

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 9932431 - Réseau Club Bouygues Telecom CC TRELISSAC

Adresse de l'établissement CC FEUILLERAIE ZI FEUILLERAIE
24750 TRELISSAC Tél : 05.53.13.19.21

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 : 01 95 10 75 10 99

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)



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^{re} 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

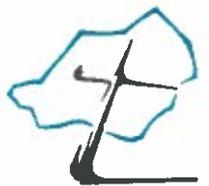
Si votre dossier comporte une demande d'approbation d'un Agenda d'Accessibilité Programmée la décision relative à cette demande est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, la demande est considérée comme accordée.

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.



VILLE DE TRÉLISSAC

 MAIRIE B.P. 6
 24751 TRÉLISSAC CEDEX
 ☎ 05.53.02.76.76

 Téléphone 05 53 02 76 76
 www.ville-trelassac.fr

EXTRAIT DU REGISTRE DES ARRETÉS DU MAIRE

Portant autorisation de travaux pour un établissement recevant du public

Autorisation au titre de l'article L 111-8 du code de la construction (sécurité incendie et accessibilité handicapés) pour réaliser des travaux ou aménagements sur un ERP, travaux non soumis à permis de construire.

Présentée par Réseau Club Bouygues Télécom représenté par Luc ALEXANDRE
 Demeurant : 13-21 avenue du Maréchal Juin « le technopôle 92366 MEUDON LA FORET Cedex
 Pour réaliser les aménagements pour un commerce
 Sur un bâtiment centre commercial la Feuillaie à Trélassac (24750)

LE MAIRE DE LA COMMUNE DE TRÉLISSAC

Vu la demande d'autorisation de travaux n°02455718R0023 déposée le 17/05/2018 ;
 Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;
 Vu la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
 Vu le code de la construction et de l'habitation et notamment ses articles L 111-8, L 111-8-3, R. 111-19 à R 111-19-26 et R 123-1 à R 123-21 ;
 Vu le décret n°2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation, modifié par le décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des ERP et IGH ;
 Vu l'avis favorable de la sous-commission départementale pour l'accessibilité aux personnes handicapées en date du 14 juin 2018 ;
 Vu l'avis favorable de la sous-commission départementale pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et les immeubles de grande hauteur en date du 06 juin 2018 ;

ARRÊTE

ARTICLE 1 : L'autorisation de travaux est ACCORDÉE pour le projet décrit dans la demande susvisée.

ARTICLE 2 : Les prescriptions figurant dans le procès-verbal annexé de la sous-commission départementale de sécurité seront obligatoirement respectées.

ARTICLE 3 : Les prescriptions figurant dans le procès-verbal annexé de la sous-commission départementale d'accessibilité seront obligatoirement respectées.

ARTICLE 4 : Le présent arrêté fera l'objet d'un affichage à l'entrée de l'établissement.

ARTICLE 5 : > M. le Directeur Général des Services de la Ville,
 > Le demandeur,
 > M. le Directeur du Service Départemental d'Incendie et de Secours.

L'autorité territoriale certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de plein droit de cet acte à compter de sa publication le 29 juin 2018.

Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa transmission en Préfecture.

Pour extrait conforme,
Fait à TRÉLISSAC, le 29 juin 2018

Pour le Maire et par délégation
L'Adjoint à l'urbanisme
Bernard CONSTANT





Direction départementale des Territoires
de la Dordogne

**SOUS-COMMISSION DÉPARTEMENTALE POUR L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES
SÉANCE DU 14 JUIN 2018
PROCÈS-VERBAL**

ÉTAIENT PRÉSENTS POUR L'ENSEMBLE DES DOSSIERS, avec voix délibérative

- M. Arnaud Bidart, président de la sous-commission départementale, représentant Mme la Préfète de la Dordogne et M. le Directeur Départemental des Territoires ;
- Mme Claudie Marcillac, représentant l'association SEM 24-47 ;
- Mme Marie-Anne Burelout, représentant l'UDAPEI 24 ;
- Mme Michèle Fournet, représentant l'association Valentin Haüy ;
- M. Gilbert Valade, représentant l'association des paralysés de France ;
- Mme Christine Corgnac, chargée de mission accessibilité, accompagnée de Mme Joëlle Bouyssou ;
- M. Eric Jeammet, chargé de mission accessibilité ;

**ÉTAIENT PRÉSENTS POUR LES DOSSIERS D'ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC,
avec voix délibérative**

- Mme Caroline Lial, représentant M. le Président de la chambre de commerce et d'industrie de la Dordogne ;

EXCUSÉS :

- M. le Directeur Départemental de la cohésion sociale et de la protection des populations, qui a émis un avis écrit et motivé ;
- M. le maire, qui a émis un avis écrit et motivé ;

ABSENTS :

- Le représentant de l'union des maires de la Dordogne ;
- M. le représentant du Président du Grand Périgueux ;

Le quorum étant atteint, la commission peut délibérer

TRELISSAC

Aménagement et travaux de mise en accessibilité d'un magasin de vente de services de réseaux téléphoniques, avenue de l'automobile Centre Commercial Leclerc : Réseau Bouygues Télécom représenté par M. Luc Alexandre

(A.T. N° 024.557.18.R.0023)

ERP 1e catégorie – Type M

Avis favorable, la réglementation relative à l'accessibilité des personnes handicapées devra être strictement respectée lors des travaux quel que soit le type de handicap (moteur, auditif, visuel, mental...) notamment en ce qui concerne :

- ✓ le repérage des principaux éléments structurants du cheminement intérieur par les personnes ayant une déficience visuelle
- ✓ les parties vitrées sont repérables grâce à des éléments contrastés de part et d'autre de la paroi (hauteur conseillée 1,10 m et 1,60 m)
- ✓ les dispositions spécifiques applicables aux établissements recevant du public assis

Conformément à l'article R.111.19.29 du CCH, la sous-commission rappelle que tout établissement du premier groupe (1ère à 4ème catégorie) faisant l'objet d'une autorisation de travaux valant Agenda ou non, non soumis à permis de construire, doit faire l'objet d'une visite avant ouverture par la sous-commission accessibilité à la demande du maire.

