

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 Bouygues Telecom CC Serris Val d'Europe

Adresse de l'établissement 14 cours du Danube – 77400
SERRIS

Tél 09 86 01 03 84

Nature de l'activité COMMERCES

Adresse du siège social :

Tél :

Renseignements propres aux établissements recevant du public

Type : M

Catégorie : 5EME

Autorisation d'ouverture donnée le :

Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe :

Inscription au fichier départemental le :

Information sur les prestations fournies dans l'établissement



Reproduction interdite

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



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'URBANISME

Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux

cerfa

N° 13408*02

Vous devez utiliser ce formulaire pour :

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

Cadre réservé à la mairie du lieu du projet

La présente déclaration a été reçue à la mairie

le _____ Cachet de la mairie et signature du receveur

1 - Désignation du permis ou de la déclaration préalable

Permis de construire ⇒ N° _____

Permis d'aménager ⇒ N° _____

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

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

Déclaration préalable ⇒ N° _____

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

Vous êtes un particulier Madame Monsieur

Nom : _____ Prénom : _____

Vous êtes une personne morale

Dénomination : _____ Raison sociale : _____

N° SIRET : _____ Catégorie juridique : _____

Représentant de la personne morale : Madame Monsieur

Nom : _____ Prénom : _____

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

Adresse : Numéro : _____ Voie : _____

Lieu-dit : _____ Localité : _____

Code postal : _____ BP : _____ Cedex : _____

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

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

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

4 - Achèvement des travaux

Chantier achevé le : _____

Changement de destination effectué le : _____

Pour la totalité des travaux

Pour une tranche des travaux

Veillez préciser quels sont les aménagements ou constructions achevés :

Surface créée (en m²) :

Nombre de logements terminés : dont individuels : dont collectifs :

Répartition du nombre de logements terminés par type de financement

- Logement Locatif Social :
- Accession Sociale (hors prêt à taux zéro) :
- Prêt à taux zéro :
- Autres financements :

J'atteste que les travaux sont achevés et qu'ils sont conformes à l'autorisation (permis ou non-opposition à la déclaration préalable)¹

À

Le :

Signature du (ou des) déclarant(s)

À

Le :

Signature de l'architecte (ou de l'agréé
en architecture) s'il a dirigé les travauxPièces à joindre (*cocher les pièces jointes à votre déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux*) :

- AT.1 - L'attestation constatant que les travaux réalisés respectent les règles d'accessibilité applicables mentionnées à l'art. R. 111-19-21 du code de la construction et de l'habitation [Art. R. 462-3 du code de l'urbanisme] ;
- AT.2 - Dans les cas prévus par les 4° et 5° de l'article R. 111-38 du code de la construction et de l'habitation, la déclaration d'achèvement est accompagnée d'un document établi par un contrôleur technique mentionné à l'article L. 111-23 de ce code, attestant que le maître d'ouvrage a tenu compte de ses avis sur le respect des règles de construction parasismiques et paracycloniques prévues par l'article L. 563-1 du code de l'environnement [Art. R. 462-4 du code de l'urbanisme] ;
- AT.3 - L'attestation de prise en compte de la réglementation thermique prévue par l'article R.111-20-3 du code de la construction et de l'habitation [Art. R.462-4-1 du code de l'urbanisme].

La déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux est adressée :

- soit par pli recommandé avec demande d'avis de réception postal au maire de la commune ;
- soit déposée contre décharge à la mairie.

À compter de la réception en mairie de la déclaration, l'administration dispose d'un délai de **trois mois** pour contester la conformité des travaux au permis ou à la déclaration préalable. Ce délai est porté à cinq mois si votre projet entre dans l'un des cas prévu à l'article R. 462-7 du code de l'urbanisme².

Dans le délai de 90 jours à compter du moment où les locaux sont utilisables, même s'il reste encore des travaux à réaliser, le propriétaire doit adresser une déclaration par local (maison individuelle, appartement, local commercial, etc.) au centre des impôts ou au centre des impôts fonciers (consulter ces services). Ces obligations déclaratives s'appliquent notamment lorsque le permis ou la déclaration préalable ont pour objet la création de surfaces nouvelles ou le changement de destination de surfaces existantes. Le défaut de déclaration entraîne la perte des exonérations temporaires de taxe foncière de 2, 10, 15 ou 20 ans (dispositions de l'article 1406 du code général des impôts).

Si vous êtes un particulier : la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses contenues dans ce formulaire pour les personnes physiques. Elle garantit un droit d'accès aux données nominatives les concernant et la possibilité de rectification. Ces droits peuvent être exercés à la mairie. Les données recueillies seront transmises aux services compétents pour l'instruction de votre demande.

Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre :

¹ La déclaration doit être signée par le bénéficiaire de l'autorisation ou par l'architecte ou l'agréé en architecture, dans le cas où ils ont dirigé les travaux.

² Travaux concernant un immeuble inscrit au titre des monuments historiques ; travaux situés dans un secteur sauvegardé, dans un site inscrit ou classé au titre du code de l'environnement, travaux concernant un immeuble de grande hauteur ou recevant du public ; travaux situés dans le cœur d'un parc national ou dans un espace ayant vocation à être classés dans le cœur d'un futur parc national ; travaux situés dans un secteur couvert par un plan de prévention des risques.

