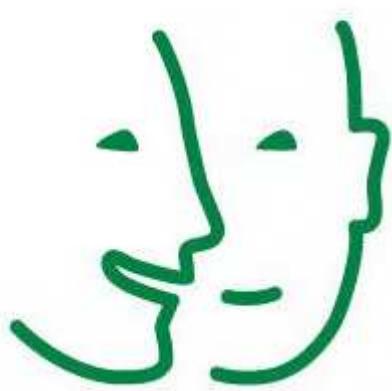


REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE





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	9932191 - Réseau Club Bouygues Telecom CERGY 3 FONTAINES	
Adresse de l'établissement	Centre Commercial Les 3 Fontaines 95000 Cergy	Tél :
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

Bureau réception des clients (h : 70cm ; Profondeur : 30cm)

Présentoirs multimédias (hauteur : 70cm ; Profondeur : 30cm)

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

Cergy, le 01 JUIN 2018

Direction de l'Aménagement et
de l'Urbanisme
Unité Salubrité et Sécurité Civile
Affaire suivie par : Pierre TILLOY
Téléphone : 01 34 33 45 64
Télécopie : 01 34 33 46 00
E-mail : pierre.tilloy@ville-cergy.fr

Monsieur Pierrick MANSAT
C.C.R. Les 3 Fontaines
Boîte postale n°900
95003 Cergy-Pontoise Cedex

Réf : 594/DAU/USSC/IW/PT
Objet : Avis des sous-commissions ERP/IGH et Accessibilité
BOUYGUES - Avis favorable avec prescriptions

Monsieur,

Vous m'avez adressé un dossier relatif à l'aménagement de la boutique BOUYGUES TELECOM dans le centre commercial régional des Trois Fontaines à Cergy.

Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, en double exemplaire, le procès-verbal émis lors de la réunion des sous-commissions ERP/IGH et d'Accessibilité en date du 15 mai 2018 donnant un avis favorable à votre demande sous réserve de répondre aux prescriptions énoncées.

Je vous serais très obligée de bien vouloir notifier un exemplaire au pétitionnaire.

Je vous en souhaite bonne réception et vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Par délégation du Maire
La Directrice de l'Aménagement et de
l'Urbanisme
Directrice Générale Adjointe au
Développement du Territoire



Isabelle WILLIAME



N2/15

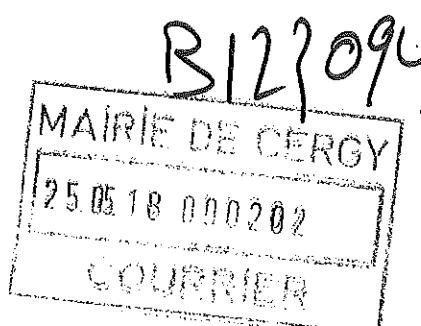
PRÉFET DU VAL-D'OISE

PREFECTURE
Service Interministériel
de Défense et de
Protection Civiles

courrier arrivé le .
Direction du Développement du Territoire
28 MAI 2018

Cergy-Pontoise, le

24 MAI 2018



LE PRÉFET DU VAL D'OISE
Président des sous-commissions
départementales
de sécurité ERP/IGH et d'accessibilité

à

Monsieur le Maire
Hôtel de Ville
3, place de l'hôtel de ville
BP48000
Cergy
95801 CERGY-PONTOISE CEDEX

OBJET : Avis unique des sous-commissions de Sécurité E.R.P./I.G.H. et d'Accessibilité

N° AT/PC	AT N° 095 127 18 00025
N°dossier DDSIS	20180671
N°dossier DDT/SHRUB/PAQC	0318116
Demandeur	RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM représenté par M. ALEXANDRE Luc
Nature des travaux	Travaux de réaménagement de la boutique Bouygues Télécom au sein du centre commercial des 3 Fontaines
Adresse des travaux	Rue de La Croix des Maheux 95000 CERGY

REFER : Réunion des sous-commissions de Sécurité E.R.P./I.G.H. et d'Accessibilité du 15/05/18

P.J. : Procès-verbaux des sous-commissions de Sécurité E.R.P./I.G.H. et d'Accessibilité

Je vous informe que les sous-commissions de Sécurité E.R.P./I.G.H. et d'Accessibilité ont émis un **avis favorable** à la réalisation du projet cité en objet, assorti de leurs prescriptions respectives annexées au présent avis.

Je vous précise qu'il vous appartient de notifier ces prescriptions au pétitionnaire.

LE PRÉFET,

Pour le Préfet,
L'Adjoint au Chef du S.I.D.P.C.

Christophe JOSEPH



PRÉFET DU VAL-D'OISE

Direction
départementale des
territoires

Service Habitat,
Rénovation Urbaine et
Bâtiment

Pôle de l'Accessibilité
Qualité Construction

COMMISSION CONSULTATIVE DÉPARTEMENTALE DE SECURITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ

Sous-Commission Départementale pour l'Accessibilité des personnes handicapées

Affaire suivie par :

Véronique Démoulin
TEL : 01 34 25 25 56
vero.demoulin@val-doise.gouv.fr

Textes de référence :

Loi n°2005-102 du 11/02/05

Ordonnance N° 2014-1090 du 26 septembre 2014, relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées

Décret n° 2014-1312 du 31 octobre 2014 modifiant le décret n° 95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité

Décret n°2006-555 du 17/05/06 relatif à l'accessibilité des ERP, des IOP et des bâtiments d'habitation

Décret n°2006-672 du 08/06/06 relatif à la création, à la composition et au fonctionnement de commissions administratives à caractère consultatif

Arrêté du 01/08/06 modifié par l'arrêté du 30/11/07 relatif à l'accessibilité des ERP et des IOP

Arrêté du 20/04/2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP lors de leur construction et IOP lors de leur aménagement

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 aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public, modifié par l'arrêté du 28 avril 2017.

Arrêté du 9 mai 2007 définissant les établissements de la cinquième catégorie créés par changement de destination pour accueillir des professions libérales

Arrêté du 22/03/07 modifié par l'arrêté du 03/12/07 relatif à l'attestation de conformité aux règles d'accessibilité

Objet :

N° AT/PC	AT N° 095 127 18 00025
N° de permis	
Demandeur	RÉSEAU CLUB BOUYGUES TELECOM représenté par M. ALEXANDRE Luc 13-21, avenue du Maréchal Juin « Le Technopôle » 92366 MEUDON LA FORET CEDEX
Nature des travaux	Travaux de réaménagement de la boutique Bouygues Télécom au sein du centre commercial des 3 Fontaines
Adresse des travaux	Rue de La Croix des Maheux 95000 CERGY

V/Référence : Transmission de la Ville de Cergy du 26/03/18

N/Référence : Dossier N° SHRUB/PAQC/0318116

Avis de la sous-commission départementale d'Accessibilité du 15/05/18

PRÉSIDENT : M. JOSEPH, adjoint à la cheffe du service interministériel de défense et de protection civile, représentant le préfet du Val-d'Oise.

MEMBRES de la COMMISSION :

Représentant la directrice départementale des territoires par intérim : **M. GILLE**

Représentant le directeur départemental de la cohésion sociale : **Absente excusée ayant fait parvenir un avis écrit motivé**

1^{er} représentant des propriétaires et exploitants des ERP (CMA) : **M. MAURICE**

2^{ème} représentant des propriétaires et exploitants des ERP (CCI) : **Absent excusé**

1^{er} représentant des Associations de personnes handicapées : **Mme GIRAUD**

2^{ème} représentant des Associations de personnes handicapées : **M. COMELLAS**

3^{ème} représentant des Associations de personnes handicapées : **Absent excusé**

4^{ème} représentant des Associations de personnes handicapées : **Absent excusé**

Représentant de la mairie : **Avis écrit motivé**

ASSISTAIT ÉGALEMENT A LA SÉANCE :

M. MANSAT – Directeur technique

DESCRIPTIF :

Le dossier soumis à l'avis de la sous-commission départementale d'Accessibilité est relatif à des travaux de réaménagement de la boutique Bouygues Télécom au sein du centre commercial des 3 Fontaines.

ANALYSE DU PROJET :

Le commerce est implanté dans un centre commercial de 1ère catégorie.

A l'issue des travaux, cet établissement comprendra, pour les parties accessibles au public, une surface commerciale d'environ 73 m² aménagée de meubles de présentation des produits et de 5 postes de travail et accueil, dont un est adapté. Il est constitué d'un vide en partie inférieure d'une hauteur de 80 cm maximum, utilisable assis comme debout, conformément aux dispositions réglementaires.

L'éclairage et les revêtements des sols, murs et plafonds sont conformes à la réglementation.

La caisse de paiement sera adaptée, comprenant un affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Ce projet répondant aux dispositions définies par l'arrêté du 8 décembre 2014, le présent procès-verbal ne fait l'objet d'aucune prescription particulière, sous réserve que le maître d'ouvrage respecte les éléments pris en compte pour la réalisation du projet, éléments détaillés dans la notice d'accessibilité et sur les plans joints au dossier.

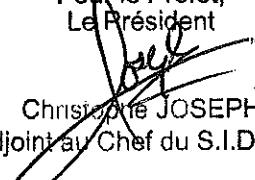
AVIS DE LA SOUS-COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITÉ :

La Sous-Commission d'Accessibilité de la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité émet un **AVIS FAVORABLE** à la réalisation de ce projet.