La direction départementale des territoires (Christine Cognac, 05 53 45 56 93 - christine.cognac@dordogne.gouv.fr) se tient à la disposition du demandeur pour tout renseignement ou concertation sur ce projet.

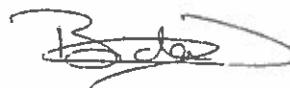
(décret n° 2014-1326 du 5 novembre 2014 modifiant les dispositions du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public et arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-7 à R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n°2006-555 relatives à l'accessibilité des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public)

NOTA : Les propriétaires et exploitants des établissements recevant du public (ERP) neufs ou existants de 1ère à 5^e catégorie sont tenus de mettre à disposition du public un registre d'accessibilité depuis le 30 septembre 2017.

Vous trouverez toutes les informations sur le site du ministère de l'écologie à l'adresse suivante. Ce registre est téléchargeable gratuitement sur le site mentionné ci-dessous.

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/laccessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-erp>

Le président



Arnaud BIDART

*Sous-commission départementale pour l'accessibilité aux personnes handicapées
Séance du 14 juin 2018*

PRÉFÈTE DE LA DORDOGNE

SOUS-COMMISSION DÉPARTEMENTALE
DE SÉCURITÉ ERP-IGH

Périgueux, le 6 juin 2018

REFERENCES A RAPPELER :
SDIS/SDP/JMT/MLD/N°1908

SEANCE DU 6 JUIN 2018

procès-verbal destiné à :

Monsieur le maire de TRELISSAC

dossier n°	commune	activité	dénomination	classement	
				type	catégorie
11	TRELISSAC	Centre commercial Boutique (cellule n° E-9A)	LECLERC BOUYGUES TELECOM	M	1

identifiant	adresse	procédure	demandeur
E557.02961 058	Lieu-dit La Feuilleraie	AUTORISATION DE TRAVAUX 2455718R0023	RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM

MEMBRES DE LA COMMISSION AVEC VOIX DÉLIBÉRATIVES, PRÉSENTS :

- M. Malaussena, directeur des sécurités, président ;
- M. le lieutenant Tosoni, chef du service déconcentré prévention-prévision, représentant le directeur départemental du service d'incendie et de secours de la Dordogne ;
- M. le major Corbasson représentant le colonel, commandant de groupement de gendarmerie de la Dordogne ;
- Mme le brigadier-chef Ritter, représentant la directrice départementale de la sécurité publique ;
- M. Jeammet, représentant le directeur départemental des territoires ;
- Avis motivé délivré par le maire de la commune ;

PRESENTATION DU PROJET :

Aménagement intérieur de la cellule E-9A en boutique de téléphonie.

- ♦ Niveau : 1
- ♦ Destination des locaux :
 - * *1 espace de vente accessible au public (60,10 m²), locaux sociaux non accessibles au public.*

- ♦ Effectif :

- public :	11 personnes
- personnel :	4 personnes
Soit au total :	15 personnes

- ♦ Classement : type M / 1^{ère} catégorie.

PRESCRIPTIONS :

1/ - Code de la construction et de l'habitation :

1.1/ - Respecter les dispositions prévues à la notice de sécurité du 17 avril 2018 établie par le maître d'ouvrage [art. R 123-22].

1.2/ - Tenir à jour un registre de sécurité sur lequel seront reportés les renseignements indispensables à la bonne marche du service de sécurité et en particulier [art. R 123-51] :

- les diverses consignes, générales et particulières, établies en cas d'incendie ;
- les dates des divers contrôles et vérifications ainsi que les observations auxquelles ceux-ci ont donné lieu.

2/ - Règlement de sécurité :

Les dispositions de l'arrêté du 25 juin 1980 modifié portant règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et celles de l'arrêté du 22 décembre 1981 modifié contenant les dispositions particulières concernant le type "M" seront observées.

En particulier :

2.1/ - Les travaux seront vérifiés par un organisme de contrôle agréé [art. GE 7].

2.2/ - Les rapports de vérification techniques qui concluent à la conformité des locaux par rapport aux dispositions réglementaires seront transmis au responsable unique de sécurité qui les adressera au secrétariat de la commission de sécurité compétente avant la date d'ouverture [art. M 1 § 3].

AVIS DE LA SOUS-COMMISSION DEPARTEMENTALE DE SECURITE ERP-IGH

Après avoir délibéré, les membres de la sous-commission départementale de sécurité ERP-IGH émettent *un avis favorable* à la délivrance de l'autorisation de travaux présentée au dossier, sous réserve de la stricte exécution des prescriptions mentionnées dans le rapport d'étude du directeur départemental des services d'incendie et de secours de la Dordogne.

Le président,
Directeur des sécurités,



Franck Malaussena



**BUREAU
VERITAS**

Coordonnées du Chargé d'Affaire :

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

Adresse postale :

BP 338
95526 CERGY-PONTOISE Cedex

RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM
13-21 avenue du Maréchal Juin
92360 MEUDON LA FORET

N. Réf. : /RIOERP c/0
V. Réf. :
RIOERP c n° 0
N° affaire : 796561-00597/1
Missions signées : AOERP

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

OSNY, le 30/04/2018

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

BOUYGUES TELECOM - TRELISSAC CC Réaménagement d'un point de vente BOUYGES TELECOM

Cellule n°E-9A
Centre Commercial Leclerc La Feuillaie
239 avenue de l'Automobile
24750 TRELISSAC

Ce rapport comporte 27 pages dont 1 page de garde

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

Le Chargé d'affaire
UMARO CORREIA

SOMMAIRE

1. Renseignements généraux	3
2. Description sommaire de l'ouvrage	4
3. Documents examinés	5
4. Remarques générales et synthèse des avis formulés sur le projet	6
5. Liste des points examinés par chapitres	7

MISSIONS :

Chapitres	Date d'envoi	Version
AOERP : Assistance à l'ouverture d'un ERP		
<input checked="" type="checkbox"/> HAND : Accessibilité des constructions aux personnes handicapées <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i> <i>Mlle Morgane DELOURMEL - Généraliste</i>	30/04/2018	V0
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i> <i>Mlle Morgane DELOURMEL - Généraliste</i>	30/04/2018	V0
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-TB : Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i> <i>Mlle Morgane DELOURMEL - Généraliste</i>	30/04/2018	V0
<input type="checkbox"/> SEI-EL : Electricité - Eclairage - vérifications techniques <i>M STEPHANE SADDOUD - Electricité</i>		

