

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



## SOMMAIRE

### Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

1. Attestations d'accessibilité (établissement conforme sans travaux, fin de travaux neufs ou fin d'agenda d'accessibilité programmée)
2. Calendrier de mise en accessibilité de l'établissement issu de l'agenda d'accessibilité programmée
3. Bilan des travaux et autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de l'agenda (si durée de l'agenda > 3 ans)
4. Arrêtés préfectoraux accordant les dérogations aux règles d'accessibilité
5. Notices d'Accessibilité (en cas de travaux)
6. Document d'aide à l'accueil
7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité
8. Description des formations et attestations de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées (ERP des catégories 1 à 4)
9. Documents spécifiques établissement de transport collectif (gares, aéroports...)

# Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

# ***A1 Tenue du registre public d'accessibilité***

La tenue du registre public d'accessibilité est rendue obligatoire par :

- 1) L'article L.111-7-3- code de la construction et de l'habitation
- 2) Le décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements et des installations ouvertes au public
- 3) L'arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité (l'article 3 précise que ce registre est consultable par le public sur place au principal point d'accueil accessible de l'établissement, éventuellement sous forme dématérialisée).

## A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale Club Bouygues Télécom CC Guérande

Adresse de l'établissement Centre commercial Leclerc - ZAC de  
Villejames – 44350 GUERANDE

Tél 02.51.16.21.50

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)**



## Agence Construction Saint-Nazaire

Pôle Construction Immobilier Atlantique  
41 Bd de l'université  
44600 SAINT NAZAIRE  
Tél. : 02 51 76 30 80  
Fax : 02 40 19 00 01  
E-mail : construction.saint-nazaire@socotec.com

RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM  
13-21 avenue du Maréchal Juin  
92190 MEUDON LA FORET Cedex

### ► Attestation de Vérification de l'Accessibilité aux Personnes Handicapées

## 44 GUERANDE CENTRE COMMERCIAL LECLERC BOUTIQUE BOUYGUES

- Date : 05/09/2019
- Dossier Socotec n° : 190324770000002
- Référence du rapport : 24770/19/3499

*Vous avez fait appel à nos services et nous vous en remercions.  
Pour tout complément d'information, votre interlocuteur Socotec est à votre disposition.*

- Responsable d'affaire : Julien KUZEK

► Copies :	CENTRE LECLERC GUERANDIS SA [M. SELO] (seloscaouest@gmail.com) ZAC DE VILLEJAMES 44350 GUERANDE ARCANE CONCEPT [M. REMOND] (xavier.remond@arcane-concept.com) 99 Quai de la Marne 94345 JOINTVILLE LE PONT Cedex
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



**Agence Construction Saint-Nazaire**

Pôle Construction Immobilier Atlantique  
41 Bd de l'université  
44600 SAINT NAZAIRE  
Tél. : 02 51 76 30 80  
Fax : 02 40 19 00 01  
E-mail : construction.saint-nazaire@socotec.com

Contrat n° : 190324770000002  
Rapport n° : 24770/19/3499  
Date : 05/09/2019

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE  
L'ACCESSIBILITÉ  
AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

**Construction ou création d'établissement recevant du  
public (ERP) soumis à permis de construire**

(Annexe 3 à l'arrêté du 22 mars 2007)

*À transmettre par le maître de l'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-27 à R. 111-19-28 du code de la construction et de l'habitation.*

Je soussigné Julien KUZEK de la société SOCOTEC, 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°190324770000002 en date du 11/02/2019, la société RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM, maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :

**44 - GUERANDE - CENTRE COMMERCIAL LECLERC - BOUTIQUE BOUYGUES**

Réf. du PC : AT 044 069 19 R0015  
Date du dépôt de demande de PC : 07/03/2019 Date du PC : 23/04/2019  
Modificatifs éventuels

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

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

Nombre de bâtiments et équipements ou locaux séparés : 1 Boutique

**Ce document comporte 14 pages, y compris la page de garde**



• **Règles en vigueur considérées :**

- Articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction ou de l'aménagement des installations ouvertes au public.
- Arrêté du 1er août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 à R 111-19-3 du CCH relatifs 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.