L'autorisation d'ouverture, prévue à l'article L 111-8-3 du Code de la Construction et de l'Habitation, devra être précédée d'une visite de réception effectuée par la Sous-Commission Départementale d'Accessibilité qui devra être saisie un mois au moins avant la date d'ouverture prévue.

Une ampliation de l'arrêté d'ouverture pris par l'autorité compétente sera transmise pour information à la Préfecture du Val d'Oise (Direction Départementale des Territoires, Service Habitat, Rénovation Urbaine et Bâtiment).

Pour le Préfet,
Le Président


Christophe JOSEPH
Adjoint au Chef du S.I.D.P.C.

Pour tous les ERP quelle que soit leur catégorie, un registre public d'accessibilité doit être constitué et mis à la disposition de toute personne qui en fait la demande, et ceci à partir du 30 septembre 2017 conformément au décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité.

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/3/28/LHAX1702913D/jo/texte>

Votre demande a fait l'objet d'un avis favorable de la sous-commission départementale d'accessibilité pour les travaux envisagés au sein de votre établissement, sous réserve de prendre en compte les prescriptions éventuellement émises dans le présent procès-verbal.

Une fois les travaux terminés, vous devrez joindre, par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

secrétariat de la sous-commission départementale d'accessibilité, Préfecture, DDT/SHRUB/PAQC, 5, avenue Bernard Hirsch, CS 20105 - 95010 Cergy-Pontoise CEDEX

les documents suivants : Pour les ERP de 1ère à 4^e catégorie, le propriétaire ou le locataire de l'ERP doit adresser des pièces qui établissent la conformité de l'ERP.

Ces pièces peuvent notamment être :

- l'attestation d'accessibilité de l'ERP, spécialement délivrée par un contrôleur technique agréé ou un architecte
- l'arrêté municipal d'ouverture de l'ERP, accordé sur la base de la conformité aux règles d'accessibilité
- le procès-verbal du groupe de visite de la CCDSA au titre de l'accessibilité (visite qui a lieu avant ouverture de l'ERP lorsque les travaux ne sont pas soumis à permis de construire)

Ces pièces sont délivrées par un acteur extérieur, autre que le propriétaire ou le locataire.

Rappel : L'absence de transmission de l'attestation d'achèvement et des documents qui lui sont joints est sanctionnée par une amende forfaitaire de 2 500 euros pour un ERP du 1er groupe.

Vous trouverez tous les types de documents à télécharger sur le site suivant : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Formulaires-Cerfa-et-modeles-types.html>



PRÉFECTURE DU VAL D'OISE

SERVICE DEPARTEMENTAL D'INCENDIE
ET DE SECOURS DU VAL D'OISE

Direction Prévention et Organisation des Secours

Groupement Prévention

Affaire suivie par :

Adjudant-Chef HOLLIGER Jean-Guy
Service TERRITORIAL 1
Tél : 01 30 75 78 45
jean-guy.holliger@sdis95.fr

JGH/JC/M 1/E127.07100 004

S/COM du 15 mai 2018

COMMISSION CONSULTATIVE DEPARTEMENTALE DE LA SECURITE ET DE L'ACCESSIBILITE

Sous-Commission E.R.P.-I.G.H.

Procès-verbal

OBJET : CERGY - monsieur MANSAT (Direction unique) - CLUB BOUYGUES TELECOM - réaménagement du magasin de vente de services de réseaux téléphoniques (Lot 1 et 4) - Centre commercial « Les 3 Fontaines -Cergy 3 »

REFER : Transmission de la mairie en date du 23 mars 2018
Dossier n° 127 18 00025

N/REFER : 2018-0671

Direction unique : Monsieur MANSAT - Hammerson Property Management – Centre Commercial "Les 3 Fontaines » - rue de la Croix des Maheux - 95000 CERGY-PONTOISE

Demandeur : Monsieur ALEXANDRE représentant le réseau club BOUYGUES TELECOM – Le Technopôle – 13-21, avenue du Maréchal Juin 92366 MEUDON LA FORET Cedex

Auteur du projet : ARCANE CONCEPT – 99, quai de la Marne – 94345 JOINVILLE-LE-PONT Cedex

Président : Monsieur JOSEPH – Adjoint au chef du S.I.D.P.C.

Membres présents :

- . **Monsieur le Commandant BULOT** – Adjoint au chef du service prévention – Représentant monsieur le directeur départemental des services d'incendie et de secours ;
- . **Monsieur GILLE**- Représentant monsieur le directeur départemental des territoires ;

Membres de droit ayant fait parvenir un avis motivé :

- . Monsieur le maire de Cergy,
- . Monsieur le directeur départemental de la sécurité publique du Val d'Oise.

1. Description :

1.1 Locaux :

Le programme prévoit le réaménagement d'une boutique à l'enseigne « CLUB BOUYGUES TELECOM » dans le centre commercial « Les 3 Fontaines - Cergy 3 » qui comprendra :

Au rez-de-chaussée :

- 1 surface de vente (73.47 m²)
- 1 espace de travail (25 m²)
- 1 réserve back office (24.82 m²)
- 1 sanitaire

En mezzanine (33 m²) (surface existante) :

- 1 bureau
- 1 baie info
- 1 back office/vestiaires
- 2 sanitaires

1.2 Dégagements :

Cette boutique dispose d'une baie de 4.41 mètre ouverte sur le mail.

2. Classement - Contrôle :

2.1 Textes de référence :

- Le code de la construction et de l'habitation (articles R 123.1 à R 123.55, R 152.6 et 152.7).
- Le règlement de sécurité du 25 juin 1980 modifié annexé au décret susvisé (conditions générales du Livre I et Livre II Titre 1er) et conditions particulierés du Titre II pour les activités de type M.

2.2 Classement :

Cette boutique est intégrée dans un centre commercial de 1^{ère} catégorie.

En application de l'article M 2, l'effectif du public est déterminé de la manière suivante :

- 1 personne pour 6 mètres carrés de la surface de vente soit 13 personnes au titre du public et 6 au titre du personnel

Au vu des effectifs, le dégagement décrit est jugé satisfaisant.

2.3 Contrôle :

Dès l'achèvement des travaux, une visite de réception technique sera effectuée, à la demande de monsieur le maire, par la sous-commission ERP/IGH, suivant les mesures fixées par l'arrêté préfectoral du 30 septembre 2016.

A cet effet, il conviendra de présenter, à la commission de sécurité précitée, 48 heures avant la visite de réception technique sur site :

- a) Si les travaux le justifient, l'attestation du maître d'ouvrage sur le respect des règles générales prises en application du chapitre I du titre I du livre I du code de la construction et de l'habitation, notamment celles relatives à la solidité. A cet effet, il conviendra de fournir l'attestation du contrôleur technique précisant qu'il a bien exécuté l'ensemble de la mission L ainsi que ses conclusions du rapport solidité (art. L 111.23 et R 111.38 à R 111.41 du C.C.H.) ;
- b) Les rapports des vérifications techniques effectuées par des personnes ou organismes agréés (art. L 111.23 et GE 7).

L'autorisation d'ouverture devra faire l'objet d'un arrêté municipal, pris sur le vu du procès-verbal établi par la sous-commission après visite des lieux.

Une copie de l'arrêté municipal sera transmise pour information :

- au S.I.D.P.C. - président la sous-commission de l'arrondissement de Pontoise ;
- au SDIS - Groupement prévention (Service départemental d'incendie et de secours).

Un exemplaire des procès-verbaux des visites périodiques devra être transmis pour information à la sous-préfecture de l'arrondissement précité.

3. Prescriptions

- 3.1 Respecter les dispositions prévues dans la notice de sécurité. Toute modification devra faire l'objet d'un dossier adressé avant travaux à la mairie, pour avis de la sous-commission ERP-IGH.
- 3.2 Ne pas effectuer ou faire effectuer, en présence du public, des travaux qui feraient courir un danger quelconque à ce dernier ou qui apporteraient une gêne à son évacuation (art. GN 13).

MESURES CONSTRUCTIVES, AMENAGEMENTS INTERIEURS ET EQUIPEMENTS DIVERS

- 3.3 Veiller à ce que la construction, les aménagements intérieurs et équipements répondent aux dispositions définies ci-après :

3.3.1 Dispositions générales

parois séparatives entre ce magasin et les autres boutiques	coupe-feu de degré 2 heures	art. M 7
revêtements muraux	catégorie M0 à M2 ou C-s3, d0	art. AM 4
faux-plafonds	catégorie M0 ou M1 ou B-s3, d0	art. AM 5
revêtements de sols	catégorie M0 à M4 ou DFL-s2	art. AM 7
gros mobilier et agencement principal	catégorie M0 à M3	art. AM 15 et M 15
mezzanine (charges d'exploitation)	Norme NF.P 006.001	art. AM 17

DEGAGEMENTS

- 3.4 N'effectuer aucun débordement sur le mail.

INSTALLATIONS TECHNIQUES

- 3.5 Réaliser les installations électriques et d'éclairage en conformité avec les chapitres VII et VIII du titre I du livre II.
- 3.6 Mettre en place un éclairage de sécurité répondant aux dispositions des articles EC 7 à EC 15 (art. M 24). En outre, des indications bien lisibles de jour et de nuit doivent baliser les cheminements empruntés par le public pour l'évacuation de l'établissement et être placés de façon telle que, de tout point accessible au public, celui-ci en aperçoive toujours au moins une, même en cas d'affluence (art. CO 42 et M 14).
- 3.7 Se référer aux mesures prévues par le chapitre V du titre I pour les installations de chauffage et de conditionnement d'air et aux articles M 20 à M 22.