Annexes :

- Calcul des dégagements et effectifs

1. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

OPERATION

Agence : POLE CN Construction DRS IDF
Service : 796561

N° de convention :
signée le :

Désignation de l'opération

Appellation : BOUYGUES TELECOM - TRELISSAC CC - Réaménagement d'un point de vente BOUYGUES TELECOM

Adresse chantier : Cellule n°E-9A

N° et voie : Centre Commercial Leclerc La Feu

Ville : TRELISSAC

Lieu-dit : 239 avenue de l'Automobile

Département : Dordogne

Début des travaux :

Délai : - mois

Valeur prévisionnelle des travaux : € (HT)

Maître de l'Ouvrage :

RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM
13-21 avenue du Maréchal Juin
92360 MEUDON LA FORET

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 :

Le projet concerne le réaménagement intérieur d'un point de vente BOUYGUES TELECOM situé au rez-de-chaussée du Centre Commercial La Feuilleraie

Au titre du GN10, les dispositions existantes et non modifiée par les travaux ne seront pas traitées dans le présent rapport.

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) : 30/04/2018

CLASSEMENT REGLEMENTAIRE DU PERMIS DE CONSTRUIRE

ERP de 1ère catégorie de type M

AFFECTATION DES LOCAUX

Vente de Téléphonie Mobile

DESCRIPTION ARCHITECTURALE

Etablissement à simple RDC
Pas de modification sur les structures existantes

Le projet concerne le réaménagement intérieure d'une cellule, les ouvrages structurels mitoyens et isolement sous couverture sont existants ou à la charge du bailleur.

SURFACE TOTAL : 86.01 m²
SURFACE ACCESSIBLE AU PUBLIC : 60.10 m²
SURFACE NON ACCESSIBLE AU PUBLIC: 25.91m²

DESCRIPTION DES PRINCIPES CONSTRUCTIFS

- Fondations : sans objet dans le cadre des travaux.
- Structure : sans objet dans le cadre des travaux.
- Enveloppe : 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 :
L'installation électrique sera conforme aux dispositions de la Norme NF C15-100.
- Thermique :
Chauffage Zone de vente et Zone locaux sociaux par climatisation réversible.
- Ventilation :
Extraction d'air dans les locaux sociaux, raccordement sur le réseau d'extraction commun du CC ou évacuation directe en toiture
- Ascenseur :
Sans objets dans le cadre des travaux

- Sécurtié incendie
 - Extincteurs portatifs: 2 EP et 2 CO2
 - Extinction automatique à eau de type sprinkleur et robinets d'incendie armés
 - Téléphone urbain pour l'alerte
 - SSI du centre commercial

CONTRAINTES PARTICULIERES

- Liées au site : sans objet
- Liées aux risques : sans objet
- Liées au mode constructif : de technicité courante -cloisonnement traditionnel à l'ibtérieur
- Liées à l'occupation des locaux : ERP de type M effectif selon M2 1pers/6m²

CLASSEMENT DE L'ETABLISSEMENT EN FONCTION DES RISQUES

Etablissement avec installation d'extinction automatique à eau de type sprinkleur classé à risque courant

LOCAUX A RISQUES PARTICULIERS

- Locaux à risques moyens : réserve
- Locaux à risques importants: sans objet (cellule d'une surface < 300m² et sprinklé).

TECHNOLOGIE INNOVANTE

sans objet

3. DOCUMENTS EXAMINES

Documents examinés		Date de l'indice	Reçu le
Emetteur : ARCANE CONCEPT			
Descriptif	Descriptif des travaux		19/04/2018
Notice	Notice d'accessibilité		19/04/2018
Notice	Notice de sécurité		19/04/2018
Plan	Plans	16/04/2018	19/04/2018

4. REMARQUES GENERALES ET SYNTHESE DES AVIS FORMULES SUR LE PROJET

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

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

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

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

Objet / article de référence	Avis
DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement GN 4 - Procédure d'adaptation des règles de sécurité	Fournir PV de la Sous Commission de Sécurité. Dans le cas contraire, une observation apparaîtra dans le rapport de vérification après travaux. En l'absence des attendus de la Commission, notre rapport ne tient pas compte des éventuelles aggravations ou minorations émises par la commission de sécurité compétente sur le dossier d'aménagement.

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

SEI-TB : Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques

Objet / article de référence	Avis
GEN 1	Nous communiquer le dossier technique relatif aux installations de chauffage, ventilation, climatisation et eau chaude sanitaire.

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

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

5. LISTE DES POINTS EXAMINES PAR CHAPITRE

Codes utilisés associés à nos avis :

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

AF : Avis Favorable.

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

AP : A Préciser.

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

OB : OBservation.

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

SO : Sans Objet.

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

HM : Hors Mission.

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

PM : Pour Mémoire.

