration préalable est nécessaire, elle sera instruite en parallèle de la présente autorisation.

(À remplir par la Mairie)

N° de l'autorisation AT **AT 021 515 18 R0011**

Le cas échéant n° de la demande effectuée au titre du code de l'urbanisme (décrit dans le code de l'urbanisme aux articles A423-1 et suivants) :

Identité et adresse du demandeur : **RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM**

Monsieur ALEXANDRE Luc

13-21 AVENUE DU MARECHAL JUIN

"LE TECHNOPOLE"

92366 MEUDON LA FORET CEDEX

Date de dépôt de la demande : **26/03/2018**

Le projet est autorisé à défaut de réponse dans le délai de quatre mois sous réserve des dispositions exposées ci-dessus

Cachet de la mairie, date et signature :

26 MARS 2018



Délais et voies de recours : Le délai de recours devant le tribunal administratif compétent est de deux mois à compter de la décision autorisant ou refusant l'autorisation ou, en cas de décision tacite, à compter de la date à laquelle la décision aurait dû être notifiée (dès lors que le dossier avait été complété).

Adresse du terrain : **AVENUE DE BOURGOGNE**



* AT - 021 - 515 - 18 - R0011 *

RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM

Monsieur ALEXANDRE Luc

"LE TECHNOPOLE"

13-21 AVENUE DU MARECHAL JUIN

"LE TECHNOPOLE"

92366 MEUDON LA FORET CEDEX

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 d'accessibilité des personnes handicapées aux établissements recevant du public et aux installations ouvertes au public (E.R.P. et I.O.P.)

(d'autres types de notices peuvent être utilisés mais les éléments de détail prévus par le décret du 11 septembre 2007 devront impérativement y figurer)

1- RAPPELS

Réglementation

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 modifié par décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007
- Arrêtés du 1^{er} août 2006, du 21 mars 2007, du 11 septembre 2007 et du 30 novembre 2007
- Arrêté du 22 mars 2007 modifié par l'arrêté du 03 décembre 2007

Obligations concernant les ERP et IOP

Les exigences d'accessibilité des ERP et IOP sont définies par les articles R.111-19 à R.111-19-12 du code de la construction et de l'habitation.

L'article R. 111-19-1 précise :

« Les établissements recevant du public définis à l'article R. 123-2 et les installations ouvertes au public doivent être accessibles aux personnes handicapées, **quel que soit leur handicap**.

L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements. »

Définition de l'accessibilité :

L'accessibilité est une obligation de résultat, il s'agit d'assurer l'usage normal de toutes les fonctions de l'établissement ou de l'installation.

Art. R. 111-19-2 du code de la construction et de l'habitation :

« 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. »

Le projet doit prendre en compte tous les types de handicaps (physiques, sensoriels, cognitifs, mentaux ou psychiques).

C'est ainsi que seront notamment pris en compte :

- Pour la déficience visuelle : des exigences en termes de guidage, de repérage et de qualité d'éclairage ;
- Pour la déficience auditive : des exigences en termes de communication, de qualité sonore et de signalisation adaptée ;
- Pour la déficience intellectuelle : des exigences en termes de repérage et de qualité d'éclairage ;
- Pour la déficience motrice : des exigences spatiales, de stationnement et de circulation adaptés, de cheminement extérieur et intérieur, de qualité d'usage des portes et équipements.

2 - OBLIGATIONS DU MAÎTRE D'OUVRAGE

Au stade du permis de construire ou de l'autorisation de travaux, le maître d'ouvrage prend l'engagement de respecter les règles de construction.

Il doit fournir tous les éléments connus à ce stade du projet, et décrits ci-après, permettant la vérification de la prise en compte des règles d'accessibilité facilitant l'**avis obligatoire** de la commission d'accessibilité compétente.

Selon l'article R.111-19-29 du CCH, **en fin de travaux** :

Dans le cas d'un permis de construire, l'engagement pris par le maître d'ouvrage de respecter les règles de construction sera confirmé par une **attestation de prise en compte des règles d'accessibilité** qui sera jointe à la déclaration d'achèvement telle que définie par les articles R.111-19-27 à R.111-19-28 du code de la construction et de l'habitation.