MOYENS DE SECOURS

- 3.8 Prévoir un téléphone filaire pour assurer une liaison téléphonique avec le poste de sécurité du centre.
- 3.9 Afficher bien en évidence :
 - 3.9.1 des consignes indiquant la conduite à tenir en cas d'incendie (art. MS 47) et notamment les dispositions à prendre pour favoriser l'évacuation des personnes en situation de handicap ;
 - 3.9.2 l'avis interdisant de fumer dans le magasin (art. M 44) et dans la réserve (art. M 58) ;
 - 3.9.3 l'avis relatif au contrôle de la sécurité (art. GE 5).
- 3.10 Instruire du personnel sur la conduite à tenir en cas d'incendie (art. MS 46 et M 29). Ces personnes doivent être entraînées à la manœuvre des moyens de secours contre l'incendie et à l'évacuation du public. Le personnel devra notamment connaître les procédures et consignes d'évacuation prenant en compte les différents types de handicap, élaborées par l'exploitant (art. GN 8).
- 3.11 Répartir judicieusement et en nombre suffisant des extincteurs de nature et de capacité appropriées aux risques (art. M 26).

Ces appareils doivent être facilement accessibles et maintenus en bon état de fonctionnement.
- 3.12 Effectuer les modifications du réseau d'extinction automatique à eau appropriés aux risques suivant les normes en vigueur (art. M 26, M 27, et MS 25).

La conformité de ces ouvrages devra être vérifiée par un organisme agréé.

La mise en place d'un faux-plafond ne devra en aucun cas apporter une gêne au bon fonctionnement de ce système.

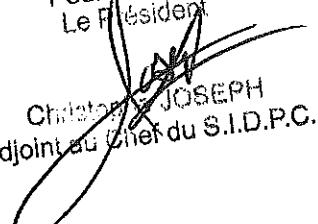
DIVERS

- 3.13 Prévoir une coupure manuelle accessible depuis le mail s'il est installé une enseigne lumineuse alimentée par un transformateur moyenne ou haute tension.
- 3.14 Tenir à jour un registre de sécurité (art. R 123.51 du C.C.H.). Ce registre devra notamment comporter les rapports mentionnés au paragraphe 2.3 ci-dessus ainsi que les consignes d'évacuation prenant en compte les différents types de handicap (art. GE 3).

4. Avis :

La sous-commission ERP-IGH émet un **AVIS FAVORABLE** à la réalisation de ce projet dans les conditions définies dans le présent procès-verbal.

Pour le Préfet,
Le Président
Christophe JOSEPH
Adjoint au Chef du S.I.D.P.C.





N2/15

PRÉFET DU VAL-D'OISE

PREFECTURE
Service Interministériel
de Défense et de
Protection Civiles

courrier arrivé le .
Direction du Développement du Territoire
28 MAI 2018

Cergy-Pontoise, le

24 MAI 2018



LE PRÉFET DU VAL D'OISE
Président des sous-commissions
départementales
de sécurité ERP/IGH et d'accessibilité

à

Monsieur le Maire
Hôtel de Ville
3, place de l'hôtel de ville
BP48000
Cergy
95801 CERGY-PONTOISE CEDEX

OBJET : Avis unique des sous-commissions de Sécurité E.R.P./I.G.H. et d'Accessibilité

N° AT/PC	AT N° 095 127 18 00025
N° dossier DDSIS	20180671
N° dossier DDT/SHRUB/PAQC	0318116
Demandeur	RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM représenté par M. ALEXANDRE Luc
Nature des travaux	Travaux de réaménagement de la boutique Bouygues Télécom au sein du centre commercial des 3 Fontaines
Adresse des travaux	Rue de La Croix des Maheux 95000 CERGY

REFER : Réunion des sous-commissions de Sécurité E.R.P./I.G.H. et d'Accessibilité du 15/05/18

P.J. : Procès-verbaux des sous-commissions de Sécurité E.R.P./I.G.H. et d'Accessibilité

Je vous informe que les sous-commissions de Sécurité E.R.P./I.G.H. et d'Accessibilité ont émis un **avis favorable** à la réalisation du projet cité en objet, assorti de leurs prescriptions respectives annexées au présent avis.

Je vous précise qu'il vous appartient de notifier ces prescriptions au pétitionnaire.

LE PRÉFET,

Pour le Préfet,
L'Adjoint au Chef du S.I.D.P.C.

Christophe JOSEPH



PRÉFET DU VAL-D'OISE

Direction
départementale des
territoires

Service Habitat,
Rénovation Urbaine et
Bâtiment

Pôle de l'Accessibilité
Qualité Construction

COMMISSION CONSULTATIVE DÉPARTEMENTALE DE SECURITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ

Sous-Commission Départementale pour l'Accessibilité des personnes handicapées

Affaire suivie par :

Véronique Demoulin
TEL : 01 34 25 25 67
vero.demoulin@val-doise.gouv.fr

PROCÈS-VERBAL de la réunion du 15/05/18

Textes de référence :

Loi n°2005-102 du 11/02/05

Ordonnance N° 2014-1090 du 26 septembre 2014, relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées

Décret n° 2014-1312 du 31 octobre 2014 modifiant le décret n° 95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité

Décret n°2006-555 du 17/05/06 relatif à l'accessibilité des ERP, des IOP et des bâtiments d'habitation

Décret n°2006-672 du 08/06/06 relatif à la création, à la composition et au fonctionnement de commissions administratives à caractère consultatif

Arrêté du 01/08/06 modifié par l'arrêté du 30/11/07 relatif à l'accessibilité des ERP et des IOP

Arrêté du 20/04/2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP lors de leur construction et IOP lors de leur aménagement

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 no 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public, modifié par l'arrêté du 28 avril 2017.

Arrêté du 9 mai 2007 définissant les établissements de la cinquième catégorie créés par changement de destination pour accueillir des professions libérales

Arrêté du 22/03/07 modifié par l'arrêté du 03/12/07 relatif à l'attestation de conformité aux règles d'accessibilité

Objet :

N° AT/PC	AT N° 095 127 18 00025
N° de permis	
Demandeur	RÉSEAU CLUB BOUYGUES TELECOM représenté par M. ALEXANDRE Luc 13-21, avenue du Maréchal Juin « Le Technopôle » 92366 MEUDON LA FORET CEDEX
Nature des travaux	Travaux de réaménagement de la boutique Bouygues Télécom au sein du centre commercial des 3 Fontaines
Adresse des travaux	Rue de La Croix des Maheux 95000 CERGY

V/Référence : Transmission de la Ville de Cergy du 26/03/18

N/Référence : Dossier N° SHRUB/PAQC/0318116

Avis de la sous-commission départementale d'Accessibilité du 15/05/18

PRÉSIDENT : M. JOSEPH, adjoint à la cheffe du service interministériel de défense et de protection civile, représentant le préfet du Val-d'Oise.

MEMBRES de la COMMISSION :

Représentant la directrice départementale des territoires par intérim : **M. GILLE**

Représentant le directeur départemental de la cohésion sociale : **Absente excusée ayant fait parvenir un avis écrit motivé**

1^{er} représentant des propriétaires et exploitants des ERP (CMA) : **M. MAURICE**

2^{ème} représentant des propriétaires et exploitants des ERP (CCI) : **Absent excusé**

1^{er} représentant des Associations de personnes handicapées : **Mme GIRAUD**

2^{ème} représentant des Associations de personnes handicapées : **M. COMELLAS**

3^{ème} représentant des Associations de personnes handicapées : **Absent excusé**

4^{ème} représentant des Associations de personnes handicapées : **Absent excusé**

Représentant de la mairie : **Avis écrit motivé**

ASSISTAIT ÉGALEMENT A LA SÉANCE :

M. MANSAT – Directeur technique

DESCRIPTIF :

Le dossier soumis à l'avis de la sous-commission départementale d'Accessibilité est relatif à des travaux de réaménagement de la boutique Bouygues Télécom au sein du centre commercial des 3 Fontaines.

ANALYSE DU PROJET :

Le commerce est implanté dans un centre commercial de 1ère catégorie.

A l'issue des travaux, cet établissement comprendra, pour les parties accessibles au public, une surface commerciale d'environ 73 m² aménagée de meubles de présentation des produits et de 5 postes de travail et accueil, dont un est adapté. Il est constitué d'un vide en partie inférieure d'une hauteur de 80 cm maximum, utilisable assis comme debout, conformément aux dispositions réglementaires.

L'éclairage et les revêtements des sols, murs et plafonds sont conformes à la réglementation.

La caisse de paiement sera adaptée, comprenant un affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Ce projet répondant aux dispositions définies par l'arrêté du 8 décembre 2014, le présent procès-verbal ne fait l'objet d'aucune prescription particulière, sous réserve que le maître d'ouvrage respecte les éléments pris en compte pour la réalisation du projet, éléments détaillés dans la notice d'accessibilité et sur les plans joints au dossier.

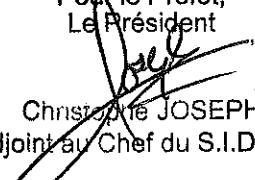
AVIS DE LA SOUS-COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITÉ :

La Sous-Commission d'Accessibilité de la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité émet un **AVIS FAVORABLE** à la réalisation de ce projet.

L'autorisation d'ouverture, prévue à l'article L 111-8-3 du Code de la Construction et de l'Habitation, devra être précédée d'une visite de réception effectuée par la Sous-Commission Départementale d'Accessibilité qui devra être saisie un mois au moins avant la date d'ouverture prévue.