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

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

Chapitre : HAND - Accessibilité des constructions aux personnes handicapées

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<p>ACCESSIBILITE DES ERP SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC (IOP) EXISTANTES AUX PERSONNES HANDICAPEES</p> <p>Art. 4 - Accès aux bâtiments ou aux installations Accès principal du bâtiment accessible en continuité avec le cheminement extérieur accessible. Repérage</p> <p>Art. 6 - Circulations intérieures horizontales Principaux éléments structurant de la circulation repérables et identifiables</p> <p>Art. 9 - Revêtements des sols, murs et plafonds Tapis fixes, dureté suffisante et ressaut < 2 cm</p> <p>Art. 11 - Equipements et dispositifs de commande dans les locaux ouverts au public</p>	<p>Cellule accessible depuis le mail, de plain pied</p> <p>Un élément visuellement contrasté sera appliqué sur l'élément vitré à une hauteur comprise entre 1.10m et 1.60m.</p> <p>Les circulations intérieures se déploient depuis l'entrée avec des largeurs de plus de 1,40 m qui vont jusqu'au fond du magasin. Un espace de manoeuvre de Ø 150 cm est possible en bout de chaque passage. Il n'y a pas de dévers supérieur à 2%. Il n'y a pas de pente. Il n'y a pas de marches isolées. Le cheminement est libre de tout obstacle.</p> <p>Les sols sont non meubles, non glissant, non réfléchissant, sans obstacle à la roue et sans ressaut. Le revêtement de sol est modifié en carrelage grès cérame non glissant. Le plafond est de type BA13 peint blanc. Les murs sont Blanc, Gris clair et Bleu pour certains. La qualité acoustique aura une absorption acoustique conforme à la réglementation en vigueur.</p>	<p>AF</p> <p>AF</p> <p>AF</p> <p>AF</p>	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis
Par groupe d'éléments, au moins 1 équipement repéré, atteint et utilisé par les personnes handicapées	Le meuble caisse PMR sera équipé d'une tablette d'une hauteur maximum de 0.80m et d'un vide en partie inférieure d'au moins 0.30m de profondeur, 0.60m de largeur et 0.70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à une personne en fauteuil roulant).	AF
Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	Tout système de communication ou dispositif de commande sera positionné à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil avec une hauteur comprise entre 0.90m et 1m30. Les symboles internationaux d'accessibilité sont utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées. Ils sont facilement repérables	AF
Au moins un équipement ou un élément de mobilier utilisable par une personne debout ou assise	Sur les 3 postes, 1 poste est spécialement aménagé et identifié PMR. Ce poste de travail voir croquis en page 5 comprend : - Un vide en partie inférieure d'une hauteur d'au moins de 70 cm x 60 cm x 30 cm (H x L x P) permettant le passage des pieds et genoux - Un bord supérieur maximum de 80 cm du sol	AF
Eléments de signalisation et d'information conformes à l'annexe 3	Un emplacement libre de 80cm x 130cm est laissé devant la caisse PMR Les supports d'information : Ils sont contrastés par rapport à leur environnement immédiat. Ils permettent une vision et une lecture en position debout et assise. Ils sont choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout éblouissement. Ils permettent à une personne mal voyante de s'approcher à moins d'1 mètre, quand ils sont situés à une hauteur inférieure à 2.20m.	AF

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<p>Eléments de signalisation et d'information conformes à l'annexe 3</p> <p>Art. 13 - Sorties Repérage de toutes les sorties normales</p> <p>Art. 14 - Eclairage Eclairage des cheminements extérieurs accessibles > 20 lux</p> <p>Eclairage des circulations intérieures horizontales > 100 lux</p> <p>Eclairage des postes d'accueil > 200 lux</p>	<p>L'information donnée sur les supports : Sont fortement contrastée par rapport au fond du support ; la hauteur des caractères d'écriture est proportionnée aux circonstances</p> <p>Sortie repérable en tout point où le public est admis</p> <p>20 lux en tout point du cheminement extérieur accessible</p> <p>100 lux en tout point des circulations intérieures</p> <p>200 lux au droit des postes de travail et encaissement</p>	<p></p> <p>AF</p> <p>AF</p> <p>AF</p> <p>AF</p>	<p></p>

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

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

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

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
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		AP	Fournir PV de la Sous Commission de Sécurité. Dans le cas contraire, une observation apparaîtra dans le rapport de vérification après travaux. En l'absence des attendus de la Commission, notre rapport ne tient pas compte des éventuelles aggravations ou minoration émise par la commission de sécurité compétente sur le dossier d'aménagement.
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	Une Formation du Personnel constituant l'Equipe d'Intervention sera prévue.	AF	
GN 9 - Aménagement d'un établissement nouveau dans des locaux ou bâtiments existants		PM	
GN 10 - Application du règlement aux établissements existants		PM	
Contrôles des établissements			
GN 11 - Notification des décisions		PM	