BVC TORCY
38, avenue Lingenfeld

77200 TORCY

Téléphone : 01 60 06 90 27
Télécopie :
mathieu.wolff@bureauveritas.com



Rapport n°: 7235123-1 Date : 27/11/2019

ATTESTATION DE VERIFICATION DU RESPECT DES REGLES D'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

ERP ou IOP situé dans un cadre existant
Travaux non soumis à Permis de Construire

La présente attestation ne porte que sur les travaux réalisés par le maître de l'ouvrage qui a missionné Bureau Veritas

Je soussigné : **Mathieu Wolff** de la société BUREAU VERITAS Construction, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments, atteste que :

par contrat de vérification technique n° 7235123 en date du : 11/01/2019

La Société : RCBT

13-15 avenue du Maréchal Juin
92366 MEUDON LA FORET CEDEX

maître de l'ouvrage de l'opération suivante :

Boutique BOUYGUES TELECOM
Centre Commercial Val d'Europe
77700 SERRIS

Réf. de l'autorisation de travaux :

Date du dépôt de demande : non précisé

Date de l'autorisation : DAT non présenté

Modificatifs éventuels : néant

a confié, à BUREAU VERITAS Construction, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier le respect des 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.

Description de l'opération : 1

• Règles en vigueur considérées :

- Articles R 111-19-7 et R 111-19-8 du CCH, relatifs aux dispositions applicables aux établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et aux installations ouvertes au public existantes
- Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R 111-19-7 à R 111-19-11 du CCH

- **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

Néant

- **Solutions d'effet équivalent accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

A notre connaissance, aucune solution d'effet équivalent n'a été sollicitée auprès des autorités compétentes

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

DCE

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 28/10/2019, 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
- **PM** Pour mémoire.

Date : 27/11/2019

Signature :



(*) voir commentaire général CG01 page 3



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 préjugent pas.
CG 02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : sans objet

Récapitulatif des commentaires particuliers

1. GENERALITES

Pas de commentaire particulier

2. CHEMINEMENTS EXTERIEURS

Pas de commentaire particulier

3. STATIONNEMENT AUTOMOBILE

Pas de commentaire particulier

4. ACCES A L'ETABLISSEMENT OU A L'INSTALLATION

Pas de commentaire particulier

5. ACCUEIL DU PUBLIC

Pas de commentaire particulier

6 – CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES

Pas de commentaire particulier

7 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES

Pas de commentaire particulier

8 – TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES

Pas de commentaire particulier

9 – REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS

Pas de commentaire particulier

10 – PORTES, PORTIQUES ET SAS

Pas de commentaire particulier

11 – EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE



Pas de commentaire particulier

12 - SANITAIRES

Pas de commentaire particulier

13 - SORTIES

Pas de commentaire particulier

14 - ECLAIRAGE

Pas de commentaire particulier

15 – SIGNALISATION ET INFORMATION

Pas de commentaire particulier

16 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

Pas de commentaire particulier

17 – CHAMBRES DES ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL

Pas de commentaire particulier

18 – CARACTERISTIQUES DES CABINES ET ESPACES A USAGE INDIVIDUEL

Pas de commentaire particulier

19 - CAISSES DE PAIEMENT, DISPOSTIFS OU EQUIPEMENTS EN BATTERIE OU EN SERIE

Pas de commentaire particulier

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant	Constat	Commentaires	n° du commentaire
1. GENERALITES			
Appréciation de synthèse sur les travaux réalisés			
2. CHEMINEMENTS EXTERIEURS		Dispositions existantes, non modifiées dans le cadre des travaux	
Généralités			
cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	HM		
cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	HM		
accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs	HM		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement	HM		
Signalisation permettant un bon repérage	HM		
Largeur \geq 1,20 m	HM		
Rétrécissements ponctuels \geq 0,90 m	HM		
Dévers \leq 3%	HM		
Pentes			
existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	HM		
pente \leq 5%	HM		
pente entre 5 et 6% : palier de repos tous les 10 m	HM		
pente entre 6 et 10% sur 2 m maxi	HM		
pente entre 10 et 12% sur 0,50 m maxi	HM		
pente > 12% : interdite	HM		
paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	HM		
absence de ressaut en bas ou en haut des rampes	HM		
Caractéristiques des paliers de repos			
1,20 x 1,40 m	HM		
paliers horizontaux au dévers près	HM		
Seuils et ressauts			
\leq 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	HM		
arrondis ou chanfreinés	HM		
distance entre 2 ressauts \geq 2,50 m	HM		
absence de ressauts successifs dans une pente	HM		
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants	HM		
Espaces de manœuvre avec possibilité de $\frac{1}{2}$ tour aux points de choix d'itinéraire et devant les portes sous contrôle d'accès			

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
emplacements	HM		
dimensions : diamètre 1,50 m	HM		
Espaces de manœuvre de porte			
emplacements	HM		
dimensions	HM		
Espaces d'usage			
devant chaque équipement ou aménagement	HM		
dimensions : 0.80 m x 1.30 m	HM		
Sols non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue	HM		
Trous en sol : diamètre ou largeur < 2 cm	HM		
Cheminement libre de tout obstacle			
hauteur libre $\geq 2,20$ m	HM		
détection des obstacles en saillie latérale de plus de 15 cm	HM		
Protection si rupture de niveau $\geq 0,40$ m à moins de 0,90 m du cheminement	HM		
Dispositif alertant des risques de chutes si rupture de niveau > 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement	HM		
Protection des espaces sous escaliers situés dans un espace de circulation	HM		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus			
largeur entre mains courantes ≥ 1 m si modification des caractéristiques dimensionnelles de l'escalier	HM		
hauteur des marches ≤ 17 cm si modification des caractéristiques dimensionnelles de l'escalier	HM		
giron des marches ≥ 28 cm si modification des caractéristiques dimensionnelles de l'escalier	HM		
mains courantes			
<i>de chaque côté (1 seule main courante acceptée si passage libre < 1 m ou diamètre du fût central < 40 cm)</i>	HM		
<i>hauteur entre 0,80 et 1,00 m</i>	HM		
<i>continues, rigides et facilement préhensibles</i>	HM		
<i>Dépassant horizontalement des premières et dernières marches</i>	HM		
<i>différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel</i>	HM		
appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm (ou à 28 cm dans certains cas) en partie haute des escaliers	HM		
contremarche visuellement contrastée de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	HM		
nez de marches			
<i>de couleur contrastée sur au moins 3 cm de large</i>	HM		
<i>non glissants</i>	HM		