Dans le cas d'une autorisation de travaux, le maître d'ouvrage doit solliciter le passage de la commission d'accessibilité compétente, un mois avant la date d'ouverture prévue de l'établissement.

3 - OBJET DU DOCUMENT

La présente notice précise, dans le cadre d'une construction, d'un aménagement ou d'une modification d'un ERP, l'engagement du maître d'ouvrage vis à vis de la réglementation relative à l'accessibilité pour les personnes handicapées et fournit un cadre de renseignement pour l'examen du projet nécessaire à l'instruction du dossier (permis de construire ou autorisation de travaux).

Renseignements utiles

Site internet : www.yvelines.equipement.gouv.fr rubrique «accessibilité »

4 - COMPOSITION DU DOSSIER

Dans tous les cas, le dossier doit comporter :

- un plan coté en trois dimensions précisant les cheminements extérieurs, les conditions de raccordement à la voirie et les espaces extérieurs de l'établissement et entre l'intérieur et l'extérieur du ou des bâtiments constituant l'établissement,
 - un plan coté en trois dimensions précisant les circulations intérieures horizontales et verticales, les aires de stationnement et, s'il y a lieu, les locaux sanitaires destinés au public,
 - la présente notice d'accessibilité.
- **Dans le cadre d'un permis de construire, le dossier spécifique PC 39 doit également contenir :**
 - le formulaire d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un ERP.
 - **Dans le cadre de l'autorisation de travaux, le dossier comporte aussi :**
 - le formulaire de demande d'autorisation de travaux.

Remarque : les plans cotés doivent (art.2 de l'arrêté du 11 septembre 2007) :

- **faire figurer** les rectangles d'espace d'usage (0,80 x 1,30) et les aires de rotation (\varnothing 1,50), les circuits piétons, pentes des plans inclinés,
- **indiquer et coter** les stationnements, les cheminements usuels et les niveaux actuels et finis,
- **coter** les paliers, sas, dégagements, couloirs, portes, pièces sanitaires (y compris le détail des aménagements prévus à l'intérieur), etc.

5- DONNEES CONCERNANT L'OPERATION

- Désignation de l'opération

| |
|--|
| Nom de l'opération : Réseau Club Bouygues Telecom |
| Nature des travaux : Travaux d'aménagement d'un magasin Bouygues Telecom |
| <i>(préciser, en cas de changement de destination, la nature des locaux antérieurs)</i> |
| Adresse des travaux : Centre Commercial Carrefour, Avenue de Bourgogne |
| Code Postal : 21.800..... Ville : QUETIGNY |
| ERP de ..1..ème catégorie – type M... |

- Désignation des acteurs

| |
|---|
| Maître d'ouvrage : RCBT..... |
| ✉ Le Technopôle - 13/15 av du Maréchal Juin - 92366 Meudon La Forêt cedex |
| @ lualexan@rcbt.fr ☎ 01.81.75.00.99 |
| Maître d'œuvre : ARCANE CONCEPT..... |
| ✉ 99 quai de la Marne - 94345 Joinville le Pont cedex |
| @ xavier.remond@arcane-concept.com ☎ 06.76.05.85.19 |
| Si celui-ci est connu, bureau de contrôle ou architecte à qui est confié l'établissement de l'attestation de prise en compte des règles d'accessibilité : ..Bureau Veritas..... |



L'attention du maître d'ouvrage et du maître d'œuvre est attirée par le fait que la liste suivante est non exhaustive, non limitative et à adapter à chaque projet.

Le détail de l'ensemble des dispositions réglementaires figure dans les articles R111-19 à R111-19-12 du code de la construction et de l'habitation et les arrêtés du 1^{er} août 2006 modifiés par les arrêtés du 30 novembre 2007.