Points examinés	Dispositions prévues		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 GENERALES CONCERNANT LES ERP DU 1ER GROUPE			
Généralités GE 1 - Objet		PM	
Contrôles des établissements GE 2 - Dossier de sécurité		PM	Le dossier de sécurité (selon R123-22- PC, AdT), doit comprendre une notice présentant la ou les solutions retenues, par niveau, pour l'évacuation des personnes en tenant compte des handicaps
GE 3 - Visite de réception		PM	
GE 4 - Visites périodiques		PM	
GE 5 - Avis relatif au contrôle de la sécurité		PM	
Vérifications techniques		PM	
GE 6 - Généralités		PM	
GE 7 - Vérifications techniques assurées par des personnes ou organismes agréés		PM	
GE 8 - Types de vérifications (organismes agréés)		PM	
GE 9 - Rapports de vérifications (organismes agréés)		PM	
GE 10 - Rapports de vérifications (techniciens compétents)		PM	
DISPOSITIONS CONSTRUCTIVES			
Conception et desserte des bâtiments			
CO 1 - Conception et desserte	Sans objet dans le cadre des présents travaux, dispositions du centre commercial	SO	
CO 2 - Voie utilisable par les engins de secours et espace libre	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	
CO 3 - Façade et baie accessibles	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	
CO 4 - Nombre de façades accessibles et dessertes par des voies ou espaces libres	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
CO 5 - Espaces libres et secteurs		SO	
Isolement par rapport aux tiers			
CO 6 - Objet		PM	
CO 7 - Isolement latéral entre un ERP et les tiers contigus	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	
CO 8 - Isolement entre un ERP et les bâtiments situés en vis-à-vis	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	
CO 9 - Isolement dans un même bâtiment entre un ERP et un tiers superposé	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	
CO 10 - Franchissement des parois verticales d'isolement ou aires libres d'isolement	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	
Résistance au feu des structures			
CO 11 - Généralités		SO	
CO 12 - Résistance au feu des structures et planchers d'un bâtiment occupé en totalité ou partiellement par un ERP - Règles générales		SO	
CO 13 - Cas particuliers : Résistance au feu de certains éléments de structure		SO	
CO 14 - Cas particulier : Bâtiments en rez-de-chaussée	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	HM	
Couvertures			
CO 16 - Généralités	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	
CO 17 - Protection de la couverture par rapport à un feu extérieur	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	
CO 18 - Protection de la couverture par rapport à un feu extérieur : cas particuliers	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	SO	
Façades			
CO 19 - Généralités		PM	
CO 21 - Résistance à la propagation verticale du feu par les façades comportant des baies	Sans objet dans le cadre du présent aménagement.	HM	
CO 22 - Résistance à la propagation verticale du feu par les façades ne comportant pas de baie	Dispositions existantes non modifiées par les travaux.	HM	
Distribution intérieure et compartimentage			
CO 23 - Généralités	Principe de cloisonnement traditionnel	AF	
CO 24 - Caractéristiques des parois verticales et des portes (cloisonnement traditionnel et secteurs)	Dispositions du centre commercial, non modifiées par le présent aménagement	HM	
CO 25 - Compartiments		SO	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
CO 26 - Recoupement des vides	Le centre commercial est protégé par une installation fixe d'extinction automatique de type sprinkleur. Voir article MS 25.	AF	
Locaux non accessibles au public, locaux à risques particuliers			
CO 27 - Classement des locaux en fonction de leurs risques		PM	
CO 28 - Locaux à risques particuliers	Cellule < à 300 m ² et sprinklée	SO	
CO 29 - Locaux à risques courants et logements du personnel	Aucune exigence interne, voir article M7	AF	
Conduits et gaines			
CO 30 - Généralités		AP	Nous préciser les conduits et gaines installés en cours de chantier. Voir article CO 30.
CO 31 - Conduits traversant, prenant naissance ou aboutissant dans un local à risques courants ou moyens accessible ou non au public		AP	
CO 32 - Conduits traversant prenant naissance ou aboutissant dans un local à risques importants		SO	
CO 33 - Vide-ordures et monte-charge		SO	
Dégagements			
CO 34 - Terminologie		PM	
CO 35 - Conception des dégagements	Absence de marches isolées dans les dégagements. Absence de cul-de-sac > 10m	AF	
CO 36 - Unité de passage, largeur de passage	Dégagement proportionnel à l'effectif appelé à l'emprunter	AF	
CO 37 - Saillies et dépôts		AF	
CO 38 - Calcul des dégagements	Voir annexes	AF	
CO 39 - Calcul des dégagements des locaux recevant du public installés en sous-sol		SO	
CO 40 - Enfouissement maximal		SO	
CO 41 - Dégagements accessoires et supplémentaires		SO	
CO 42 - Balisage des dégagements	3 Balisages des dégagements réalisé par blocs autonomes d'éclairage de sécurité.	AF	
Sorties			
CO 43 - Répartition des sorties - Distances maximales à parcourir	Distance maximale à parcourir en rez-de-chaussée pour atteindre une sortie inférieure à 30 m.	AF	
CO 44 - Caractéristiques des blocs-portes	Baie ouverte sur mail	SO	
CO 45 - Manoeuvre des portes	Un pictogramme sans issue sur la porte séparant la zone de vente et la zone des locaux sociaux	AF	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis			
DF 1 - Objet du désenfumage	Cellule < à 300 m², désenfumée par le mail	PM	A prévoir par l'exploitant A prévoir par l'exploitant		
DF 2 - Documents à fournir		PM			
DF 3 - Principes du désenfumage		SO			
DF 4 - Application		SO			
DF 5 - Désenfumage des escaliers		SO			
DF 6 - Désenfumage des circulations horizontales encloisonnées et des halls accessibles au public		SO			
DF 7 - Désenfumage des locaux accessibles au public		SO			
DF 8 - Désenfumage des compartiments		SO			
DF 9 - Entretien et exploitation		PM			
DF 10 - Vérifications techniques		PM			
MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE					
Généralités					
MS 1 - Différents moyens de secours	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial. Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial. Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial. Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial. Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial. Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial. Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	PM			
MS 2 - Dispositions particulières		PM			
MS 3 - Documents à fournir		PM			
Moyens d'extinction					
MS 4 - Différents moyens d'extinction		PM			
Bouches et poteaux d'incendie privés et points d'eau					
MS 5 - Objet		SO			
MS 6 - Détermination des points d'eau nécessaires		SO			
MS 7 - Accessibilité des points d'eau		SO			
Branchements et canalisations					
MS 8 - Dispositions générales		SO			
MS 9 - Protection des canalisations d'incendie	SO				
MS 10 - Compteurs	SO				
MS 11 - Barrages	SO				