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Volée d'escalier de moins de 3 marches			
appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm(ou à 28 cm dans certains cas) en partie haute	HM		
contremarche visuellement contrastée de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	HM		
nez de marches			
<i>de couleur contrastée sur au moins 3 cm de large</i>	HM		
<i>non glissants</i>	HM		
<i>sans débord excessif</i>	HM		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement	HM		
3. STATIONNEMENT AUTOMOBILE		Dispositions existantes, non modifiées dans le cadre des travaux	
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places	HM		
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment	HM		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte			
largeur des places nouvellement créées ≥ 3,30 m	HM		
longueur des places nouvellement créées > 5 m	HM		
surlongueur des places en épi ou en bataille nouvellement créées > 1,20 m	HM		
espace horizontal au dévers de 3% près	HM		
contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes			
<i>bornes visibles directement du poste de contrôle ou</i>	HM		
<i>signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels</i>	HM		
<i>et visiophonie</i>	HM		
<i>nouveaux interphones dotés d'une boucle magnétique</i>	HM		
accessibilité des bornes de paiement	HM		
Sortie en fauteuil des places « boxées »	HM		
Repérage horizontal et vertical des places	HM		
Signalisation verticale permettant de repérer l'emplacement des places adaptées	HM		
Marquage au sol et signalisation verticale des places adaptées	HM		
Signalisation des croisements véhicules/piétons			
éveil de vigilance des piétons	HM		
signalisation vers les conducteurs	HM		
4. ACCES A L'ETABLISSEMENT OU A L'INSTALLATION		Dispositions existantes, non modifiées dans le cadre des travaux	
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	HM		
Rampe d'accès	HM		
Entrées principales facilement repérables et détectables	HM		

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	HM		
Dispositifs d'accès au bâtiment :			
facilement repérable	HM		
signal sonore et visuel	HM		
Système de communication et dispositif de commande manuelle :			
à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	HM		
hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m	HM		
Contrôle d'accès et de sortie			
visualisation directe ou par caméra du visiteur par le personnel	HM		
5. ACCUEIL DU PUBLIC			
Au moins 1 point d'accueil accessible et signalé	SO		
Banques d'accueil utilisables en position debout ou assise	SO		
Banques d'accueil avec usages tels que lire, écrire ou utiliser un clavier	SO		
Accueil sonorisé équipé d'une boucle magnétique si nouvel équipement	SO		
Accueil sonorisé signalé par un pictogramme	SO		
Boucle magnétique obligatoire pour les accueils des ERP de 1ère et 2ème catégories et les ERP remplissant une mission de service public	SO		
Bon éclairage des postes d'accueil	SO		
6 – CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES			
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R		
Largeur ≥ 1,20 m	R		
Rétrécissements ponctuels ≥ 0,90 m	R		
Dévers ≤ 3%	R		
Pentes			
pente ≤ 5%	R		
pente entre 5 et 6% : palier de repos tous les 10 m	SO		
pente entre 6 et 10% sur 2 m maxi	SO		
pente entre 10 et 12% sur 0,50 m maxi	SO		
pente > 12% : interdite	SO		
paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO		
absence de ressaut en bas ou en haut des rampes	SO		
Caractéristiques des paliers de repos			
1,20 x 1,40 m	SO		
paliers horizontaux au dévers près	SO		
Seuils et ressauts			

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R		
arrondis ou chanfreinés	R		
absence de ressauts successifs dans une pente	SO		
Espaces de manœuvre de porte			
Emplacements	SO		
dimensions	SO		
Espaces d'usage			
devant chaque équipement ou aménagement	R		
dimensions : 0,80m x 1,30m	R		
Sols non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue	R		
Trous en sol : diamètre ou largeur ≤ 2 cm	SO		
Cheminement libre de tout obstacle			
hauteur libre ≥ 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	R		
détection des obstacles en saillie latérale de plus de 15 cm	SO		
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
Dispositif alertant des risques de chutes si rupture de niveau > 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
Protection des espaces sous escaliers situés dans un espace de circulation	SO		
Volées isolées de moins de 3 marches			
appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm(ou à 28 cm dans certains cas) en partie haute	SO		
contremarche visuellement contrastée de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	SO		
nez de marches			
<i>de couleur contrastée sur au moins 3 cm de large</i>	SO		
<i>non glissants</i>	SO		
Allées structurantes permettant d'accéder aux prestations : 1,20 m de large	SO		
Allées secondaires (autres que restaurants)			
largeur au sol > 1,05 m sur 20 cm de haut	SO		
largeur au-dessus de 20 cm > 0,90 m	SO		
longueur < 6 m	SO		
espace permettant de faire ½ tour tous les 6 m et aux croisements entre allées	SO		
Allées secondaires des restaurants > 0,60 m	SO		
7 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES			
Obligation d'ascenseur	SO		
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement			