Une ampliation de l'arrêté d'ouverture pris par l'autorité compétente sera transmise pour information à la Préfecture du Val d'Oise (Direction Départementale des Territoires, Service Habitat, Rénovation Urbaine et Bâtiment).

Pour le Préfet,
Le Président


Christophe JOSEPH
Adjoint au Chef du S.I.D.P.C.

Pour tous les ERP quelle que soit leur catégorie, un registre public d'accessibilité doit être constitué et mis à la disposition de toute personne qui en fait la demande, et ceci à partir du 30 septembre 2017 conformément au décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité.

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/3/28/LHAX1702913D/jo/texte>

Votre demande a fait l'objet d'un avis favorable de la sous-commission départementale d'accessibilité pour les travaux envisagés au sein de votre établissement, sous réserve de prendre en compte les prescriptions éventuellement émises dans le présent procès-verbal.

Une fois les travaux terminés, vous devrez joindre, par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

secrétariat de la sous-commission départementale d'accessibilité, Préfecture, DDT/SHRUB/PAQC, 5, avenue Bernard Hirsch, CS 20105 - 95010 Cergy-Pontoise CEDEX

les documents suivants : Pour les ERP de 1ère à 4^e catégorie, le propriétaire ou le locataire de l'ERP doit adresser des pièces qui établissent la conformité de l'ERP.

Ces pièces peuvent notamment être :

- l'attestation d'accessibilité de l'ERP, spécialement délivrée par un contrôleur technique agréé ou un architecte
- l'arrêté municipal d'ouverture de l'ERP, accordé sur la base de la conformité aux règles d'accessibilité
- le procès-verbal du groupe de visite de la CCDSA au titre de l'accessibilité (visite qui a lieu avant ouverture de l'ERP lorsque les travaux ne sont pas soumis à permis de construire)

Ces pièces sont délivrées par un acteur extérieur, autre que le propriétaire ou le locataire.

Rappel : L'absence de transmission de l'attestation d'achèvement et des documents qui lui sont joints est sanctionnée par une amende forfaitaire de 2 500 euros pour un ERP du 1er groupe.

Vous trouverez tous les types de documents à télécharger sur le site suivant : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Formulaires-Cerfa-et-modeles-types.html>



PRÉFECTURE DU VAL D'OISE

SERVICE DEPARTEMENTAL D'INCENDIE
ET DE SECOURS DU VAL D'OISE

Direction Prévention et Organisation des Secours

Groupement Prévention

Affaire suivie par :

Adjudant-Chef HOLLIGER Jean-Guy
Service TERRITORIAL 1
Tél : 01 30 75 78 45
jean-guy.holliger@sdis95.fr

JGH/JC/M 1/E127.07100 004

S/COM du 15 mai 2018

COMMISSION CONSULTATIVE DEPARTEMENTALE DE LA SECURITE ET DE L'ACCESSIBILITE

Sous-Commission E.R.P.-I.G.H.

Procès-verbal

OBJET : CERGY - monsieur MANSAT (Direction unique) - CLUB BOUYGUES TELECOM - réaménagement du magasin de vente de services de réseaux téléphoniques (Lot 1 et 4) - Centre commercial « Les 3 Fontaines -Cergy 3 »

REFER : Transmission de la mairie en date du 23 mars 2018
Dossier n° 127 18 00025

N/REFER : 2018-0671

Direction unique : Monsieur MANSAT - Hammerson Property Management – Centre Commercial "Les 3 Fontaines » - rue de la Croix des Maheux - 95000 CERGY-PONTOISE

Demandeur : Monsieur ALEXANDRE représentant le réseau club BOUYGUES TELECOM – Le Technopôle – 13-21, avenue du Maréchal Juin 92366 MEUDON LA FORET Cedex

Auteur du projet : ARCANE CONCEPT – 99, quai de la Marne – 94345 JOINVILLE-LE-PONT Cedex

Président : Monsieur JOSEPH – Adjoint au chef du S.I.D.P.C.

Membres présents :

- . **Monsieur le Commandant BULOT** – Adjoint au chef du service prévention – Représentant monsieur le directeur départemental des services d'incendie et de secours ;
- . **Monsieur GILLE**- Représentant monsieur le directeur départemental des territoires ;

Membres de droit ayant fait parvenir un avis motivé :

- . Monsieur le maire de Cergy,
- . Monsieur le directeur départemental de la sécurité publique du Val d'Oise.

1. Description :

1.1 Locaux :

Le programme prévoit le réaménagement d'une boutique à l'enseigne « CLUB BOUYGUES TELECOM » dans le centre commercial « Les 3 Fontaines - Cergy 3 » qui comprendra :

Au rez-de-chaussée :

- 1 surface de vente (73.47 m²)
- 1 espace de travail (25 m²)
- 1 réserve back office (24.82 m²)
- 1 sanitaire

En mezzanine (33 m²) (surface existante) :

- 1 bureau
- 1 baie info
- 1 back office/vestiaires
- 2 sanitaires

1.2 Dégagements :

Cette boutique dispose d'une baie de 4.41 mètre ouverte sur le mail.

2. Classement - Contrôle :

2.1 Textes de référence :

- Le code de la construction et de l'habitation (articles R 123.1 à R 123.55, R 152.6 et 152.7).
- Le règlement de sécurité du 25 juin 1980 modifié annexé au décret susvisé (conditions générales du Livre I et Livre II Titre 1er) et conditions particulierés du Titre II pour les activités de type M.

2.2 Classement :

Cette boutique est intégrée dans un centre commercial de 1^{ère} catégorie.

En application de l'article M 2, l'effectif du public est déterminé de la manière suivante :

- 1 personne pour 6 mètres carrés de la surface de vente soit 13 personnes au titre du public et 6 au titre du personnel

Au vu des effectifs, le dégagement décrit est jugé satisfaisant.

2.3 Contrôle :

Dès l'achèvement des travaux, une visite de réception technique sera effectuée, à la demande de monsieur le maire, par la sous-commission ERP/IGH, suivant les mesures fixées par l'arrêté préfectoral du 30 septembre 2016.

.../...

A cet effet, il conviendra de présenter, à la commission de sécurité précitée, 48 heures avant la visite de réception technique sur site :

- a) Si les travaux le justifient, l'attestation du maître d'ouvrage sur le respect des règles générales prises en application du chapitre I du titre I du livre I du code de la construction et de l'habitation, notamment celles relatives à la solidité. A cet effet, il conviendra de fournir l'attestation du contrôleur technique précisant qu'il a bien exécuté l'ensemble de la mission L ainsi que ses conclusions du rapport solidité (art. L 111.23 et R 111.38 à R 111.41 du C.C.H.) ;
- b) Les rapports des vérifications techniques effectuées par des personnes ou organismes agréés (art. L 111.23 et GE 7).

L'autorisation d'ouverture devra faire l'objet d'un arrêté municipal, pris sur le vu du procès-verbal établi par la sous-commission après visite des lieux.

Une copie de l'arrêté municipal sera transmise pour information :

- au S.I.D.P.C. - président la sous-commission de l'arrondissement de Pontoise ;
- au SDIS - Groupement prévention (Service départemental d'incendie et de secours).

Un exemplaire des procès-verbaux des visites périodiques devra être transmis pour information à la sous-préfecture de l'arrondissement précité.

3. Prescriptions

- 3.1 Respecter les dispositions prévues dans la notice de sécurité. Toute modification devra faire l'objet d'un dossier adressé avant travaux à la mairie, pour avis de la sous-commission ERP-IGH.
- 3.2 Ne pas effectuer ou faire effectuer, en présence du public, des travaux qui feraient courir un danger quelconque à ce dernier ou qui apporteraient une gêne à son évacuation (art. GN 13).

MESURES CONSTRUCTIVES, AMENAGEMENTS INTERIEURS ET EQUIPEMENTS DIVERS

- 3.3 Veiller à ce que la construction, les aménagements intérieurs et équipements répondent aux dispositions définies ci-après :

3.3.1 Dispositions générales

parois séparatives entre ce magasin et les autres boutiques	coupe-feu de degré 2 heures	art. M 7
revêtements muraux	catégorie M0 à M2 ou C-s3, d0	art. AM 4
faux-plafonds	catégorie M0 ou M1 ou B-s3, d0	art. AM 5
revêtements de sols	catégorie M0 à M4 ou DFL-s2	art. AM 7
gros mobilier et agencement principal	catégorie M0 à M3	art. AM 15 et M 15
mezzanine (charges d'exploitation)	Norme NF.P 006.001	art. AM 17

DEGAGEMENTS

- 3.4 N'effectuer aucun débordement sur le mail.

INSTALLATIONS TECHNIQUES

- 3.5 Réaliser les installations électriques et d'éclairage en conformité avec les chapitres VII et VIII du titre I du livre II.
- 3.6 Mettre en place un éclairage de sécurité répondant aux dispositions des articles EC 7 à EC 15 (art. M 24). En outre, des indications bien lisibles de jour et de nuit doivent baliser les cheminements empruntés par le public pour l'évacuation de l'établissement et être placés de façon telle que, de tout point accessible au public, celui-ci en aperçoive toujours au moins une, même en cas d'affluence (art. CO 42 et M 14).
- 3.7 Se référer aux mesures prévues par le chapitre V du titre I pour les installations de chauffage et de conditionnement d'air et aux articles M 20 à M 22.