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

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 28/08/2019, 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 contraires au respect des règles d'accessibilité applicable (\*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

(\*) voir commentaire général CG01 page 3

Date : 05/09/2019

Julien KUZEK

L'Ingénieur Agréé Sécurité Incendie C et D

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG01	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 d'interprétations contraires.
CG02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Sans Objet

Récapitulatif des commentaires particuliers

	<b>1. Généralités:</b>
	<b>2. Cheminements extérieurs:</b>
	<b>3. Places de stationnement:</b>
	<b>4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public:</b>
	<b>5. Circulations intérieures horizontales:</b>
	<b>6. Circulations intérieures verticales:</b>
	<b>7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques:</b>
	<b>8. Revêtements de sols, murs et plafonds:</b>
	<b>9. Portes, portiques et sas:</b>
	<b>10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande:</b>
	<b>11. Sanitaires:</b>
	<b>12. Sorties:</b>
	<b>13. Eclairage:</b>
	<b>14. Information et signalisation:</b>
	<b>15. Etablissements recevant du public assis:</b>
	<b>16. Etablissements comportant des locaux à sommeil:</b>
	<b>17. Etablissements avec douches ou cabines:</b>
	<b>18. Caisses de paiement:</b>

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
<b>1. Généralités</b>					
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté					
<b>2. Cheminements extérieurs:</b>			<b>SO</b>		
Généralités:					
➤ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès du terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment:					
➤ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment:					
➤ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs:					
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement:					
Largeur >= 1,40 m:					
Rétrécissements ponctuels >= 1,20 m:					
Dévers <= 2%:					
Pentes:					
➤ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant:					
➤ Pente <= 4%:					
➤ Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m:					
➤ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi:					
➤ Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi:					
➤ Pente > 10% interdite:					
➤ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente:					
Caractéristiques des paliers de repos:					
➤ 1,20 x 1,40 m:					
➤ Paliers horizontaux au dévers près:					
Seuils et ressauts:					
➤ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%):					
➤ Arrondis ou chanfreinés:					
➤ Distance entre 2 ressauts >=2,50m:					
➤ Pas de ressauts successifs dans une pente:					
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants:					
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire:					
➤ Emplacements:					
➤ Dimensions : Diamètre 1,50 m:					
Espaces de manoeuvre de porte:					
➤ Emplacements:					
➤ Dimensions:					
Espaces d'usage:					
➤ Devant chaque équipement ou aménagement:					
➤ Dimensions 0,80x1,30m:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue:					
Trous en sol : Diamètre ou largeur <= 2 cm:					
Cheminement libre de tout obstacle:					
➤ Hauteur libre >= 2,20 m:					
➤ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:					
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement:					
Protection des espaces sous escaliers:					
Volée d'escalier de 3 marches ou plus:					
➤ Largeur entre mains courantes >= 1,20m:					
➤ Hauteur des marches <= 16 cm:					
➤ Giron des marches >= 28 cm:					
➤ Mains courantes:					
• De chaque côté:					
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:					
• Continue, rigide et facilement préhensible:					
• Dépassant les premières et dernières marches:					
• Différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel:					
➤ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:					
➤ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:					
➤ Nez de marches:					
• De couleur contrastée:					
• Non glissant:					
• Sans débord excessif:					
Volée d'escalier de moins de 3 marches:					
➤ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:					
➤ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:					
➤ Nez de marches:					
• De couleur contrastée:					
• Non glissant:					
• Sans débord excessif:					
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement:					
<b>3. Places de stationnement:</b>			<b>SO</b>		
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places:					
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment:					
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte:					
➤ Largeur >= 3,30 m:					
➤ Espace horizontal au dévers de 2% près:					
➤ Raccordement au cheminement d'accès:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
• Ressaut <= 2 cm:					
• Sur 1,40 m à partir de la place, cheminement horizontal au dévers près:					
➤ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes:					
• Bornes visibles directement du poste de contrôle:					
• ou					
• Signaux liés au fonctionnement du dispositifs: sonores et visuels:					
• ET visiophonie:					
➤ Sortie en fauteuil des places boxées:					
Repérage horizontal et vertical des places:					
➤ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public:					
➤ Signalisation des croisements véhicules/piétons:					
• Eveil de vigilance des piétons:					
• Signalisation vers les conducteurs:					
<b>4. Accès au(x) bâtiments(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public:</b>					
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible:	R				
Entrée principale facilement repérable:	R				
Espace de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour devant l'entrée principale:	R				
Dispositifs d'accès au bâtiment:			SO		
➤ Facilement repérables:					
➤ Signal sonore et visuel:					
Système de communication et dispositif de commande manuelle:			SO		
➤ A plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil:					