PRINCIPALES DISPOSITIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE PRESENT PROJET

Détails à prendre en compte dans la notice:

(art 2-3° de l'arrêté du 11 septembre 2007)

- **les dimensions des locaux et les caractéristiques des équipements techniques et des dispositifs de commande utilisables par le public**
 - dispositifs de contrôle d'accès, notamment digicodes et visiophones ;
 - portes automatiques, portillons, tourniquets ;
 - guichets, banques d'accueil et d'information, caisses de paiement ;
 - mobilier fixe, notamment tables, comptoirs, sièges, présentoirs, lits, appareils sanitaires isolés, fontaines ;
 - appareils distributeurs, notamment de tickets, de billets, de boissons et denrées ;
 - dispositifs d'information et de communication divers, notamment signalétique, écrans, panneaux à messages défilants, bornes d'information, dispositifs de sonorisation ;
 - équipements de mobilité, notamment ascenseurs et appareils élévateurs, escaliers et trottoirs mécaniques ;
 - équipements et dispositifs de commande destinés au public, notamment dispositifs d'ouverture de portes, interrupteurs, commandes d'arrêt d'urgence, claviers...

- **la nature et couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds situés sur les cheminements**

(les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle, dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions)

- **le traitement acoustique des espaces d'accueil, d'attente du public et de restauration**

(niveaux de performance visés en termes d'isolement acoustique et d'absorption des sons - aire d'absorption des revêtements et éléments absorbants > 25 % de la surface au sol de ces locaux)

- **les dispositifs d'éclairage des parties communes :**

tout point du cheminement extérieur accessible, postes d'accueil, tout point des circulations intérieures horizontales, tout point de chaque escalier et équipement mobile
(niveaux d'éclairage visés et moyens éventuellement prévus pour l'extinction progressive des luminaires)

RENSEIGNEMENTS APPLICABLES AU PROJET

- ◆ **Cheminevements extérieurs** (article 2 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007)
 - *Caractéristiques minimales pour le cheminement usuel (largeur, pente, espaces de manœuvre de portes, de demi-tour, de repos, d'usage, ...)*
 - *Repérage, guidage (contraste visuel, signalisation, ...)*
 - *Sécurité d'usage (hauteur sous obstacles, repérage vide sous escaliers, éveil de vigilance en haut des escaliers, ...)*
 - *Qualité d'éclairage (minimum 20 lux)*

sans objet : parties communes du Centre

- ◆ **Stationnement** (article 3 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)
 - *Nombre : 2 % du nombre total de places pour le public, situées à proximité de l'entrée, du hall d'accueil, de l'ascenseur, ...*
 - *Caractéristiques minimales avec signalisation verticale et marquage au sol*
 - *Raccordement avec cheminement horizontal sur une longueur de 1,40 m minimum*

sans objet : Centre Commercial

- ◆ **Accès aux bâtiments** (article 4 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)
 - *Entrées principales facilement repérables (éléments architecturaux, matériaux différents ou contraste visuel, ...)*
 - *Caractéristiques à respecter (seuil, largeur de portes, conditions de filtrage, ...)*
 - *Nature et positionnement des système de communication et des dispositifs de commande (interphone, poignées de portes, ...)*

sans objet : Centre Commercial

◆ **Accueil du public** (article 5 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Mobilier adapté pour les personnes circulant en fauteuil roulant et facilement repérable*
- *Si accueil sonorisé prévoir induction magnétique et pictogramme correspondant*
- *Qualité d'éclairage (minimum 200 lux)*

Sur les 5 postes, 1 poste est spécialement aménagé et identifié PMR. Ce poste de travail comprend 1 vide en partie inférieure d'1 hauteur d'au moins de H70cm x L60cm x P30cm, permettant le passage des pieds et genoux ET 1 bord supérieur maximum de 80 cm du sol. 1 emplacement libre de 80cmx130cm est laissé devant la caisse PMR

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

◆ **Circulations intérieures horizontales** (article 6 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Éléments structurants repérables par les déficients visuels*
- *Caractéristiques minimales (largeur des circulations, largeur des portes, espaces de manœuvre de portes ,...)*
- *Qualité d'éclairage (minimum 100 lux)*

Largeurs des circulations intérieures > 1,40m allant jusqu'au fond du magasin. Espace de manoeuvre diamètre 150 possible en bout de chaque passage. Pas de devers supérieur à 2%, pas de pente, pas de marche isolée. Cheminement libre de tout obstacle.