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Points examinés			
largeur entre mains courantes \geq 1 m si modification des caractéristiques dimensionnelles de l'escalier	SO		
hauteur des marches \leq 17 cm si modification des caractéristiques dimensionnelles de l'escalier	SO		
giron des marches \geq 28 cm si modification des caractéristiques dimensionnelles de l'escalier	SO		
mains courantes			
<i>de chaque côté (1 seule main courante acceptée si passage libre < 1 m ou diamètre du fût central < 40 cm)</i>	SO		
<i>hauteur entre 0,80 et 1,00 m</i>	SO		
<i>continues, rigides et facilement préhensibles</i>	SO		
<i>dépassant horizontalement des premières et dernières marches</i>	SO		
<i>différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel</i>	SO		
appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm (ou à 28 cm dans certains cas) en partie haute des escaliers	SO		
contremarche visuellement contrastée de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	SO		
nez de marches			
<i>de couleur contrastée sur au moins 3 cm de large</i>	SO		
<i>non glissants</i>	SO		
Ascenseurs			
tous les ascenseurs doivent être accessibles	SO		
si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis	SO		
n° ou nom de l'étage en relief à chaque palier à proximité de l'ascenseur	SO		
commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO		
ascenseurs libres d'accès (sauf pour les établissements scolaires)	SO		
nouveaux ascenseurs conformes à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap	SO		
nouveaux munis d'un dispositif permettant de prendre appui	SO		
nouveaux ascenseurs permettant de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme	SO		
batteries d'ascenseurs			
<i>signalisations palières</i>	SO		
<i>signalisations en cabines</i>	SO		
nouveaux dispositifs de demande de secours	SO		

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite (EPMR)			
type d'EPMR	SO		
caractéristiques minimales	SO		
EPMR autant que possible libres d'accès (sauf pour les établissements scolaires)	SO		
8 – TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANIQUES			
Doublé par un cheminement accessible fixe ou un ascenseur	SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement	SO		
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel	SO		
9 – REVETEMENTS 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			
conforme à la réglementation en vigueur ou	SO		
aire d'absorption équivalente ≥ 25% de la surface au sol	SO		
10 – PORTES, PORTIQUES ET SAS			
Dimensions des sas	SO		
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	SO		
Largeur des portes principales et des portiques			
0,80 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes (0,77 m de passage utile)	SO		
1,20 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes	SO		
1 vantail ≥ 0,80 m pour les portes à 2 vantaux	SO		
0,77 m de passage utile pour les portiques de sécurité	SO		
Poignées des portes			
facilement préhensibles et manœuvrables	SO		
Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	SO		
Portes vitrées repérables	SO		
Portes et dispositifs d'ouverture contrastés visuellement par rapport à leur environnement si travaux	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		

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté est installé	SO		
11 – EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE			
Equipements accessibles ou au moins 1 équipement par groupe	R		
Equipements et commandes accessibles repérables	R		
Equipements et commandes accessibles à plus de 40 cm d'un angle rentrant	SO		
Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement et dispositif de commande	R		
Commandes manuelles et équipements nécessitant de voir, lire, entendre et parler : 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m	SO		
Elément de mobilier permettant de lire un document, 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		
Boucle à induction magnétique portable pour salles de réunions des ERP de 1ère et 2ème catégorie avec + de 3 salles de réunion de plus de 50 pers.	SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores	SO		
12 - SANITAIRES			
Cabinets aménagés			
au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	SO		
aux mêmes emplacements que les autres	SO		
séparés H/F si autres sanitaires séparés	SO		
sanitaires mixtes si entrées séparées des sanitaires H ou F	SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos	SO		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour			
emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	SO		
dimensions : diamètre 1,50 m	SO		
Espace de manœuvre de porte devant la porte	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	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		
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		

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi	SO		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs	SO		
13 - SORTIES			
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R		
14 - ECLAIRAGE			
Valeurs d'éclairage			
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 parcs de stationnement	SO		
Eblouissement / Reflet	SO		
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	SO		
Extinction progressive si éclairage temporisé	SO		
Eclairages par détection de présence	SO		
15 - SIGNALISATION ET INFORMATION			
Cheminements extérieurs		Dispositions existantes, non modifiées dans le cadre des travaux	
signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements	HM		
repérage des parois vitrées	HM		
passages piétons	HM		
Accès à l'établissement et accueil			
repérage des entrées	R		
repérage du système de contrôle d'accès	SO		
Accueils sonorisés			
signalisation de la boucle par un pictogramme	SO		
Circulations intérieures			
éléments structurants du cheminement repérables	R		
repérage des parois et portes vitrées	R		
informations 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		
Équipements divers			
signalisation du point d'accueil, du guichet	R		
équipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R		
dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	SO		

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3			
visibilité (localisation du support, contrastes)	R		
lisibilité (hauteur des caractères)	R		
compréhension (pictogrammes)	R		
16 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS			
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr. 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		
Réparties en fonction des différentes catégories de places	SO		
17 – CHAMBRES DES ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL			
Caractéristiques communes à toutes les chambres			
prises de courant à proximité immédiate des têtes de lit	SO		
prises de téléphone à proximité immédiate des têtes de lit en as de réseau téléphonique interne	SO		
numéros de chambre en relief, contrastés visuellement et situés à hauteur de vue	SO		
équipements en hauteur hors des cheminements	SO		
Nombre de chambres adaptées			
1 si moins de 21 chambres ou	SO		
1 + 1 par tranche de 50 ou	SO		
toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes ou présentant un handicap moteur	SO		
Caractéristiques des chambres adaptées			
espace de rotation Ø 1,50 m	SO		
passage de 0,90 m le long d'un grand côté du lit	SO		
hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm	SO		
passage libre des portes des chambres adaptées	SO		
Cabinets de toilette adaptés			
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	SO		
tous si établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes ou présentant un handicap moteur	SO		
espace de rotation diamètre 1,50 m	SO		
caractéristiques des douches accessibles	SO		
Cabinet d'aisance accessible			
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	SO		
tous si personnes âgées dépendantes ou à mobilité réduite	SO		
espace d'usage 0,80 x 1,30 m	SO		