MOYENS DE SECOURS

- 3.8 Prévoir un téléphone filaire pour assurer une liaison téléphonique avec le poste de sécurité du centre.
- 3.9 Afficher bien en évidence :
 - 3.9.1 des consignes indiquant la conduite à tenir en cas d'incendie (art. MS 47) et notamment les dispositions à prendre pour favoriser l'évacuation des personnes en situation de handicap ;
 - 3.9.2 l'avis interdisant de fumer dans le magasin (art. M 44) et dans la réserve (art. M 58) ;
 - 3.9.3 l'avis relatif au contrôle de la sécurité (art. GE 5).
- 3.10 Instruire du personnel sur la conduite à tenir en cas d'incendie (art. MS 46 et M 29). Ces personnes doivent être entraînées à la manœuvre des moyens de secours contre l'incendie et à l'évacuation du public. Le personnel devra notamment connaître les procédures et consignes d'évacuation prenant en compte les différents types de handicap, élaborées par l'exploitant (art. GN 8).
- 3.11 Répartir judicieusement et en nombre suffisant des extincteurs de nature et de capacité appropriées aux risques (art. M 26).

Ces appareils doivent être facilement accessibles et maintenus en bon état de fonctionnement.
- 3.12 Effectuer les modifications du réseau d'extinction automatique à eau appropriés aux risques suivant les normes en vigueur (art. M 26, M 27, et MS 25).

La conformité de ces ouvrages devra être vérifiée par un organisme agréé.

La mise en place d'un faux-plafond ne devra en aucun cas apporter une gêne au bon fonctionnement de ce système.

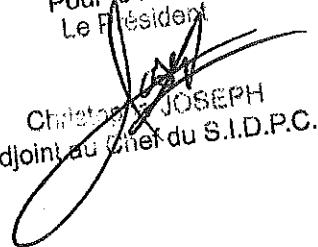
DIVERS

- 3.13 Prévoir une coupure manuelle accessible depuis le mail s'il est installé une enseigne lumineuse alimentée par un transformateur moyenne ou haute tension.
- 3.14 Tenir à jour un registre de sécurité (art. R 123.51 du C.C.H.). Ce registre devra notamment comporter les rapports mentionnés au paragraphe 2.3 ci-dessus ainsi que les consignes d'évacuation prenant en compte les différents types de handicap (art. GE 3).

4. Avis :

La sous-commission ERP-IGH émet un **AVIS FAVORABLE** à la réalisation de ce projet dans les conditions définies dans le présent procès-verbal.

*Pour le Préfet,
Le Président*
Christophe JOSEPH
Adjoint au Chef du S.I.D.P.C.



DEKRA Industrial SAS**AGENCE PARIS**

Bât Cérianthe

21-23 Rue du Petit Albi

95800 CERGY

Tel : 01.34.22.96.83

Fax : 01.30.73.56.84

Vérificateur : HAMMOU FAGROUD

Références : 52590165 / 3

Téléphone : 01.34.22.96.83

Télécopie : 01.30.73.56.84

Date : 21 août 2018

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES****Création ou Travaux dans un établissement recevant du public (ERP)
situé dans un cadre bâti existant***Suivant modèle propre Dekra, en l'absence de modèle officiel annexé à l'arrêté du 22 mars 2007
modifié*

A transmettre par le Maître de l'Ouvrage à l'Autorité Administrative ayant délivré le permis de construire et au maire avec la déclaration d'achèvement des travaux et délivrée par un Contrôleur Technique ou un Architecte au Maître de l'Ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-27 à R. 111-19-28 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Je soussigné, HAMMOU FAGROUD de la société DEKRA Industrial, en qualité de :

- Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.
- Architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, et n'ayant pas signé la demande de Permis de Construire relative à la présente opération.

atteste que par contrat de vérification technique n° 4501887568 en date du : 14/12/2017

La Société : RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM - COMPTABILITE FOURNISSEURS

Maître de l'Ouvrage de l'opération suivante :

Boutiq Bouygues 9932191 CCial 3 Fontaine - CC RUE DE LA CROIX DES MAHEUX 95000 CERGY

Réaménagement de la boutique Bouygues télécom située dans le centre commercial des 3 fontaines à Cergy

Réf. du PC : Non communiquée

Date du dépôt de demande de PC : 01/01/2017

Date du PC : 01/01/2017

Modificatifs éventuels : Aucune modification n'a été portée à la connaissance du vérificateur

a confié, à DEKRA Industrial, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre du PC référencé ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.

Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.



Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 1 local

• **Règles en vigueur considérées :**

- Articles R 111-19-7 à R 111-19-12 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes.
- Arrêté du 8 décembre 2014 modifié fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-8 et R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation, relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes.

• **Dérogations et solutions d'effet équivalent accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Aucune dérogation ou solution d'effet équivalent accordées n'a été portée à l'attention du vérificateur

• **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

Aucun document n'a été remis par le maître de l'ouvrage au vérificateur

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 17/08/2018, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (*)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.
- **HM** La disposition considérée est Hors Mission. Cela concerne les logements faisant l'objet de travaux modificatifs demandés par l'acquéreur. Ils sont exclus de la présente attestation.
- **PM** Pour mémoire afin d'indiquer au client que les attestations spécifiques de chaque logement TMA sont en annexe, dans le cas où la mission complémentaire relative à la vérification de ces logements nous a été confiée.

Date : 21 août 2018

Signature :

HAMMOU FAGROUD

(*) voir commentaire général CG01 page suivante



LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG	01	Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugeant pas d'interprétations contraires.
CG	02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Sans objet

Récapitulatif des commentaires particuliers

NEANT

GÉNÉRALITÉS

Aucun commentaire particulier

2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS

Aucun commentaire particulier

3. PLACES DE STATIONNEMENT

Aucun commentaire particulier

4. ACCES AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC

Aucun commentaire particulier

5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES

Aucun commentaire particulier

6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES

Aucun commentaire particulier

7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANIQUES

Aucun commentaire particulier

8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS

Aucun commentaire particulier

9. PORTES, PORTIQUES ET SAS

Aucun commentaire particulier

10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, ÉQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Aucun commentaire particulier