◆ **Circulations intérieures verticales** (article 7 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

➤ **Escaliers**

- *Contraste visuel et tactile en haut des escaliers*
- *Caractéristiques minimales (largeur des escaliers, hauteur des marches et giron, mains courantes contrastées, ...)*
- *Qualité d'éclairage (minimum 150 lux)*

sans objet (1 seul niveau)

➤ **Ascenseurs**

- *Obligation d'ascenseur si accueil en étages de plus de 50 personnes (100 pour type R) ou prestations différentes de celles offertes au niveau accessible*
- *Conforme à la norme NF EN 81-70 (dimensionnement, éclairage, appui, indications liées au mouvement de la cabine, annonce des étages desservis, ...)*
- *Possibilité d'élévateurs à usage permanent **par voie dérogatoire** (cf. dernière page)*

sans objet

◆ **Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques** (article 8 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Ne peuvent remplacer un ascenseur obligatoire*
- *Respect de prescriptions particulières pour le repérage et l'utilisation d'arrêt d'urgence*
- *Doivent être doublés par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur*

sans objet

◆ **Revêtements de sols, murs et plafonds** (article 9 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle*
- *Dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions (dureté, aire d'absorption des revêtements et éléments absorbants > 25 % de la surface au sol des espaces d'accueil, d'attente, de restauration, ...)*

Revêtement de sol carrelage grès céram non glissant.
Plafonds de type BA13 peint en blanc selon les endroits et plaque de plafond acoustique type Gyptone ou Rigitone peint en blanc, au-dessus des caisses
Murs peints en blanc / gris clair / bleu.
Qualité d'absorption acoustique sera conforme à la réglementation en vigueur.

◆ **Portes, portiques et sas** (article 10 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Caractéristiques minimales (largeur des portes, positionnement des poignées, résistance des ferme-portes, repérage des parties vitrées, espaces de manœuvre de portes (cf. annexe 2 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)*

sans objet (pas de porte, baies libres)

◆ **Locaux ouverts au public, équipements et dispositifs de commande** (art 11 de l'arrêté du 1/8/06)

- *Nécessité d'un repérage aisé des équipements et dispositifs de commandes (contraste visuel, signalisation, ...)*
- *Caractéristiques minimales du vide nécessaire en partie inférieure des lavabos, guichets, mobiliers à usage de lecture, d'écriture ou d'usage d'un clavier*
- *Caractéristiques minimales à respecter pour les commandes manuelles, les fonctions de voir, entendre ou parler*
- *Information sonore doublée par une information visuelle*

Tout système de communication ou dispositif de commande sera positionné à + de 40 cm d'1 angle rentrant ou d'1 obstacle au fauteuil avec 1 hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m.
Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements. Élément visuellement contrasté appliqué sur l'élément vitré à 1 hauteur comprise entre 1,10m et 1,60m.
Meuble caisse PMR équipé d'1 tablette d'1 hauteur max de 0,80m et d'1 vide en partie inférieure d'au moins 0,30m de prof., 0,60m de larg. et 0,70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à 1 personne en fauteuil roulant.
Symboles internationaux d'accessibilité utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées. Ils sont facilement repérables.

◆ **Sanitaires** (article 12 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Localisation et caractéristiques minimales pour les sanitaires accessibles aux personnes handicapées*
- *Espace latéral libre à côté de la cuvette, espace de manœuvre de porte avec possibilité de demi-tour à l'intérieur ou à défaut à l'extérieur (à défaut = impossibilité à justifier)*
- *Positionnement de la cuvette (hauteur, ...), de la barre d'appui, ...*
- *Positionnement des accessoires tels que miroir, distributeur de savon, sèche-mains, ...*
- *Obligation d'un lave-mains à l'intérieur des sanitaires adaptés*
- *Dispositif de fermeture de porte*

Des sanitaires accessibles aux personnes à mobilité réduite sont présents dans le mail ; mis en place par le centre commercial.
Éléments de signalisation et d'information : visibles, lisibles et compréhensibles (par pictogrammes)