Points examinés	Dispositions prévues		Avis
MS 12 - Pression	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	SO	
MS 13 - Raccords d'alimentation	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	SO	
Robinetts d'incendie armés MS 14 - Conformité aux normes	Depuis RIA situés dans le mail pour boutique inférieure à 300m ²	AF	
MS 15 - Emplacements MS 16 - Alimentation	RIA à 10 m depuis l'entrée de la cellule Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	AF HM	
MS 17 - Pression	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	HM	
Colonnes sèches MS 18 - Objet	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	HM	
Colonnes en charge MS 22 - Généralités		HM	
Installations d'extinction automatique ou à commande manuelle MS 25 - Extinction automatique à eau	Zone de vente et locaux sociaux, nappe basse à créer	AP	Le réseau sprinkler doit être adapté aux aménagements de la cellule, de manière à assurer une couverture de l'ensemble des zones. Rappel : Il ne doit y avoir aucune installation fixée au réseau sprinkleur. A la fin des travaux fournir les attestations de remise en eau et de conformité à la norme NF EN 12845
MS 26 - article abrogé MS 27 - article abrogé MS 28 - Sources d'eau, pompes ou surpresseurs	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	PM PM SO	
MS 29 - Contrôles	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	SO	
MS 30 - Autres installations d'extinction automatique	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	SO	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
Déversoirs ponctuels MS 31 - Caractéristiques	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	SO	
MS 32 - Alimentation	Sans objet dans le cadre du présent aménagement, concerne le centre commercial.	SO	
Eléments de construction irrigués MS 35 - Définition MS 36 - Alimentation et mise en oeuvre		PM SO	
Appareils mobiles et moyens divers MS 38 - Caractéristiques	1 extincteur de 6 L à EPA implanté en surface de vente 1 extincteur CO ² de 2 kg implanté en surface de vente 1 extincteur de 6 L à EPA implanté en locaux sociaux et réserve 1 extincteur CO ² de 2 kg à proximité du TGBT et de la baie informatique.	AF	
MS 39 - Emplacement	4 extincteurs	AF	
MS 40 - Moyens divers		SO	
Dispositions visant à faciliter l'action des sapeurs pompiers MS 41 - Affichage du plan de l'établissement	Un plan d'évacuation incendie positionné à l'entrée du magasin ainsi que dans la zone non accessible au public	AP	Rappel: Plan d' <u>intervention</u> des pompiers (à l'entrée de l'établissement)
MS 42 - Moyens pour faciliter l'action des sapeurs-pompiers MS 43 - Tours d'incendie MS 44 - Trémies d'attaques		HM SO SO	
Service de sécurité d'incendie MS 45 - Généralités MS 46 - Composition et missions du service MS 47 - Consignes	Les Consignes de Sécurité destinées aux membres du personnel concernés : responsables d'évacuation, standardistes,	PM PM AF	
MS 48 - Qualification du personnel de sécurité MS 49 - Service assuré par les sapeurs-pompiers MS 50 - Poste de sécurité	Sans objet, concerne le centre commercial.	PM PM HM	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
MS 51 - Exercices d'instruction		PM	
MS 52 - Présence de la direction		PM	
Système de sécurité incendie (SSI)			
MS 53 - Objet	SSI du centre commercial.	HM	
MS 54 - Zones : terminologie		PM	
MS 55 - Conception des zones	Sans objet, concerne le centre commercial.	HM	
Système de détection incendie			
MS 56 - Principes généraux	Concerne le centre commercial.	HM	
MS 57 - Contraintes liées au S.D.I.	Dispositions existantes, concerne le centre commercial.	SO	
MS 58 - Obligations de l'installateur et de l'exploitant	Sans objet, concerne le centre commercial.	SO	
Système de mise en sécurité incendie (SMSI)			
MS 59 - Généralités	Dispositions existantes, concerne le centre commercial.	HM	
MS 60 - Automatismes	Dispositions existantes, concerne le centre commercial.	HM	
Système d'alarme			
MS 61 - Terminologie		PM	
MS 62 - Classement	Equipement d'alarme du centre commercial couvrant la cellule.	HM	
MS 64 - Principes généraux d'alarme	Equipement d'alarme du centre commercial couvrant la cellule.	HM	
MS 65 - Conditions générales d'installation	Dispositions existantes, concerne le centre commercial.	HM	
MS 66 - Règles spécifiques applicables aux équipements d'alarme des types 1 et 2	Dispositions existantes, concerne le centre commercial.	HM	
MS 67 - Conditions d'exploitation	La sonorisation de sécurité du mail sera audible en tout point de la boutique. Installation d'un diffuseur sonore en arrière-boutique ainsi qu'une coupure de la sonorisation	AF	
Entretien et consignes d'exploitation			
MS 68 - Entretien		PM	
MS 69 - Consignes d'exploitation		PM	
Système d'alerte			
MS 70 - Définition et règles générales	L'alerte secours sera réalisée par le Téléphone Filaire Urbain.	AP	Téléphone ne nécessitant aucune alimentation électrique

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
MS 71 - Communications radioélectriques	Sans objet, concerne le centre commercial.	HM	
Entretien, vérifications et contrôles			
MS 72 - Entretien et signalisation	Concerne l'exploitation, pour les extincteurs non visibles mettre en place une plaque signalétique.	HM	
MS 73 - Vérifications techniques		PM	
MS 74 - Contrôles		PM	
MS 75 - Autres obligations de l'exploitant		PM	
DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M - MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017			
Généralités			
M 1 - Etablissements assujettis		PM	
M 2 - Calcul de l'effectif	Voir annexes	AF	
Construction, isolement et distribution			
M 3 - Conception et desserte	Dispositions existantes non modifiées par les travaux, concerne le centre commercial.	HM	
M 4 - Isolement par rapport aux tiers et activités autorisées	Dispositions existantes non modifiées par les travaux, concerne le centre commercial.	HM	
M 5 - Intercommunication avec le parc de stationnement couvert		HM	
M 6 - Isolement interne		SO	
M 7 - Distribution intérieure des centres commerciaux	Aucune exigence interne. Cellule de moins de 300 m ² et sprinklée.	AF	
Dégagements			
M 9 - Libre-service avec ou sans chariot		SO	
M 10 - Emploi des chariots	Emploi de chariots non autorisé au sein de la cellule.	SO	
M 11 - Centres commerciaux : sorties des exploitations et des mails	Distance < 30 m pour atteindre le mail.	AF	
M 12 - Escaliers et escaliers mécaniques		SO	
M 13 - Circulations intérieures	Voir article CO et AM.	AF	
M 14 - Visibilité des signalisations	Voir article CO 42.	AF	Le mobilier ne doit pas faire obstacle à la signalisation des dégagements.
Aménagements intérieurs			
M 15 - Comportement au feu des matériaux	Voir articles AM	AF	
M 16 - Réserves d'approche		SO	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
M 17 - Ateliers de fabrication et/ou de préparation des aliments		SO	
Désenfumage			
M 18 - Dispositions générales	Cellule < à 300 m ²	HM	
M 19 - Cas particulier des locaux établis sur plusieurs niveaux mis en communication entre eux		SO	
Moyen de secours dans les locaux et dégagements accessibles au public			
M 25 - Dispositions générales		PM	
M 26 - Matériels d'extinction		AF	Voir articles MS 14 et MS 38.
M 27 - Système d'extinction automatique à eau		AP	Voir article MS 25.
M 29 - Service de sécurité incendie		PM	
M 30 - Système de sécurité incendie	Dispositions existantes, concerne le centre commercial. Voir articles MS 53 et MS 56.	HM	
M 31 - Organisation globale de la sécurité		PM	
M 32 - Alarme générale	Dispositions existantes, concerne le centre commercial.	HM	
M 33 - Alerte		AF	Voir article MS 70.
Dispositions spéciales à certaines présentations ou manifestations			
M 35 - Machines outils		SO	
M 36 - Ballons gonflés		SO	
M 37 - Manifestations temporaires		PM	
Dispositions spéciales aux articles et produits dangereux			
M 38 - Généralités		SO	
M 39 - Hydrocarbures liquéfiés et aérosols		SO	
M 40 - Matières et liquides inflammables et alcools		SO	
M 41 - Peinture sous pression		SO	
M 42 - Limitation totale en poids et volume		SO	
M 43 - Munitions et artifices		SO	
Consignes particulières			
M 44 - Défense de fumer		PM	
Mesures applicables aux locaux non accessibles au public			
M 45 - Généralités		PM	
M 46 - Locaux à risques courants		AF	
M 47 - Locaux à risques importants	Cellule < à 300 m ² et sprinklée	SO	
M 48 - Locaux d'emballage		SO	
M 49 - Réserves		SO	
M 50 - Dépôts et réserves de produits dangereux intégrés dans les bâtiments accessibles au public		SO	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
M50-1 Stockage des hydrocarbures liquéfiés et des aérosols M 54 - Désenfumage M 55 - Moyens de secours M 56 - Trémies d'attaque M 57 - Alarme M 58 - Défense de fumer	Dispositions existantes non modifiées par les travaux, concerne le centre commercial.	SO SO AF SO HM PM	Voir articles MS 14 MS 38.