11. SANITAIRES

Aucun commentaire particulier



12. SORTIES

Aucun commentaire particulier

13. ÉCLAIRAGE

Aucun commentaire particulier

14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION

Aucun commentaire particulier

15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

Aucun commentaire particulier

16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL

Aucun commentaire particulier

17. ÉTABLISSEMENTS AVEC CABINES OU ESPACES A USAGE INDIVIDUEL

Aucun commentaire particulier

18. CAISSES DE PAIEMENT

Aucun commentaire particulier

19. SOUS-TITRAGE DES TELEVISEURS

Aucun commentaire particulier



Etablissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant						
Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire	
	R	NR	SO			
GÉNÉRALITÉS						
Travaux de modification ou d'extension :						
✓ Si réalisés à l'intérieur des volumes ou surfaces existants	R			Les travaux de modification ou d'extension réalisés à l'intérieur des volumes ou surfaces existantes doivent permettre au minimum de maintenir les conditions d'accessibilité existantes.		
✓ Si entraînant la construction de surfaces ou de volumes nouveau à l'intérieur du cadre bâti existant			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 8 décembre 2014.		
ERP 5ème catégorie + IOP :						
✓ Travaux de remise en conformité : obligatoire sur une partie offrant toutes les prestations			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 8 décembre 2014. Toutefois, une partie des prestations peut être fournie par des mesures de substitution..		
✓ Travaux de modification dans des parties de bâtiment ou d'installation déjà rendues accessibles conformément aux règles applicables avant le 01/01/2015			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.		
✓ Travaux de modification dans des parties de bâtiment ou d'installation situées au même niveau et contigües à celles rendues accessibles conformément aux règles applicables avant le 01/01/2015			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.		
✓ Travaux de modification dans des parties de bâtiment ou d'installation non visées aux 2 alinéas précédents			SO	Les travaux devront améliorer les conditions d'accessibilité existantes pour les personnes présentant une déficience autre que motrice.		
Solutions d'effet équivalent			SO	Des solutions d'effet équivalent peuvent être mises en oeuvre dès lors que celles-ci satisfont aux mêmes objectifs.		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Dispositions des articles 5 à 19 concernant les espaces de manœuvre de demi-tour, les espaces de manœuvre de porte et les espaces d'usage					
✓ Non applicables pour les étages ou niveaux non accessibles aux personnes circulant en fauteuil roulant			SO		
✓ Non applicables dès lors que l'accès au bâtiment ne permet pas à une personne en fauteuil roulant de le franchir			SO		
2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS					
Généralités :					
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à :					
• Cas général : l'entrée principale du bâtiment ou une des entrées principales			SO		
• En cas d'impossibilité : entrée dissociée envisageable si signalée et ouverte en permanence			SO		
• Cas avec caractéristiques du terrain ne permettant pas l'accès depuis l'extérieur du terrain : espace de stationnement adapté à proximité d'une entrée accessible et relié par un cheminement accessible			SO		
✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment			SO		
✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs			SO		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement			SO		
Largeur minimale du cheminement, libre de tout obstacle : $\geq 1,20$ m			SO		
Si rétrécissements ponctuels (sur une faible longueur), largeur minimale du cheminement : $\geq 0,90$ m			SO		
Dévers $\leq 3\%$			SO		
Pentes :					
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant			SO		
✓ Pentes $\leq 6\%$			SO		
✓ Tolérances : pente entre 6 et 10 % sur 2 m maxi et pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m maxi			SO		
✓ Pente $> 12\%$: interdite			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
✓ Palier de repos tous les 10 m pour les pentes $\geq 5\%$			SO		
Caractéristiques des paliers de repos :					
✓ 1,20 m x 1,40 m			SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts :					
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)			SO		
✓ Arondis ou chanfreinés			SO		
✓ Distance entre 2 ressauts $\geq 2,50$ m			SO		
✓ Pas de ressauts successifs dans une pente			SO		
✓ Ressaut interdit en haut et en bas d'un plan incliné			SO		
Espaces de manœuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire :					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions : diamètre 1,50 m			SO		
Espaces de manœuvre de porte :					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions			SO		
Espaces d'usage :					
✓ Devant chaque équipement ou aménagement			SO		
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30 m			SO		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue			SO		
Trous en sol : diamètre ou largeur ≤ 2 cm			SO		
Cheminement libre de tout obstacle :					
✓ Hauteur libre $\geq 2,20$ m			SO		
✓ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm			SO		
✓ Détection des obstacles en saillie latérale ou en porte à faux			SO		
Protection si rupture de niveau $\geq 0,40$ m à moins de 0,90 m du cheminement			SO		
Protection si rupture de niveau $\geq 0,25$ m à moins de 0,90 m du cheminement (si travaux sur cheminement)			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Parois vitrées sur cheminement ou en bordure immédiate repérées			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Escalier existant dont les travaux ne modifient pas les caractéristiques dimensionnelles : dimensions existantes conservées			SO		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus :					
✓ Largeur entre mains courantes $\geq 1,00$ m			SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 17 cm			SO		
✓ Gurons des marches ≥ 28 cm			SO		
✓ Main courante					
• Nombre :					
- Cas général : 1 de chaque côté			SO		
- Cas particulier : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m ou dans les escaliers à fût central de diamètre ≤ 40 cm, alors 1 main courante est exigée			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible			SO		
• Cas particulier : dans les escaliers à fût central, discontinuité tolérée si absence de danger et $l < 10$ cm			SO		
• Dépassant les premières et les dernières marches (sans créer d'obstacle dans la circulation horizontale)			SO		
• Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
• Non glissant			SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches					
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marche :					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> • De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal • Non glissant 			SO		
Croisement avec un itinéraire emprunté par des véhicules			SO		
✓ Côté piéton, élément permettant l'éveil à la vigilance			SO		
✓ Côté véhicules, marquage au sol et signalisation			SO		
✓ Si nécessaire, dispositif complétant voire élargissant le champ de vision			SO		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement			SO		
3. PLACES DE STATIONNEMENT					
2 % de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places			SO		
Localisation des places adaptées :					
✓ Places adaptées : peuvent être concentrées sur les 2 niveaux les plus proches de la surface			SO		
✓ Nouvelles places adaptées créées : à proximité de l'entrée, du hall d'accueil ou de l'ascenseur			SO		
✓ Places existantes adaptées : aucune exigence			SO		
✓ Borne de paiement située dans un espace accessible			SO		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte :					
✓ Largeur $\geq 3,30$ m			SO		
✓ Longueur minimale de 5 m			SO		
✓ Places en épi ou en bataille (en cas de travaux ou création de places) : surlongueur de 1,20 m matérialisée par peinture ou signalisation adaptée au sol			SO		
✓ Espace horizontal au dévers près ≤ 3 %			SO		
✓ Raccordement au cheminement d'accès : ressaut ≤ 2 cm			SO		
✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisable par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes					
• Soit bornes visibles directement du poste de contrôle			SO		
• Soit :					
- Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels			SO		
- Et visiophonie			SO		
✓ Sortie en fauteuil des places "boxées"			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Repérage des places :					
✓ Signalisation des places adaptées depuis l'entrée du parc de stationnement			SO		
✓ Signalisation au sol et verticale adaptée à proximité des places de stationnement pour le public			SO		
4. ACCES AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC					
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R			Accès à la boutique depuis le mail du CC	
Entrée principale facilement repérable et détectable	R				
Si prévu, le numéro ou la dénomination du bâtiment situé à proximité immédiate de la porte d'entrée			SO		
Caractéristiques de l'accès :					
✓ Cas général : accès horizontal et ressaut <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33 %) arrondi ou chanfreiné	R				
✓ Cas particulier si dénivellation inévitable : rampe					
• Respect des valeurs de pente indiquées pour les cheminements			SO		
• Supportant 300 kg minimum, suffisamment large, non glissante, contrastée, constituée de matériaux opaques			SO		
• Si rampe permanente ou posée : absence de vides latéraux			SO		
• Si rampe amovible : stable et assortie d'un dispositif de signalisation avec information sur la prise en compte de l'appel			SO		
• Rampe amovible : personnel formé à la manipulation et au déploiement			SO		
Dispositifs d'accès au bâtiment :					
✓ Facilement repérable			SO		
✓ Signal sonore et visuel			SO		
Système de communication et dispositif de commande manuelle :					
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO		
✓ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m			SO		
Contrôle d'accès et de sortie :					
✓ Soit visualisation directe du visiteur par le personnel			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Soit présence d'un visiophone avec boucle magnétique et retour visuel des informations principales orales			SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R			Concerne la boutique	
5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES					
Largeur minimale du cheminement, libre de tout obstacle $\geq 1,20$ m	R				
Si rétrécissements ponctuels (sur une faible longueur), largeur minimale du cheminement $\geq 0,90$ m	R				
Dévers $\leq 3\%$	R				
Pentes :					
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant			SO		
✓ Pentes $\leq 6\%$			SO		
✓ Tolérances : pente entre 6 et 10 % sur 2 m maxi et pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m maxi			SO		
✓ Pente $> 12\%$: interdite			SO		
✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
✓ Palier de repos tous les 10 m pour les pentes $\geq 5\%$			SO		
Caractéristiques des paliers de repos :					
✓ 1,20 x 1,40 m			SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts :					
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)			SO		
✓ Arrondis ou chanfreinés			SO		
✓ Distance entre 2 ressauts $\geq 2,50$ m			SO		
✓ Pas d'âne interdits			SO		
✓ Ressaut interdit en haut et en bas d'un plan incliné			SO		
Espaces de manœuvre de porte :					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions			SO		
Espaces d'usage :					
✓ Devant chaque équipement ou aménagement	R				
✓ Dimensions : 0,80 x 1,30 m	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R				