◆ **Sorties** (article 13 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Les sorties correspondant à un usage normal du bâtiment doivent être repérables de tout point et sans confusion avec les sorties de secours*

1 baie libre en sortie du magasin est repérable de tout point de la surface accessible au public et sans confusion

◆ **Éléments d'information et de signalisation** (annexe 3 à l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Caractéristiques minimales concernant les éléments d'information et de signalisation fournis de façon permanente aux usagers*

Symboles internationaux d'accessibilité utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées. Ils sont facilement repérables.
Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements.
Élément visuellement contrasté appliqué sur l'élément vitré à 1 hauteur comprise entre 1,10m et 1,60m.
Repérage de l'entrée

DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES

◆ **Établissements recevant du public assis** (article 16 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Caractéristiques minimales des emplacements (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)*

sans objet

◆ **Établissements comportant des locaux d'hébergement** (article 17 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Caractéristiques minimales des chambres (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)*
- *Toutes les chambres doivent être adaptées dans le cas d'établissements d'hébergement de personnes âgées ou handicapées*

sans objet

◆ **Douches et cabines** (article 18 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Caractéristiques minimales des cabines et des douches (nombre, caractéristiques dimensionnelles, nature des équipements)*

sans objet

◆ **Caisses de paiement disposées en batterie** (article 19 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Caractéristiques minimales des caisses de paiement disposées en batterie (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)*
- *Largeur minimale d'accès aux caisses ;*

sans objet

DEMANDE EVENTUELLE DE DEROGATION

Mise en garde :

L'octroi d'une dérogation ne dispense pas le demandeur de respecter l'ensemble des règles non dérogées.

Règles à déroger (préciser notamment l'article de l'arrêté du 1^{er} août 2006 concerné)

Éléments du projet auxquels s'appliquent ces dérogations (préciser notamment l'endroit concerné du projet)

Justifications de chaque demande (les justificatifs sont à joindre à la notice : avis ABF, tableau des avantages et inconvénients, extrait du PLU, contraintes techniques...)

Si mission de service public, mesures de substitution proposées (dans le cas d'un élévateur, préciser la norme NF applicable et l'engagement de contrat d'entretien)

Date et signature du demandeur

Demande déposée le 26/03/2018

AT 021 515 18 R0011



* A T - 0 2 1 - 5 1 5 - 1 8 - R 0 0 1 1 *

Par : RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM
Monsieur ALEXANDRE LucDemeurant à : 13-21 AVENUE DU MARECHAL JUIN "LE
TECHNOPOLE"
92366 MEUDON LA FORET CEDEXPour : Aménagement magasin de vente de services
de réseaux téléphoniquesSur un terrain
sis à : 3 Avenue de Bourgogne
21800 QUETIGNY

LE MAIRE

VU le Code de la Construction et de l'Habitation, et notamment :

- les articles R.123-1 et suivants relatifs à la protection contre les risques d'incendie et de panique dans les immeubles recevant du public,
- les articles R.111-19 et suivants relatifs au respect des règles d'accessibilité aux personnes handicapées dans les établissements recevant du public et portant renvoi à l'article L.111-8, relatif à l'autorisation de travaux dans les établissements recevant du public et portant sur l'accessibilité aux personnes handicapées, le respect des règles de sécurité et la défense contre les incendies.

VU l'avis **facite favorable** de la Sous-Commission Départementale d'Accessibilité en date du 11/06/2018**VU** l'avis **favorable** de la Sous-Commission chargée des ERP/IGH en date du 31/05/2018

A R R E T E

ARTICLE UNIQUE : L'autorisation de travaux est **ACCORDÉE** pour la demande susvisée, assortie des prescriptions formulées par la Sous-Commission chargée des ERP/IGH dans l'avis ci-annexé.