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

Chapitre : SEI-TB - Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques

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

Remarques Générales :	Avis
	Nous communiquer le dossier technique relatif aux installations de chauffage, ventilation, climatisation et eau chaude sanitaire.

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<p>CHAUFFAGE, VENTILATION, REFRIGERATION, CLIMATISATION, CONDITIONNEMENT D'AIR ET INSTALLATION D'EAU CHAUDE SANITAIRE</p> <p>Généralités CH 1 - Domaine d'application CH 2 - Conformité des appareils et des installations</p> <p>CH 3 - Sources énergétiques autorisées CH 4 - Documents à fournir</p> <p>Traitement d'air et ventilation CH 34 - Dispositifs de sécurité</p> <p>CH 39 - Entretien des filtres</p> <p>Entretien et vérification CH 57 - Entretien CH 58 - Vérifications techniques</p> <p>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M - MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017</p>	<p>Chauffage Zone de vente et Zone locaux sociaux par climatisation réversible. Extraction d'air dans les locaux sociaux, raccordement sur le réseau d'extraction commun du CC ou évacuation directe en toiture Source électrique</p> <p>Dispositif de coupure d'urgence destiné à l'unique installation de chauffage/climatisation/ventilation est prévu</p>	<p>PM AP</p> <p>AF PM</p> <p>AF</p> <p>PM</p> <p>PM PM</p>	<p>Nous communiquer le dossier technique relatif aux installations de chauffage, ventilation, climatisation et eau chaude sanitaire.</p> <p>Livret d'entretien</p>

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
Chauffage et ventilation M 20 - Règles d'installation		AP	Voir art CH 2
Mesures applicables aux locaux non accessibles au public M 52 - Chauffage des locaux à risques particuliers		AP	Voir art CH 2

ANNEXE - TABLEAU DE CALCUL DES EFFECTIFS ET DES DEGAGEMENTS

Niveau	Local	Type	Mode de calcul	Surface ou autre critère	Effectifs					Aggravation	Dégagements				Commentaire		
					*	public	personnel	du local	du niveau		Cumul des niveaux	Théorique		Réalisé			
												Nb	No	Nb		Ac	UP
RDC	vente	M	1pers/6m ²	60.10m ²		11	4		15		1		1	1		7	Favorable

Légende des colonnes : Nb No = Nombre Normal, Nb Ac = Nombre Accessoire, * = exclusion de la prise en compte dans le calcul de l'effectif du public si la case est cochée

Total :

11	4
----	---

Effectif global :

15

Copies à :

- ARCANE CONCEPT
- BUREAU VERITAS

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

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

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

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

NOTICE D'ACCESSIBILITE

Mise à jour Février 2018

Dossier n° 17.210



BOUYGUES TELECOM – BW CC TRELISSAC

CC FEUILLERAIE ZI FEUILLERAIE
24750 TRELISSAC

Cheminevements extérieurs

- *Caractéristiques minimales à respecter 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

2 -Stationnement

- *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 à respecter avec signalisation verticale et marquage au sol*
- *Raccordement avec cheminement horizontal sur une longueur de 1,40m minimum*
- *Valeur d'éclairage prévue (50 lux en tout point des circulations piétonnes des parcs de stationnement, 20 lux en tout autre point des parcs de stationnement),*

sans objet : parties communes du Centre

3 -Accès aux bâtiments

- *Descriptif le cas échéant du dispositif de contrôle d'accès (digicodes, visiophones)*
- *Entrées principales facilement repérables (éléments architecturaux, matériaux différents, ...)*
- *Caractéristiques à respecter (seuil, largeur de portes, conditions de filtrage, ...)*
- *Positionnement des systèmes de communication et des dispositifs de commande (interphone, poignées),*

Etablissement en simple rez-de-chaussée, large sortie directement sur le mail, le personnel sera formé pour l'évacuation des personnes en situation de handicap

4 - Accueil du public

- *Caractéristique des guichets, banques d'accueil, caisses de paiement, comptoirs,...*
- *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 4 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

5 -Circulations intérieures horizontales

- *Éléments structurants repérables par les déficients visuels*
- *Caractéristiques minimales à respecter (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 manœuvre 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.

6 -Circulations verticales

➤ Escaliers

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

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 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, ...*

sans objet

7 -Tapis roulants, escaliers et plans inclinés mécaniques

- *Ne peuvent remplacer un ascenseur obligatoire*
- *Doivent être doublés par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur,*

sans objet

8 - Nature et couleur des matériaux de revêtements et qualité acoustique

- *Nature et couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds (Les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle, dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions)*
- *Traitement acoustique des espaces d'accueil, d'attente du public et de restauration – matériaux prévus (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)*

Revêtement de sol carrelage grès céram non glissant.
Plafond de type BA13 peint en blanc selon les endroits et plaque de plafond acoustique type Gyptone 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.

9 - Portes, portiques et sas

- Dimensionnement des portes battantes, des portes automatiques, des portillons (largeur des portes, positionnement des poignées, résistance des fermes-portes, repérage des parties vitrées,...)

pas de porte. Accès = baie libre donnant directement sur le mail

10 -Locaux ouverts au public, équipements et dispositifs de commande

- Description des appareils distributeurs, des dispositifs d'information et de communication divers, notamment signalétique, écrans, panneaux à messages défilants, bornes d'information, dispositifs de sonorisation
- Hauteur et emplacement des équipements et dispositifs de commande destinés au public, notamment dispositifs d'ouverture de portes, interrupteurs, commandes d'arrêt d'urgence, (Nécessité d'un repérage aisé des équipements et dispositifs de commandes - contraste visuel, signalisation,...)
- Caractéristiques minimales du vide nécessaire en partie inférieure des guichets, mobiliers à usage de lecture, d'écriture ou d'utilisation d'un clavier
- 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.