➤ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m:					
Contrôle d'accès et de sortie:			SO		
➤ Visualisation directe du visiteur par le personnel:					
➤ Visiophone:					
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public:	R				
<b>5. Circulations intérieures horizontales:</b>					
Largeur >= 1,40 m:	R				
Rétrécissements ponctuels >= 1,20 m:	R				
Dévers <= 2%:	R				
Pentes:			SO		
➤ Pente <= 4%:					
➤ Pente entre 4 et 5% : palier de repos tous les 10m:					
➤ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi:					
➤ Pente entre 8 et 10% sur 0,50 m maxi:					
➤ Pente > 10% interdite:					
➤ Paliers de repos en haut et en bas de					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
chaque pente:					
Caractéristiques des paliers de repos:			SO		
➤ 1,20 x 1,140m:					
➤ Paliers horizontaux au dévers près:					
Seuils et ressauts:			SO		
➤ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%):					
➤ Arrondis ou chanfreinés:					
➤ Pas d'âne interdits:					
Espaces de manoeuvre de porte:					
➤ Emplacements:	R				
➤ Dimensions:	R				
Espaces d'usage:					
➤ Devant chaque équipement ou aménagement:	R				
➤ Dimensions 0,80x1,30m:	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant 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				
➤ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:			SO		
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m:			SO		
Protection des espaces sous escaliers:			SO		
Marches isolées:			SO		
➤ Si trois marches ou plus:					
• Largeur entre mains courantes >= 1,20m:					
• Hauteur des marches <= 16 cm:					
• Giron des marches >= 28 cm:					
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:					
• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:					
• Nez de marches:					
• De couleur contrastée:					
• Non glissant:					
• Sans débord excessif:					
• Mains courantes:					
• De chaque côté:					
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:					
• Continue, rigide et facilement préhensible:					
• Dépassant les premières et dernières marches:					
• Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:					
➤ Si moins de 3 marches:					
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nez de marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>De couleur contrastée:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non glissant:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sans débord excessif:</li> </ul>					
<b>6. Circulations intérieures verticales:</b>			<b>SO</b>	Etage non accessible au public	
Obligation d'ascenseur:					
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement:					
➤ Largeur entre mains courantes >= 1,20m:					
➤ Hauteur des marches <= 16 cm:					
➤ Giron des marches >= 28 cm:					
➤ Mains courantes:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>De chaque côté:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continue, rigide et facilement préhensible:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépassant les premières et dernières marches:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:</li> </ul>					
➤ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute:					
➤ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches:					
➤ Nez de marches:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>De couleur contrastée:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non glissant:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sans débord excessif:</li> </ul>					
Ascenseurs:					
➤ Tous les ascenseurs doivent être accessibles:					
➤ Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis:					
➤ Commande à plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil:					
➤ Conformes à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap:					
➤ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui:					
➤ Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme:					
➤ Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dérogation obtenue:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformes aux normes les concernant:</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>D'usage permanent:</li> </ul>					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
<b>7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques:</b>			SO		
Double par un cheminement accessible ou un ascenseur:					
Mains courantes accompagnant le mouvement:					
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée:					
Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible et manoeuvrable en position debout ou assis:					
Départ et arrivée signalés par contraste de couleur ou de lumière:					
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis roulant et plan incliné mécanique:					
<b>8. Revêtements de sols, murs et plafonds:</b>					
Tapis:			SO		
➤ Dureté suffisante:					
➤ Pas de ressaut >= 2 cm:					
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration:					
➤ Conforme à la réglementation en vigueur:	R				
➤ Aire d'absorption équivalente >= 25% de la surface au sol:	R				
<b>9. Portes, portiques et sas:</b>			SO		
Dimensions des sas:					
Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier:					
Largeur des portes principales et des portiques:					
➤ 0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes:					
➤ 1,40 m pour les locaux ou zones recevant plus de 99 personnes:					
➤ 1 vantail >= 0,90 m pour les portes à 2 vantaux:					
➤ 0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés:					
Poignées des portes:					
➤ Facilement préhensibles:					
➤ Extrémité à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptées):					
Effort pour ouvrir une porte <= 50 N:					
Portes vitrées repérables:					
Portes à ouverture automatique:					
➤ Durée d'ouverture réglable:					
➤ Détection des personnes de toutes tailles:					
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique:					
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté:					
<b>10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande:</b>					



Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
Si existence d'un point d'accueil:					
➤ Au moins un accessible:	R				
➤ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert:	R				
➤ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis:	R				
Equipements divers accessibles au public:					
➤ Au moins 1 équipement par type aménagé:	R				
➤ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement:	R				
➤ Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler:					
• 0,90 <= H <= 1,30 m:	R				
➤ Élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier:					
• Face supérieure <= à 0,80 m:	R				
• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP):	R				
➤ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique:			SO		
Panneaux d'affichage instantanée relayant les informations sonores:			SO		
<b>11. Sanitaires:</b>			SO		
Cabinets aménagés:					
➤ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires:					
➤ Aux mêmes emplacements que les autres:					
➤ Séparés H/F si autres sanitaires séparés:					
1 lavabo accessible par groupe de lavabos:					
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour:					
➤ Emplacement: dans le cabinet ou devant la porte:					
➤ Dimensions : Diamètre 1,50 m:					
Aménagements intérieurs des cabinets:					
➤ Dispositif permettant de refermer la porte:					
➤ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m:					
➤ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50m:					
➤ Lave-mains accessible d'une hauteur <=0,85 m:					
➤ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol:					
➤ Barre d'appui supportant le poids d'une personne:					
➤ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable:					
Lavabos accessibles:					
➤ Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30m (HxLxP):					
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs:					
<b>12. Sorties:</b>					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours:	R				
<b>13. Eclairage:</b>					
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		
➤ 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement:			SO		
➤ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes):			SO		
➤ Eblouissement / reflet:	R				
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés:			SO		
Extinction doit être progressive si éclairage temporisé:			SO		
Eclairages par détection de présence:			SO		
<b>14. Information et signalisation:</b>					
Cheminements extérieurs:			SO		
➤ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements:					
➤ Repérage des parois vitrées:					
➤ Passage piétons:					
Accès à l'établissement et accueil:					
➤ Repérage des entrées:	R				
➤ Repérage du système de contrôle d'accès:			SO		
Accueils sonorisés:			SO		
➤ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire:					
➤ Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique:					
➤ Signalisation de la boucle par un pictogramme:					
Circulations intérieures:					
➤ Eléments structurants du cheminements repérables:	R				
➤ Repérage des parois et portes vitrés:	R				
➤ Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur:			SO		
➤ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible:			SO		
Equipements divers:					
➤ Signalisation du point d'accueil, du guichet:	R				