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Trous en sol : diamètre ou largeur <= 2 cm	R				
Cheminement libre de tout obstacle :					
✓ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	R				
✓ Repérage visuel ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	R				
✓ Détection des obstacles en saillie latérale ou en porte à faux			SO		
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m			SO		
Protection si rupture de niveau >= 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement (si travaux sur cheminement)			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Parois vitrées sur cheminement ou en bordure immédiate repérées			SO		
Escalier existant dont les travaux ne modifient pas les caractéristiques dimensionnelles : dimensions existantes conservées			SO		
Marches isolées :					
Si trois marches ou plus :					
✓ Largeur entre mains courantes >= 1 m			SO		
✓ Hauteur des marches <= 17 cm			SO		
✓ Giron des marches >= 28 cm			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
• Non glissant			SO		
✓ Main courante :					
• Nombre :					
- cas général : 1 de chaque côté			SO		
- Cas particulier : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m ou dans les escaliers à fût central de diamètre <= 40 cm, alors 1 main courante est exigée			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible			SO		
• Cas particulier : dans les escaliers à fût central, discontinuité tolérée si absence de danger et $l < 10$ cm			SO		
• Dépassant les premières et les dernières marches			SO		
• Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel			SO		
Si moins de 3 marches					
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal			SO		
• Non glissant			SO		
Allée structurantes de largeur $\geq 1,20$ m donnant accès aux prestations essentielles	R			Concerne la boutique	
Autres allées					
✓ Largeur au sol $\geq 1,05$ m	R				
✓ Largeur à partir de 0,20 m du sol $\geq 0,90$ m	R				
✓ Présence d'espaces de manœuvre de demi-tour tous les 6 m maximum ainsi qu'au croisement entre 2 allées			SO		
✓ Cas particulier des restaurants : largeur des autres allées $\geq 0,60$ m			SO		
6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES					
Obligation d'ascenseur :					
✓ ERP 1er groupe (et ERP 5ème catégorie cas général) :					
• Effectif du public ≥ 50 en sous sol, mezzanine ou en étages (≥ 100 pour les établissements d'enseignement)			SO		
• Effectif du public < 50 en sous sol, mezzanine ou en étages si certaines prestations ne sont pas offertes au RDC (< 100 pour les établissements d'enseignement)			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ ERP 5ème catégorie cas où présence de contraintes structurelles			SO		
• Effectif du public ≥ 100 en sous sol, mezzanine ou en étages			SO		
• Effectif du public < 100 en sous sol, mezzanine ou en étages, si certaines prestations ne sont pas offertes au RDC mezzanine ou en étages			SO		
✓ Cas particulier des restaurants comportant un étage			SO		
✓ Cas particulier des établissements hôteliers existants			SO		
Escaliers existants modifiés par les travaux et utilisables dans les conditions normales de fonctionnement :					
✓ Largeur entre mains courantes ≥ 1 m			SO		
✓ Hauteur des marches ≤ 17 cm			SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm			SO		
✓ Main courante					
• Nombre :					
- cas général : 1 de chaque côté			SO		
- Cas particulier : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m ou dans les escaliers à fût central de diamètre ≤ 40 cm, alors 1 main courante est exigée			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible			SO		
• Cas particulier : dans les escaliers à fût central, discontinuité tolérée si absence de danger et $l < 10$ cm			SO		
• Dépassant les premières et dernières marches			SO		
• Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire			SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastée par rapport aux marches			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
• Non glissant			SO		
Installation d'un ascenseur neuf :					
✓ Conforme aux exigences ou à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap			SO		
✓ Si ascenseurs : tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis			SO		
✓ Commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO		
✓ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui			SO		
✓ Permet de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme			SO		
Au moins 1 ascenseur existant par batterie doit respecter les exigences ci-après :					
✓ Signalisation palière du mouvement de la cabine :					
• Signal sonore prévenant le début de l'ouverture des portes (signal réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
• 2 flèches lumineuses d'une hauteur ≥ 40 mm, indiquant le sens du déplacement			SO		
• Signal sonore propre à l'indication de la montée (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
• Signal sonore propre à l'indication de la descente (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
✓ Signalisation en cabine :					
• Indicateur visuel montrant la position de la cabine			SO		
• Hauteur des numéros d'étage comprise entre 30 et 60 mm			SO		
• A l'arrêt : message vocal indiquant la position de la cabine (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
✓ Nouveau dispositif de demande de secours équipé de signalisation visuelle et sonore, ou modification d'un dispositif de demande de secours existant :					
• Confirmation de la demande de secours, par :					
- 1 pictogramme illuminé jaune			SO		
- 1 signal sonore de transmission de la demande (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> Confirmation de l'enregistrement de la demande de secours, par : <ul style="list-style-type: none"> 1 pictogramme illuminé vert 1 signal sonore normalement requis (liaison phonique) (réglable entre 35 et 65 dB) 1 aide à la communication (boucle magnétique) 					
- 1 pictogramme illuminé vert			SO		
- 1 signal sonore normalement requis (liaison phonique) (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
• 1 aide à la communication (boucle magnétique)			SO		
Appareil élévateur pour personnes à mobilité réduite :					
✓ Autorisé sans dérogation si zone avec PPRI, topographie du terrain inadaptée ou à l'intérieur d'un ERP situé dans un cadre bâti existant			SO		
✓ Choix du type d'élévateur			SO		
✓ Satisfaisant aux règles de sécurité les concernant			SO		
✓ Dispositif de protection empêchant l'accès sous un appareil sans gaine lorsque celui-ci est en position haute			SO		
✓ Caractéristiques de l'appareil élévateur vertical					
• Dimensions utiles 0,90 x 1,40 m si service simple, 1,10 x 1,40 m si service en angle			SO		
• Capacité minimale de charge de 250 kg/m ²			SO		
• Commande positionnée de manière à être utilisable			SO		
• Si appareil en gaine fermée, commande d'appel à enregistrement située hors débattement de porte			SO		
• Porte ou portillon : largeur >= 0,90 m (passage utile 0,83 m)			SO		
• Appareil élévateur avec gaine fermée et porte : vitesse nominale entre 0,13 et 0,15 m/s			SO		
• Appareil élévateur avec nacelle : commandes à pression maintenue,倾inclusion entre 30° et 45° de la verticale, force de pression entre 2 et 5 N			SO		
✓ Liberté d'accès :					
• Cas général, appareil libre d'accès			SO		
• A défaut, dispositif permettant de signaler sa présence avec information de la prise en compte de l'appel			SO		
7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANIQUES					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur			SO		
Mains courantes de chaque côté			SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement			SO		
Départ et arrivée différenciée par éclairage ou contraste visuel			SO		
8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS					
Tapis					
✓ Dureté suffisante			SO		
✓ Pas de ressaut ≥ 2 cm			SO		
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration :					
✓ Soit conforme à la réglementation en vigueur	R				
✓ Soit l'aire d'absorption équivalente $\geq 25\%$ de la surface au sol	R				
9. PORTES, PORTIQUES ET SAS					
Dimensions des sas			SO		
Espace de manœuvre de porte devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier et celles des sanitaires, douches et cabines non adaptés	R			Entrée	
Largeur des portes principales et des portiques :					
✓ Locaux ou zones recevant moins de 100 personnes : largeur $\geq 0,80$ m (passage utile 0,77 m)	R			large baie donnant sur le mail	
✓ 1,20 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes			SO		
✓ 1 vantail $\geq 0,80$ m (passage utile 0,77 m) pour les portes à 2 vantaux			SO		
✓ 0,77 m de passage utile pour les portiques de sécurité			SO		
Cas particulier des établissements hôteliers et des établissements comportant des locaux d'hébergement existants :					
✓ Portes desservant les chambres adaptées et les locaux des services collectifs					
• Cas général : largeur $\geq 0,90$ m (passage utile 0,83 m)			SO		
• Cas particulier : largeur au moins égale à celle de la porte située en amont (sans être inférieure à 0,77 m)			SO		
✓ Portes des chambres non adaptées : largeur $\geq 0,80$ m			SO		
Poignées des portes :					
✓ Facilement préhensibles			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Facilement manœuvrables			SO		
Effort pour ouvrir une porte <= 50 N			SO		
Portes vitrées repérables			SO		
Portes à ouverture automatique :					
✓ Durée d'ouverture réglable			SO		
✓ Détection des personnes de toutes tailles			SO		
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique			SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté			SO		
Portes ou encadrements ainsi que dispositif d'ouverture (si travaux ou renouvellement) : contraste visuel			SO		
10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, ÉQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE					
Si existence d'un point d'accueil :					
✓ Au moins un accessible	R				
✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	R				
✓ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis	R				
Equipements divers accessibles au public :					
✓ Au moins 1 équipement par type aménagé	R				
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R				
✓ Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonction voir, lire, entendre, parler :					
• 0,90 m <= H <= 1,30 m	R				
• A plus de 0,40 m d'un angle rentrant de parois ou autre obstacle	R				
✓ Elément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier :					
• Face supérieure <= à 0,80 m	R				
• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	R				
✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique					
• ERP avec mission de service public et de 1ère ou 2ème catégorie : obligatoire			SO		
• Autres ERP : si renouvelé ou nouvellement installé, respect annexe 9 ou NF EN 60118-4			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
ERP de 1ère et 2ème catégorie comportant plus de 3 salles de réunion sonorisées accueillant chacune plus de 50 personnes : présence de boucles magnétiques portatives			SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores			SO		
Interrupteurs mis à disposition du public : non à effleurement			SO		
11. SANITAIRES					
Cabinets aménagés :					
✓ Au moins 1 par niveau accessible comportant des sanitaires			SO		
✓ Emplacements					
• Cas général : aux mêmes emplacements que les autres			SO		
• Cas particulier : si impossible, cabinets adaptés séparés signalés			SO		
✓ Sanitaires séparés par sexe :					
• Cas général : cabinets accessibles séparés par sexe			SO		
• Cas accepté : cabinet accessible séparé non exigé par sexe si accessible directement depuis les circulations communes et signalé			SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos			SO		
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour :					
✓ Emplacement :					
• Cas général : dans le cabinet			SO		
• Cas accepté : à l'extérieur, devant la porte ou à proximité, avec un espace de manoeuvre porte			SO		
✓ Dimensions : diamètre 1,50 m			SO		
Aménagements intérieurs des cabinets :					
✓ Dispositif permettant de refermer la porte			SO		
✓ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m			SO		
✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m, abattant compris			SO		
✓ Lave-mains accessible d'une hauteur <= 0,85 m			SO		
✓ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol			SO		
✓ Barre d'appui supportant le poids d'une personne			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable			SO		
Lavabos accessibles :					
✓ Vide en dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)			SO		
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi			SO		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs			SO		
12. SORTIES					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
13. ÉCLAIRAGE					
Valeurs d'éclairement minimales mesurées au sol :					
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs			SO		
✓ 200 lux aux postes d'accueil	R				
✓ 100 lux pour les circulations horizontales	R				
✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles			SO		
✓ 20 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement			SO		
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)			SO		
Eblouissement / Reflets	R				
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés			SO		
Extinction progressive, si l'éclairage est temporisé			SO		
Eclairage par détection de présence : couverture de l'ensemble de l'espace et chevauchement des zones de détection successives			SO		
14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION					
Cheminements extérieurs :					
✓ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraire ou en cas de pluralité de cheminements			SO		
✓ Repérage des parois vitrées			SO		
✓ Passage piétons			SO		
Accès à l'établissement et accueil					
✓ Repérage des entrées	R			Boutique	
✓ Repérage du système de contrôle d'accès			SO		
Accueils sonorisés :					
✓ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Systèmes de transmission du signal acoustique par induction magnétique			SO		
✓ Signalisation de la boucle par un pictogramme			SO		
Circulations intérieures :					
✓ Eléments structurants du cheminement repérables	R			concerne la boutique	
✓ Repérage des parois et portes vitrées			SO		
✓ Si ascenseurs et / ou escalier non visibles depuis l'entrée ou le hall d'accès, installation d'une signalisation adaptée			SO		
✓ Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur			SO		
✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible			SO		
Equipements divers :					
✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet	R				
✓ Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R				
✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile			SO		
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3 de l'arrêté du 1er août 2006 modifié :					
✓ Visibilité (localisation du support, contrastes)	R				
✓ Llisibilité (hauteur des caractères)	R				
✓ Compréhension (pictogrammes)	R				
15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS					
Nombre de places réservées : 2 + 1 par tranche de 50			SO		
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal			SO		
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m			SO		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement			SO		
Emmarchements des gradins et gradins : non considérés comme des circulations intérieures verticales ou horizontales			SO		
Réparties en fonction des différentes catégories de places			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL					
Nombre minimal de chambres adaptées :					
✓ ERP <= 10 chambres, dont aucune au RDC ou en étage accessible par un ascenseur : aucune adaptée à prévoir			SO		
✓ ERP <= 20 chambres : 1 adaptée			SO		
✓ 20 < ERP <= 50 chambres : 2 adaptées			SO		
✓ ERP > 50 chambres : 2 + 1 par tranche ou fraction de 50 chambres supplémentaires			SO		
✓ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
Caractéristiques des chambres adaptées :					
✓ Espace de rotation diamètre 1,50 m			SO		
✓ Passage libre de 0,90 m sur au moins 1 grand côté du lit (lit 0,90 x 1,90 m si 1 seule personne par couchage)			SO		
✓ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm			SO		
Cabinet de toilette :					
✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		
✓ Tous si établissement d'hébergement pour personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
✓ Espace de rotation diamètre 1,50 m			SO		
✓ Douche accessible avec barre d'appui de transfert, équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position debout			SO		
✓ Espace d'usage latéral à l'équipement permettant de s'asseoir			SO		
Cabinet d'aisances accessible :					
✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		
✓ Tous si personnes âgées ou à mobilité réduite			SO		
✓ Espace d'usage 0,80 x 1,30 m			SO		
✓ Barre d'appui			SO		
✓ Espace d'usage			SO		
Pour toutes les chambres :					
✓ 1 prise de courant à proximité du lit			SO		
✓ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ N° de la chambre en relief sur la porte contrasté visuellement et dans le champ de vision			SO		
✓ Equipements installés en hauteur (si renouvelés) : h <= 2,20 m ou en dehors du cheminement			SO		
17. ÉTABLISSEMENTS AVEC CABINES OU ESPACES A USAGE INDIVIDUEL					
Cabines ou espaces à usage individuel:					
✓ Nombre					
• Si 20 cabines ou espaces au plus au total : 1 adaptée			SO		
• De 21 à 50 cabines ou espaces (en cas de travaux) : 2 adaptées			SO		
• A partir de 51 cabines ou espaces (en cas de travaux) : 2 + 1 par tranche ou fraction de 50 cabines complémentaires			SO		
✓ Au même emplacement que les autres cabines ou espaces (si regroupées)			SO		
✓ Cheminement accessible jusqu'à la cabine ou l'espace			SO		
✓ Cabines ou espaces séparées H/F si autres cabines ou espaces séparées			SO		
✓ Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m			SO		
✓ Siège			SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout			SO		
Dispositions complémentaires pour les douches :					
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement au siège			SO		
✓ Siphon de sol			SO		
✓ Siège			SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout			SO		
✓ Dispositif de refermeture de porte			SO		
✓ Equipements divers utilisables en position assis			SO		
✓ Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m					
• Cas général : dans la douche			SO		
• Cas accepté : à l'extérieur, devant la porte ou à proximité, avec un espace de manœuvre porte			SO		
18. CAISSES DE PAIEMENT					
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	R				