11 -Sanitaires

- Localisation et caractéristiques minimales à respecter 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
- Positionnement de la cuvette, de la barre d'appui (hauteur), des accessoires tels que miroir, distributeur de savon, sèche-mains, ...
- Obligation d'un lave mains à l'intérieur des sanitaires adaptés

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)

12 -Sorties

- Les sorties correspondantes 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

13 -Etablissements ou installations recevant du public assis

- *Nombre de places accessibles, taux par rapport au nombre total, localisation, cheminement permettant d'y accéder depuis l'entrée*

sans objet

14 -Etablissements disposant de locaux d'hébergement

- *Nombre et caractéristiques des chambres, salles d'eau, cabinets d'aisance accessibles, taux de ces chambres et locaux par rapport au nombre total, localisation, répartition par catégorie)*

sans objet

15 -Etablissements ou installations comportant des cabines d'essayage, d'habillage ou de déshabillage, des douches

- *Nombre et caractéristiques des cabines et douches accessibles*

sans objet

16 -Etablissements comportant des caisses de paiement disposées en batterie

- *Nombre et localisation des caisses accessibles)*

sans objet

Date et signature du demandeur,

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

Éléments du projet auxquels s'appliquent ces dérogations

Justifications de chaque demande

Si mission de service public, mesures de substitution proposées

Date et signature du demandeur

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 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.

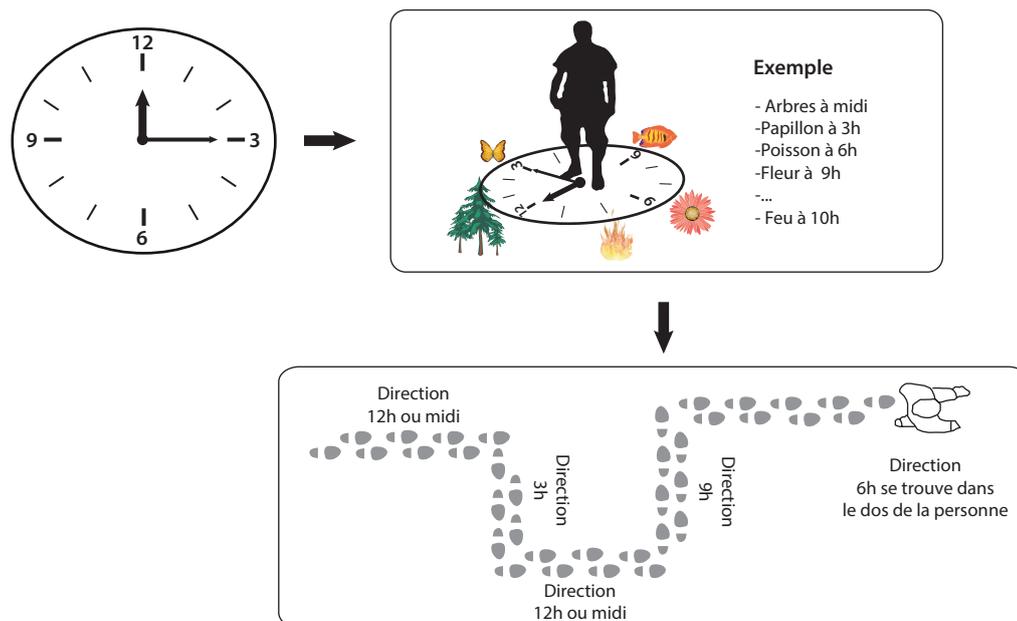
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 du texte ou de l'image, choix du niveau de contraste et de l'agrandissement de caractères... Cet éventail d'adaptations présente un intérêt indéniable pour l'accessibilité qui vient s'ajouter à l'attractivité des nouvelles technologies.

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3^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-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

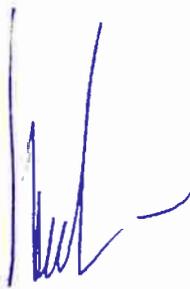
7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité

ATTESTATION DE MAINTENANCE

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

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

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



Liste indicative des équipements concernés :

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

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

ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

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

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

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

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



Formation – E-learning

Le handicap et nos clients

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

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

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

Le E-learning forme le collaborateur en lui communiquant :

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

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



Fiche mémo : le handicap et nos clients

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

Handicap	Conseils	Produits et services adaptés
 Auditif	<p>Assure-toi que la personne te regarde avant de parler et regarde la lorsque tu t'adresses à elle. Accompagne tes paroles de gestes ou d'expressions du visage. Parle en articulant, sans exagérer, et reformule si nécessaire. 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 - 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 *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. A ton arrivée, présente-toi auprès de la personne. Préviens-la lorsque tu pars. Offre-lui ton bras ou ton épaule pour l'accompagner mais ne lui tire pas son bras. Evite le « là-bas! » suivi d'un geste. Dis par exemple « à 10 mètres à droite » . 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 : - 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> <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. Veille à ne pas t'appuyer sur le fauteuil roulant. Veille à fournir un affichage ou un guichet à hauteur des yeux de la personne. Parle toujours avec la personne et non pas avec son accompagnant. Essaie de t'asseoir à la même hauteur que la personne en fauteuil.</p>	<p>Téléphones avec les caractéristiques suivantes : - mains libres - commande vocale - touches programmables - reconnaissance vocale - application permettant la vocalisation des fonctions du téléphone</p>
 Mental	<p>Sois patient, à l'écoute, n'hésite pas à faire répéter la personne si besoin. Agis avec bienveillance pour mettre la personne en confiance. Parle naturellement en utilisant des phrases courtes et simples, mais sans infantiliser.</p>	<p>Téléphones avec les caractéristiques suivantes : - touches programmables - identification de l'appelant par une photo - écriture intuitive des SMS</p>

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, aéroports...)