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
barre d'appui	SO		
18 – CARACTERISTIQUES DES CABINES ET ESPACES A USAGE INDIVIDUEL			
Nombre de cabines ou espaces adaptés			
1 si moins de 21 cabines ou espaces ou	SO		
1 + 1 par tranche de 50	SO		
au même emplacement que les autres espaces	SO		
cheminement accessible jusqu'aux espaces	SO		
espaces séparés H/F si autres espaces séparés	SO		
espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m	SO		
siège	SO		
dispositif d'appui en position debout	SO		
Caractéristiques supplémentaires des douches adaptées			
siphon de sol	SO		
espace d'usage parallèle au siège	SO		
espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour	SO		
dispositif permettant de refermer la porte si espace de manœuvre pour ½ tour à l'extérieur de la cabine	SO		
équipements divers accessibles	SO		
19 - CAISSES DE PAIEMENT, DISPOSTIFS OU EQUIPEMENTS EN BATTERIE OU EN SERIE			
Au moins 1 équipement adapté par niveau avec cet équipement	SO		
Un équipement adapté par tr. de 20	SO		
Répartition uniforme des équipements adaptés	SO		
Cheminement d'accès aux équipements adaptés ≥ 0,90 m	SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	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)

Accessibilité des personnes à mobilité réduite aux Établissements et Installations ouvertes au public (E.R.P. et I.O.P.)

NOTICE D'ACCESSIBILITE

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

1- RAPPELS

Réglementation

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005
- Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 modifié par décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007
- Arrêté du 1^{er} août 2006
- Arrêté du 21 mars 2007
- Arrêté du 9 mai 2007
- Arrêté du 11 septembre 2007
- Arrêté du 30/11/07 modifiant l'arrêté du 01/08/07

L'obligation concernant les ERP et IOP

Les exigences d'accessibilité des ERP et IOP sont définies par les articles R.111-19 à R.111-19-24 du code de la construction et de l'habitation.

L'article R. 111-19-1 précise :

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

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

Définition de l'accessibilité :

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

Art. R. 111-19-2. - Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente.

2- OBJET DU DOCUMENT

La présente notice précise, au stade du permis de construire, l'engagement du maître d'ouvrage vis à vis de la réglementation relative à l'accessibilité pour les personnes handicapées et fournit un cadre de renseignement pour l'examen du projet nécessaire à l'instruction du dossier de permis de construire.

Renseignements utiles

Toutes précisions concernant cette notice peuvent être demandées auprès de :
Services Techniques
tél : 01.60.43.52.01

3- OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE

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

Lorsque le dossier comporte la demande de dérogation à ces règles, le maître d'ouvrage doit fournir tous les éléments connus à ce stade du projet, et décrits ci-après, permettant une première vérification de la prise en compte des règles d'accessibilité facilitant l'**AVIS OBLIGATOIRE** de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA).

En fin de travaux l'engagement pris par le maître d'ouvrage de respecter les règles de constructions sera confirmé par la fourniture d'une **ATTESTATION DE PRISE EN COMPTE DES REGLES D'ACCESSIBILITE** telle que définie par les articles R.111-19-27 à R.111-19-28 du code de la construction et de l'habitation :

Pour les dossiers soumis à permis de construire, le demandeur doit faire établir une attestation à l'issue de l'achèvement des travaux, par un contrôleur technique ou un architecte soumis à l'article 2 de la loi n° 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, qui ne peut être celui qui a signé la demande de permis de construire

Le maître d'ouvrage adresse l'attestation à l'autorité qui a délivré le permis de construire et au maire dans un délai de trente jours à compter de la date de l'achèvement des travaux.

Est puni d'une amende prévue pour les contraventions de la 5e classe le fait pour une personne d'établir une attestation visée à l'article R. 111-19-21 en méconnaissance des conditions fixées à l'article R. 111-19-22. La personne qui a commis cette infraction encourt également la peine complémentaire d'affichage ou de diffusion, par la presse écrite ou par tout moyen de communication audiovisuelle, de la décision prononcée, dans les conditions prévues aux articles 131-35 et 131-48 du code pénal. La récidive des contraventions est punie conformément aux dispositions de l'article 132-11 du code pénal.