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
➤ Equipements et mobilier repérables par contraste visuel ou tactile:	R				
➤ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile.:	R				
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3:					
➤ Visibilité (localisation du support, contrastées):	R				
➤ Lisibilité (hauteur des caractères):	R				
➤ Compréhension (pictogrammes):	R				
<b>15. Etablissements recevant du public assis:</b>			SO		
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr.de 50:					
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal:					
Dimension de l'emplacement: 0,80 x 1,30m:					
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement:					
Réparties en fonction des différentes catégories de places:					
<b>16. Etablissements comportant des locaux à sommeil:</b>			SO		
Nombre de chambres adaptées:					
➤ 1 si moins de 21 chambres:					
➤ 1 + 1 par tr. de 50:					
➤ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:					
Caractéristiques des chambres adaptées:					
➤ Espace de rotation Diamètre 1,50 m:					
➤ 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20m au pied du lit ou 1,20m sur les 2 grands côtés du lit et 0,90m au pied du lit:					
➤ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol 40 à 50cm:					
Cabinet de toilette:					
➤ Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée:					
➤ Toutes si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur:					
➤ Espace de rotation Diamètre 1,50 m:					
➤ Douche accessible avec barre d'appui:					
Cabinet d'aisance accessible:					
➤ Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée:					
➤ Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:					
➤ Espace d'usage de 0,80x1,30m:					
➤ Barre d'appui:					
Pour toutes les chambres:					
➤ 1 prise de courant à proximité du lit:					
➤ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne:					
➤ N° de la chambre en relief sur la porte:					

Établissements recevant du public Points examinés	Constat			Commentaires	n° de commentaire
<b>17. Etablissements avec douches ou cabines:</b>			<b>SO</b>		
Cabines:					
➤ Au moins 1 cabine aménagée:					
➤ Au même emplacement que les autres cabines:					
➤ Cheminement accessible jusqu'à la cabine:					
➤ Cabines séparées H/F si autres cabines séparées:					
➤ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour Diamètre 1,50 m:					
➤ Siège:					
➤ Dispositif d'appui en position debout:					
Douches:					
➤ Au moins 1 douche aménagée:					
➤ Au même emplacement que les autres douches:					
➤ Cheminement accessible jusqu'à la douche:					
➤ Douches séparées H/F si autres douches séparées:					
➤ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche:					
➤ Siphon de sol:					
➤ Siège:					
➤ Dispositif d'appui en position debout:					
➤ Equipements divers utilisables en position assis:					
<b>18. Caisses de paiement:</b>			<b>SO</b>		
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses:					
1 caisse adaptées par tr. de 20:					
Répartition uniforme des caisses adaptées:					
Caractéristiques des caisses adaptées:					
Cheminement d'accès aux caisses adaptées >= 0,90m:					
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes:					

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

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

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

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



## **NOTICE SUR L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Février 2019

Philippe Coulan Architecte  
28 r Abbé Groult Paris 15  
Tél. 01 45 33 02 57  
N° ordre Régional 22134 - N° carte professionnelle

**Dossier n° 18.194**



**CLUB BOUYGUES TELECOM – GUERANDE CC**  
Cellule 11  
Centre Commercial Leclerc  
ZAC de Villejames  
44 350 Guérande

**01. INTERVENANTS :****01.01 Maître d'ouvrage**

RCBT – LE TECHNOPOLE  
13 à 15 avenue du Maréchal Juin  
92190 Meudon la Forêt cedex  
Représenté par Mr Luc Alexandre

Tel : 01.39.45.35.17  
Fax : 01.34.49.20.60

**01.02 Bureau de Contrôle**

SOCOTEC Saint Nazaire  
Représenté par Mr Julien Kuzek

Tel : 02.51.76.30.80  
Tel : 06.22.65.15.30

**01.03 Coordonnateur Sécurité**

SOCOTEC Saint Nazaire  
Représenté par Mr Julien Kuzek

Tel : 02.51.76.30.80  
Tel : 06.22.65.15.30

**01.04 Coordonnateur SSI**

sans objet

**02. DEFINITION DU PROJET :**

Les travaux projetés ont pour objet l'aménagement d'un point de vente CLUB BOUYGUES TELECOM, accessible au public.

Le magasin est accessible au public sur le seul niveau du rez-de-chaussée, et ne comporte aucune marche.

Le magasin est composé d'une zone de vente accessible au public et de locaux sociaux réservés au personnel du magasin.

Les travaux se feront en une seule phase.

**03. ACCES AU MAGASIN (ERP) :**

Le magasin est accessible par le mail du Centre Commercial.