QUETIGNY, le 20 JUIN 2018

Le Maire

Rémi DÉTANG





PREFECTURE DE LA COTE D'OR

**COMMISSION CONSULTATIVE
DEPARTEMENTALE DE SECURITE**

SOUS-COMMISSION ERP/IGH

Service Départemental
d'Incendie et de Secours
C.S. 16 209 – 21062 Dijon cedex

Affaire suivie par :
Commandant REGAZZONI

Prévention 03 80 112 651
Télécopie 03 80 112 659
prevention@sdis21.fr

**SOUS-COMMISSION
CHARGÉE
DES E.R.P./I.G.H.**

PROCES-VERBAL

Réunion du JEUDI 31 MAI 2018

Réf. MR/JC N° 18010294 - 54592 / PREV.

| | |
|----------------|--|
| RAISON SOCIALE | CENTRE COMMERCIAL GRAND QUETIGNY BOUTIQUE BOUYGUES ex MAGASIN Z – cellule n° 05 |
|----------------|--|

| | | | |
|------------------|--|-----------------------------|------------------------------------|
| COMMUNE | QUETIGNY | ADRESSE | avenue de Bourgogne |
| NATURE du PROJET | aménagement d'un magasin de vente de services de réseaux téléphoniques | | |
| DEMANDE | de la Direction Urbanisme et Environnement de Dijon Métropole du 9/04/2018, affaire suivie par Florence Venne | | |
| PETITIONNAIRE | RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM | | |
| REFERENCE | AT 021 515 18R0011 | | |
| EFFECTIF | <u>Public</u> : 13 personnes | <u>Personnel</u> : 6 | <u>Total</u> : 19 personnes |
| CATEGORIE | 5^{ème} | TYPE | M |
| | intégré à un ERP de type M – 1^{ère} catégorie | | |

Réglementation appliquée : Code de la Construction et de l'Habitation (livre 1^{er}, titre II, chapitre III),
Règlement de Sécurité pris en application de l'article R 123.12 du code précité
et en particulier :

- ◆ l'arrêté du 25 juin 1980 modifié relatif aux dispositions générales,
- ◆ l'arrêté du 22 décembre 1981 modifié concernant les dispositions particulières applicables aux établissements de type "M" (magasin de vente, centres commerciaux).

Classement :

L'effectif du public est calculé sur la base d'1 personne pour 6 m² sur la surface accessible soit :

$$\frac{77 \times 1}{6} = 13 \text{ personnes}$$

Personnel : 6

Total : 19 personnes.

L'établissement est considéré de **type M de 5^{ème} catégorie intégré à un ERP de 1^{ère} catégorie.**

Avis de la sous-commission

La sous-commission départementale de sécurité chargée des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur émet

un AVIS FAVORABLE

au projet tel que présenté ; néanmoins, les prescriptions suivantes devront être respectées :

- 1°) Réaliser le réaménagement conformément aux plans, à la réglementation en vigueur, notice de sécurité et plans joints au dossier (*articles R 123-12 et R 123-22*).
- 2°) Favoriser le désenfumage de la cellule par le mail (*article M 18*).
- 3°) En application des articles R.123-43 et R.123-44 du code de la construction et de l'habitation, afin de s'assurer de la fiabilité des diverses installations ou équipements, il sera procédé, pendant les travaux, aux vérifications nécessaires par des organismes agréés. Les procès-verbaux et comptes-rendus de ces vérifications seront tenus à la disposition des membres de la commission de sécurité.

A la fin des travaux, la direction unique du centre s'assurera que le rapport de vérification réglementaire après travaux (R.V.R.A.T) établi par le bureau de contrôle ne fait pas apparaître de non conformité. **Ce rapport et l'attestation de solidité à froid seront annexés au registre de sécurité et transmis à la commission de sécurité 48 heures avant la date d'ouverture au public envisagée conformément aux dispositions de l'article M 1 de l'arrêté du 1/02/2010.**

Le Président,



Thierry BRULÉ

WH Dijon SNC

Société en nom collectif au capital social de 4.135.950 euros

Siège social : 7 rue Scribe, 75009 Paris **DIJON METROPOL**

788 665 875 RCS Paris

Date de dépôt

26 MARS 2018

147 (21) 15 18 R 0011

Date d'approbation
20 JUIN 2018

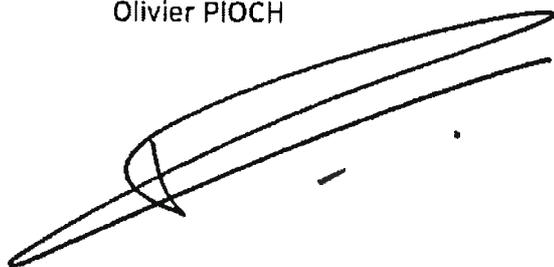
A Paris, le jeudi 22 mars 2018

La société WH DIJON SNC, propriétaire de la galerie marchande Grand Quetigny à Quetigny, autorise :