4- COMPOSITION DU DOSSIER

Le dossier transmis pour étude devra comporter les pièces suivantes:

- un plan de situation
- un plan de masse ;
- un plan des aménagements intérieurs (côté en 3 dimensions)
- un plan de coupe horizontale de chaque niveau
- un plan de coupe verticale
- une notice d'accessibilité

Afin de faciliter l'étude technique du projet, les plans de masse et les plans des niveaux devront comporter les éléments suivants:

- **Faire figurer** les rectangles d'encombrement (0,80 x 1,30) et les aires de rotation(ϕ 1,50)
- **Indiquer et coter** les stationnements, les cheminements usuels et les niveaux actuels et finis.
- **Coter** les paliers, sas, dégagements, couloirs, portes, pièces sanitaires, etc

Important : Formuler si nécessaire la demande de dérogation (art R 111-19-6 et R.111-19.10 du CCH)

Le Préfet peut accorder des dérogations, après consultation de la CCDSA, aux dispositions des articles R.111-19 à R.111-19.6 et R.111-19-7 à R.111-19-10 qui ne peuvent être respectées du fait d'une impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment et notamment des caractéristiques du terrain, de la présence de constructions existantes ou de contraintes liées au classement de la zone de construction, notamment au regard de la réglementation de prévention contre les inondations ou, s'agissant de la création d'un ERP ou d'une IOP dans une construction existante, en raison de difficultés liées à ses caractéristiques ou à la nature des travaux qui y sont réalisés ou pour des motifs liés à la conservation du patrimoine architectural en cas de création d'un ERP par changement de destination dans un bâtiment ou une partie de bâtiment classé ou inscrit au titre des monuments historiques.

La demande de dérogation dûment motivée, soumise à la procédure ou aux modalités prévues aux articles R.111-19-24 et R.111-19-25 est transmise en 1 exemplaire à Monsieur le Préfet. Cette demande indique les règles auxquelles le demandeur souhaite déroger, les éléments du projet auxquels elles s'appliquent et les justifications de chaque demande (Article 1^{er}-I et III -décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007) Si l'établissement remplit une mission de service public, elle indique en outre les mesures de substitution proposées.

5- DONNEES CONCERNANT L'OPERATION

Désignation de l'opération

Nom de l'opération: Réseau Club Bouygues Telecom

Nature des travaux : Aménagement complet d'un magasin dans le Centre Commercial VAL D'EUROPE (cellule W037)

Commune: 77 700 SERRIS

lieu-dit:

E.R.P. de 1^{ère} catégorie – Type M

Désignation des acteurs

Maître D'ouvrage : RCBT

✉ Le Technopôle, 13-15 av du Maréchal Juin, 92 366 MEUDON-LA-FORET Cedex

Maître D'œuvre : ARCANE CONCEPT

✉ 99 quai de la Marne, 94 345 JOINVILLE-LE-PONT Cedex

☎ 06.76.05.85.19

Si celui-ci est connu, bureau de contrôle ou architecte à qui est confié l'établissement de l'attestation de prise en compte des règles d'accessibilité:

BUREAU VERITAS

Nom de l'intervenant:

.....

Le projet doit intégrer l'accessibilité à **tous les types de handicaps** (physiques, sensoriels, cognitifs, mentaux ou psychiques).

C'est ainsi que seront notamment pris en compte :

Pour la déficience visuelle : des exigences en termes de guidage, de repérage et de qualité d'éclairage

Pour la déficience auditive : des exigences en termes de communication, de qualité sonore et de signalisation adaptée

Pour la déficience intellectuelle : des exigences en termes de repérage et de qualité d'éclairage

Pour la déficience motrice : des exigences spatiales, de stationnement et de circulation adaptés, de cheminement extérieur et intérieur, de qualité d'usage des portes et équipements.

PRINCIPALES DISPOSITIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE PRESENT PROJET



L'attention du maître d'ouvrage et du maître d'œuvre est attirée par le fait que la liste suivante est non exhaustive, non limitative et A ADAPTER A CHAQUE PROJET.

Le détail de l'ensemble des dispositions réglementaires figure dans le [Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006](#) et [Arrêté du 1er août 2006](#)

PRINCIPALES DISPOSITIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE PRESENT PROJET

prise en compte en ce qui concerne:
(issus du décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007)

- **les dimensions des locaux et les caractéristiques des équipements techniques et des dispositifs de commande utilisables par le public**
- *dispositifs de contrôle d'accès, notamment digicodes et visiophones*
Sans Objet
- *portes automatiques, portillons, tourniquets ;*
Sans Objet
- *guichets, banques d'accueil et d'information, caisses de paiement ;*
Sur les 5 postes, 1 poste est spécialement aménagé et identifié PMR. Ce poste de travail comprend 1 vide en partie inférieure d'1 hauteur d'au moins de H70cm x L60cm x P30cm, permettant le passage des pieds et genoux ET 1 bord supérieur maximum de 80 cm du sol. 1 emplacement libre de 80cmx130cm est laissé devant la caisse PMR.
Valeur d'éclairage mesuré au sol, d'au moins : 20 lux en tout point du cheminement extérieur accessible, 200 lux au droit des postes de travail et encaissement, 100 lux en tout point des circulations intérieures
- *meubler fixe, notamment tables, comptoirs, sièges, présentoirs, lits, appareils sanitaires isolés, fontaines ;*
Sans Objet
- *appareils distributeurs, notamment distributeurs de tickets, de billets, de boissons et denrées ;*
Sans Objet
- *dispositifs d'information et de communication divers, notamment signalétique, écrans, panneaux à messages défilants, bornes d'information, dispositifs de sonorisation ;*
Tout système de communication ou dispositif de commande sera positionné à + de 40 cm d'1 angle rentrant ou d'1 obstacle au fauteuil avec 1 hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m.
Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements. Élément visuellement contrasté appliqué sur l'élément vitré à 1 hauteur comprise entre 1,10m et 1,60m.
Meuble caisse PMR équipé d'1 tablette d'1 hauteur max de 0,80m et d'1 vide en partie inférieure d'au moins 0,30m de prof., 0,60m de larg. et 0,70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à 1 personne en fauteuil roulant.
Symboles internationaux d'accessibilité utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées. Ils sont facilement repérables.
- *équipements de mobilité, notamment ascenseurs et appareils élévateurs, escaliers et trottoirs mécaniques ;*
Sans Objet
- *équipements et dispositifs de commande destinés au public, notamment dispositifs d'ouverture de portes, interrupteurs, commandes d'arrêt d'urgence, claviers...*
Sans Objet

- **la nature et couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds situés sur les cheminements** (*Les matériaux doivent éviter toute gêne sonore ou visuelle, dans ce but ils doivent respecter certaines dispositions*)
 Revêtement de sol carrelage grès céram non glissant.
 Plafond de type BA13 et plafond acoustique type Gyptone, peints en blanc.
 Murs peints en blanc / gris clair / bleu.
 Qualité d'absorption acoustique sera conforme à la réglementation en vigueur.