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Une caisse adaptée par tr. de 20	R				
Répartition uniforme des caisses adaptées	R				
Caractéristiques des caisses adaptées	R				
Cheminement d'accès aux caisses adaptées >= 0,90 m	R				
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	R			Terminal de paiement en CB	
19. SOUS-TITRAGE DES TELEVISEURS					
Lieux publics : sous-titrage des téléviseurs activé s'ils disposent de cette fonctionnalité			SO		
Lieux privés : présence de notices simplifiées indiquant comment activer le sous-titrage et l'audiodescription			SO		



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



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER
www.developpement-durable.gouv.fr

MINISTÈRE DU LOGEMENT,
ET DE L'HABITAT DURABLE
www.logement.gouv.fr

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. Travail-ler sur l'accessibilité de l'environnement consiste à l'adapter pour le rendre accessible à tous. Il s'agit de rendre accessible n'importe quel lieu, mais également n'importe quel bien, n'importe quel service ou prestation à n'importe qui. Ainsi, comme le handicap ne se limite pas aux personnes en fauteuil roulant, l'accessibilité ne se limite pas à l'installation de rampes.

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente⁴. »

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



« Avant le 1^{er} janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions mentionnées au a du II, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu⁵. »

Les ERP de 5^e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP⁶, seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Si l'ensemble du bâtiment est accessible, la situation est idéale, néanmoins, l'obligation légale ne porte que sur une partie. En revanche, cette zone, la plus proche possible de l'entrée principale et traversée par le cheminement habituel, doit proposer l'ensemble des prestations prévues dans l'établissement, afin de respecter le principe d'égalité.

Pour les ERP de la 1^{re} à la 4^e catégorie



« Les établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant autres que ceux de cinquième catégorie doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap⁷ », conformément aux points suivants : « Les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments, les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments, les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public, les portes et les sas intérieurs et les sorties. Les revêtements des sols et des parois ainsi que les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers⁸. »

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

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-supports de la main au niveau de la bouche), beaucoup s'appuient sur la lecture labiale (lecture sur les lèvres), mais celle-ci n'est qu'une aide partielle, qu'un complément aux informations auditives. Les jeunes générations maîtrisent la lecture et l'écriture, contrairement aux plus anciens qui ont, pour la majorité, plus de difficultés. Au professionnel et au client de s'entendre sur le moyen de communication le plus confortable pour ce dernier. Néanmoins, voici un certain nombre d'exemples de facilitateurs :

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

- ☞ <http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>
- ☞ <http://www.lsfdico-injsmetz.fr/recherche-par-mot.php>
- ☞ <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicocomplet>

b. Personnes avec une déficience visuelle

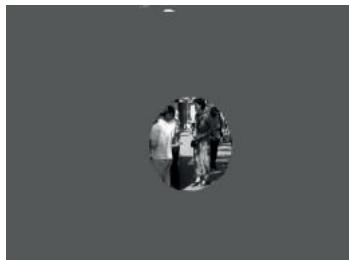
Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes¹⁰. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, 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.

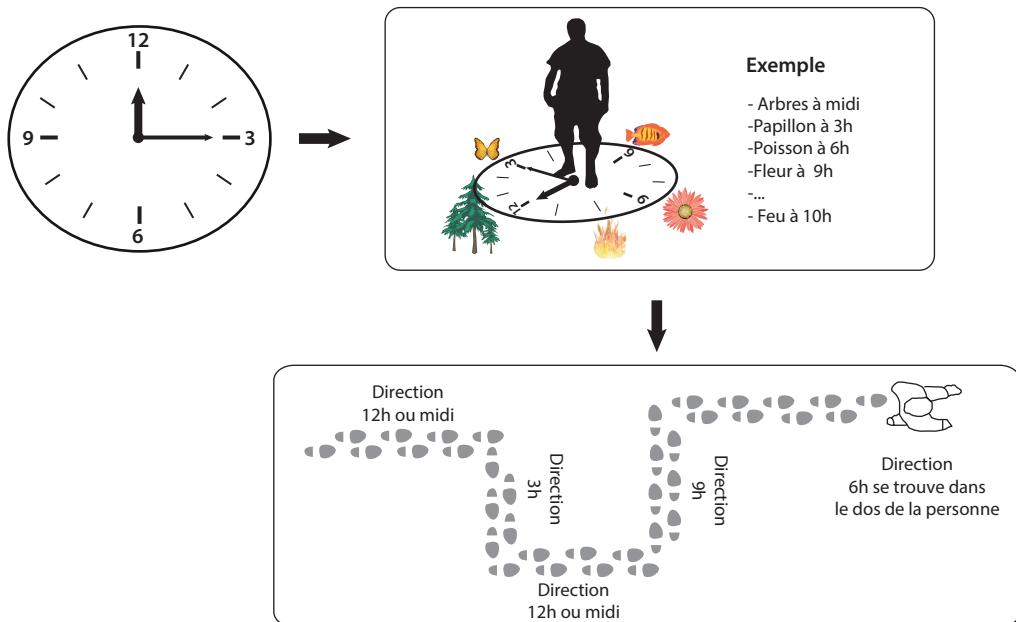
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

« *Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est possible 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 bâquilles, 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 dénivels 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 possible 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 peu 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.

¹⁵Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

¹⁸Accident 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_ReglesFacileAire.pdf

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

✉ http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signaletique_et_pictogrammes.pdf

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

✉ http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signaletique_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'énervernement).
- 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-eveil-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/accessible-aux-personnes-handicapees-guide-de-bonnes-pratiques-sur-la-gouvernance-de-la-chaine-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/accessible-aux-personnes-handicapees-signale-tique-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_vivrensemble.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 associations 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



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

Tél. (33) 1 81 75 00 99

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luc ALEXANDRE" followed by a date and title.

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 répétiteurs 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)



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

Tél. (33) 1 81 75 00 99

ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

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

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

Nous rappelons que l'activité de vente d'offres, téléphones, services et accessoires dans nos établissements est une activité de vente assistée. 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Edward Bouygues".

Formation – E-learning Le handicap et nos clients

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

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

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

Le E-learning forme le collaborateur en lui communiquant :

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

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



Fiche mémo : le handicap et nos clients

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

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

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

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

Une adresse mail est à la disposition de nos clients mais aussi des Conseillers de Vente RCBT pour toute demande d'information sur les offres dédiées aux personnes handicapées :

handicapenliene@bouyguestelecom.fr

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