Le meuble caisse PMR sera équipé d'une tablette d'une hauteur maximum de 0.80m et d'un vide en partie inférieure d'au moins 0.30m de profondeur, 0.60m de largeur et 0.70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à une personne en fauteuil roulant.

**04. CIRCULATION INTERIEURE HORIZONTALE :**

Les circulations intérieures se déploient depuis l'entrée avec des largeurs de plus de 1,40 m qui vont jusqu'au fond du magasin.

Un espace de manœuvre de Ø 150 cm est possible en bout de chaque passage.

Il n'y a pas de dévers supérieur à 2%.

Il n'y a pas de pente.

Il n'y a pas marches isolées.

Le cheminement est libre de tout obstacle.

**05. REVETEMENTS DE SOLS - MURS - PLAFOND**

Les sols sont non meubles, non glissant, non réfléchissant, sans obstacle à la roue et sans ressaut.

Le sol est de type carrelage grès cérame non glissant.

Le plafond est de type BA13 acoustique type Gyptone. Finition peinture blanche.

Les murs sont Blanc, Gris clair et Bleu pour certains.

La qualité acoustique aura une absorption acoustique conforme à la réglementation en vigueur.

**06. PORTES - PORTIQUES & SAS**

Sans objet accès direct depuis mail.

**07. EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE**

Tout système de communication ou dispositif de commande sera positionné à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil avec une hauteur comprise entre 0.90m et 1m30.

**08. SANITAIRES :**

Les installations sanitaires ne sont pas accessibles au public.

Ne faisant pas partie de l'aménagement ERP un sanitaire sera mis en place pour le personnel du magasin. (Code du travail)

Des sanitaires accessibles aux personnes à mobilité réduite sont présents dans le mail, mis en place par le centre commercial.

**09. ELEMENT D'INFORMATION ET DE SIGNALISATION**

La signalisation sera adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements.

**10. CAISSES : MOBILIER POSTE de TRAVAIL : CO-CONSTRUCTION et DECOUVERTE ACTIVE**

Sur les 3 postes de travail, 1 poste est spécialement aménagé et identifié PMR.

Ce poste de travail voir croquis en page 5 comprend :

- Un vide en partie inférieure d'une hauteur d'au moins de 70 cm x 60 cm x 30 cm (H x L x P) permettant le passage des pieds et genoux
  - Un bord supérieur maximum de 80 cm du sol
- Un emplacement libre de 80cm x 130cm est laissé devant la caisse PMR

## 11. LOCAUX SOCIAUX ET ADMINISTRATIFS

Les locaux sociaux et administratifs sont au même niveau que la zone de vente du magasin.

## 12. SIGNALISATION :

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

### Visibilité

Les supports d'information :

Ils sont contrastés par rapport à leur environnement immédiat. Ils permettent une vision et une lecture en position debout et assise. Ils sont choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout éblouissement. Ils permettent à une personne mal voyante de s'approcher à moins d'1 mètre, quand ils sont situés à une hauteur inférieure à 2.20m.

### Lisibilité

L'information donnée sur les supports :

Sont fortement contrastée par rapport au fond du support ; la hauteur des caractères d'écriture est proportionnée aux circonstances

### Compréhension

La signalisation est - autant que possible - des icônes ou des pictogrammes

## 13. ECLAIRAGE :

Valeur d'éclairement 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

## 14. ARTICLES DE LOIS PRIS EN COMPTE :

Conformément à la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » et ses textes d'application :

Pour les ERP et IOP :

**Arrêté du 1er août 2006** fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 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 modifié par l'**Arrêté du 30 novembre 2007**