- **le traitement acoustique des espaces d'accueil, d'attente du public et de restauration** (*niveaux de performance visés en termes d'isolement acoustique et d'absorption des sons - aire d'absorption des revêtements et éléments absorbants > 25 % de la surface au sol de ces locaux*)
 Revêtement de sol carrelage grès céram non glissant.
 Plafond de type BA13 et plafond acoustique type Gyptone, peints en blanc.
 Murs peints en blanc / gris clair / bleu.
 Qualité d'absorption acoustique sera conforme à la réglementation en vigueur.

- **les dispositif d'éclairage des parties communes : tout point du cheminement extérieur accessible, postes d'accueil, tout point des circulations intérieures horizontales, tout point de chaque escalier et équipement mobile** (*niveaux d'éclairage visés et moyens éventuellement prévus pour l'extinction progressive des luminaires*)
 Le niveau d'éclairage est de :
 100 lux en tout point des circulations intérieures
 200 lux au droit des postes de travail et encaissement

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

◆ Cheminements extérieurs (article 2 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Caractéristiques minimales à respecter pour le cheminement usuel (largeur, pente, espaces de manœuvre de portes, de demi tour, de repos, d'usage, ...)*
- *Repérage, guidage (contraste visuel, signalisation, ...)*
- *Sécurité d'usage (hauteur sous obstacles, repérage vide sous escaliers, éveil de vigilance en haut des escaliers, ...)*
- *Qualité d'éclairage (minimum 20 lux)*
- ...

Suivant projet Centre Commercial

◆ Stationnement (article 3 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- *Nombre : 2% du nombre total de places pour le public, situées à proximité de l'entrée, du hall d'accueil, de l'ascenseur, ...*
- *Caractéristiques minimales à respecter avec signalisation verticale et marquage au sol*
- *Raccordement avec cheminement horizontal sur une longueur de 1,40m minimum*
- ...

Suivant dispositions Centre Commercial

◆ **Accès aux bâtiments** (article 4 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

- Entrées principales facilement repérable (éléments architecturaux, matériaux différents ou contraste visuel, ...)
- Caractéristiques à respecter (seuil, largeur de portes, conditions de filtrage, ...)
- Nature et positionnement des système de communication et des dispositifs de commande (interphone, poignées de portes, ...)

- ...

Suivant dispositions Centre Commercial

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

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

- ...

Sur les 5 postes, 1 poste est spécialement aménagé et identifié PMR.

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

Valeur d'éclairage mesuré au sol, d'au moins : 20 lux en tout point du cheminement extérieur accessible,

200 lux au droit des postes de travail et encaissement, 100 lux en tout point des circulations intérieures

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

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

- ...

Baie libre pour accès 451 cm,

Largeur passage : jamais inférieur à 140 cm

Pas de pente ni ressaut

Un espace de manœuvre de Ø 150 cm

Espace 80cm x 130cm pour poste assis PMR

Eclairage 100 lux dans circulations intérieures

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

➤ **Escaliers**

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

- ...

Sans objet

➤ **Ascenseurs**

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

Sans objet

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

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

Sans objet

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

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

Revêtement de sol carrelage grès céram non glissant.

Plafond de type BA13 et plafond acoustique type Gyptone, peints en blanc.

Murs peints en blanc / gris clair / bleu.

Qualité d'absorption acoustique sera conforme à la réglementation en vigueur.

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

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

Sans objet

◆ **Locaux ouverts au public, équipements et dispositifs de commande** (article 11 de l'arrêté du 1^{er} août 2006)

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

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

Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements.
Elément visuellement contrasté appliqué sur l'élément vitré à 1 hauteur comprise entre 1,10m et 1,60m.

Meuble caisse PMR équipé d'1 tablette d'1 hauteur max de 0,80m et d'1 vide en partie inférieure d'au moins 0,30m de prof., 0,60m de larg. et 0,70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à 1 personne en fauteuil roulant.

Symboles internationaux d'accessibilité utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées. Ils sont facilement repérables.

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

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

Un sanitaire PMR est prévu pour le personnel de la boutique comprenant espace de manœuvre, barre d'appui (voir plan)

Un lavabo est prévu dans le local WC

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

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

Sans objet : sortie directe vers mail.

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

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

Pictogramme identifiant le poste prévu pour le PMR

DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES

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

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

- ...
Sans objet

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

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

- ...
Sans objet

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

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

- ...
Sans objet

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

- *Caractéristiques minimales des caisses de paiement disposées en batterie à respecter (nombre, caractéristiques dimensionnelles et répartition)*

- ...
Sans objet

DEMANDE EVENTUELLE DE DEROGATION

Mise en garde : l'octroi d'une dérogation ne dispense pas le demandeur de respecter l'ensemble des règles non dérogees

Règles à déroger

Sans objet

Eléments du projet auxquels s'appliquent ces dérogations

Sans objet

Justifications de chaque demande

Sans objet

Si mission de service public, mesures de substitutions proposées

Sans objet

Date et signature du demandeur

6. Document d'aide à l'accueil

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 2005¹ a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.



« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail² ».

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



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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



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

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

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



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

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012⁹, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

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

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle



Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes¹⁰. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

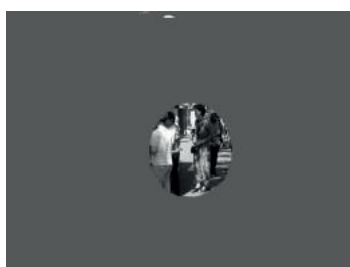
● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

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

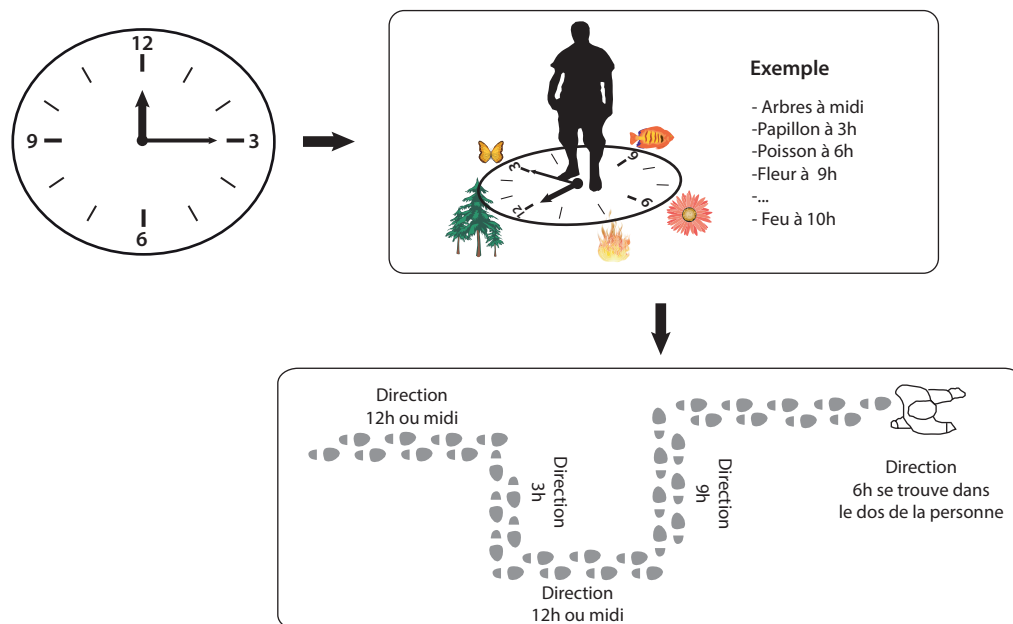
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre¹². »

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



Le chien d'assistance

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

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

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



« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre¹⁴. »

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

On distingue la déficience intellectuelle, comme la trisomie 21, qui ne peut être soignée, mais compensée par un environnement et un accompagnement adapté, et la déficience cognitive qui correspond à une déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, fonctions exécutives, langage...) ou une déficience du traitement de l'information. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies¹⁵, dysorthographies¹⁶, dyscalculies¹⁷,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral¹⁸.

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

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

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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peu prétendre²⁰. »



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf

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

http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf

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

http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf

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

²⁰Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014²¹, on estime que 3,3 millions de personnes ont connu une situation de handicap psychique au cours des douze derniers mois. Ce handicap impacte surtout le comportement, la communication et la relation avec autrui. En effet, les personnes atteintes de troubles psychiques rencontrent souvent des problèmes de concentration ainsi qu'une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Ils éprouvent des difficultés à maîtriser leurs émotions et leur comportement. Entrer en communication avec quelqu'un d'inconnu peut être une véritable épreuve. Les événements imprévus génèrent du stress et, potentiellement, des comportements étranges. Comme pour la déficience mentale, c'est l'aide humaine et une attitude adaptée de la part du professionnel qui permettra une qualité d'accueil satisfaisante pour la personne et les autres clients ou usagers. Les personnes atteintes de troubles psychiques ont ainsi principalement besoin d'être rassurées, entendues, prises en charge et de ne pas être bousculées, ni stressées.

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

²¹Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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




Documents de référence

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

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

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

 http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf

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

 http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf

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

 http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien_guide_16p.pdf

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

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

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

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



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

www.developpement-durable.gouv.fr - www.logement.gouv.fr

INSERER LE GUIDE « BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES »

7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité

Liste indicative des équipements concernés :

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

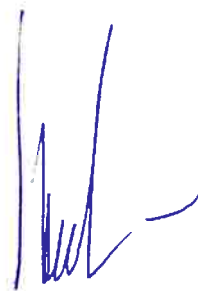
ATTESTATION DE MAINTENANCE

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

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

Fait à Meudon, le 07/12/2017 -

Luc ALEXANDRE DIRECTEUR EXPLOITATION



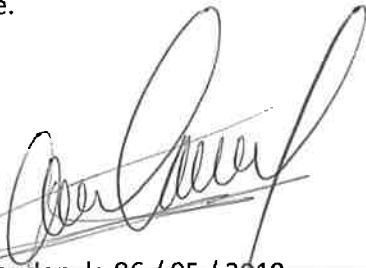
8. Description des formations et attestations de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées (ERP des catégories 1 à 4)

ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

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

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

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



Fait à Meudon, le 06 / 05 / 2019

Régis VAN BRUSSEL DIRECTEUR GENERAL

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