La société RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM - RCBT, société par actions simplifiée à associé unique, au capital de 57.978.600 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 423 032 598, dont le siège social est situé Le Technopôle, 13-15 avenue du Maréchal Juin 92360 MEUDON, à déposer en tant que Maître d'Ouvrage une demande de permis d'aménagement sous l'enseigne BOUYGUES TELECOM en vue d'exécuter des travaux nécessaires à son exploitation dans le Centre Commercial Grand Quetigny, cellule n° 5.

Cette autorisation de dépôt ne saurait engager la responsabilité du propriétaire et la réalisation des travaux d'aménagement et l'ouverture au public du local demeurent soumises à la validation expresse des instances administratives compétentes

Olivier PIOCH



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'y 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.

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 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-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).

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.

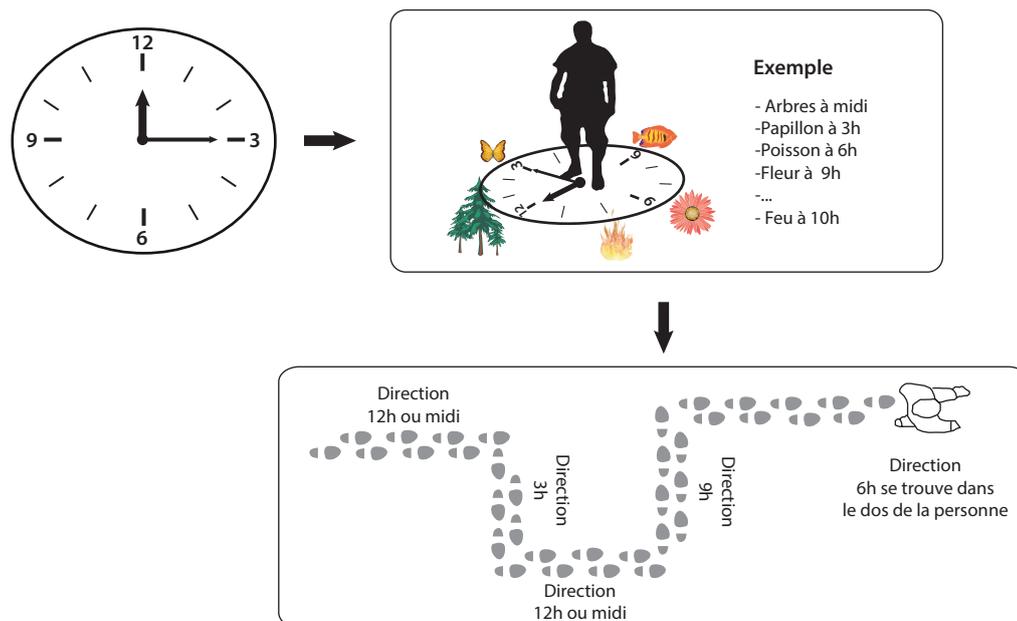
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 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 ascenseur 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 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.

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 peu 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-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

 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

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



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 |
|---|--|---|
|  Auditif | <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 articulatif, 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> |
|  Visuel | <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"> - touches programmables - reconnaissance vocale - compatibles avec les solutions gratuites de vocalisation (Mobile Speak) ou d'agrandissement (Mobile Magnifyer) des fonctions du téléphone (installation offerte par ByTel) <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 www.handicapzero.fr</p> |
|  Moteur | <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"> - mains libres - commande vocale - touches programmables - reconnaissance vocale - application permettant la vocalisation des fonctions du téléphone |
|  Mental | <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"> - touches programmables - identification de l'appelant par une photo - écriture intuitive des SMS |

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

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