**Arrêté du 22 mars 2007** relatif à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.

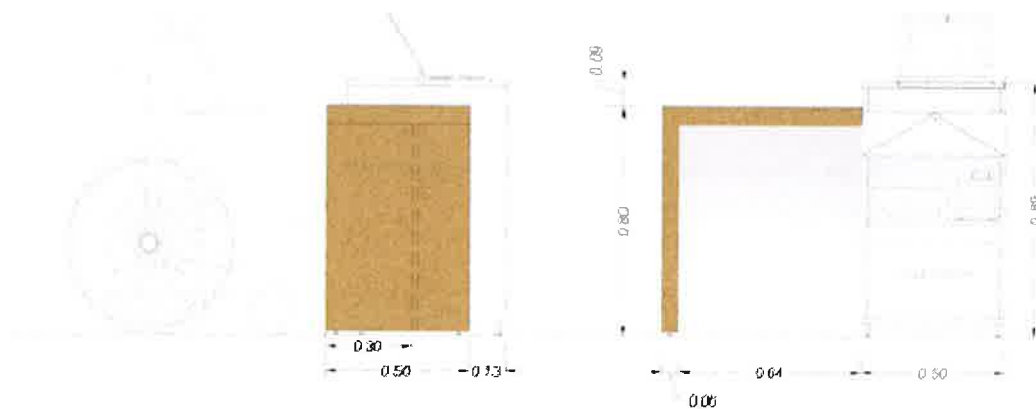
**Arrêté du 9 mai 2007** relatif à l'application de l'article R 111 19 du Code de la Construction et de l'Habitat (CCH) aux locaux destinés à accueillir des professions libérales

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

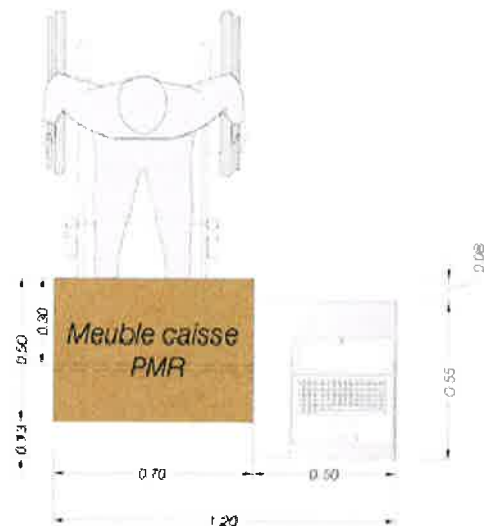
Autres références :

**Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 (du 30 novembre 2007)**, relative à l'accès des personnes handicapées au cadre bâti, de la Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction.

## 15. DÉTAIL MOBILIER D'ACCUEIL :



ELEVATIONS



PLAN

**CAISSE PMR concept B Welcome**

## 17. CADRE SUIVANT ARRETE DU 22 MARS 2007 :

Cadre suivant : Arrêté du 22 Mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles :  
R. 111-19-21 à R. 111-19-24 :

Suivant le code de la construction et de l'habitation notamment les articles :

L. 111-7-4, R. 111-19-5, R. 111-18 à R. 111-18-11, R. 111-19 à R. 111-19-11, R. 111-19-21 à R. 111-19-24  
relatifs à l'attestation constatant que les travaux sur certains bâtiments respectent les règles d'accessibilité  
aux personnes handicapées.

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

1. CHEMINEMENTS EXTERIEURS :		
Généralités		X
▪ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment		X
▪ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment		X
▪ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs		X
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement		X
Largeur = 1,40m		X
Rétrécissements Ponctuels = 1.20 m		X
Dévers= 2%		X
Pentes		X
▪ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant		X
▪ Pente = 4 %		X
▪ Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m		X
▪ Pente entre 5 et 8 % sur 2 m maxi		X
▪ Pente entre 8 et 10 % sur 0.50 m maxi		X
▪ Pente >10 % interdite		X
▪ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente		X
Caractéristiques des paliers de repos		X
▪ 1.20 m x1.40 m		X
▪ Paliers horizontaux au dévers près		X
Seuils et ressauts		X
▪ = 2 cm (ou 4 cm si pente <33%)		X
▪ Arrondis ou chanfreinés		X
▪ Pas d'âne interdit		X
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants		X
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour aux points de choix d'itinéraire		X
▪ emplacements		X
▪ dimension diamètre 1.50 m		X
Espaces de manœuvres de porte		X
▪ emplacements		X
▪ dimensions		X
Espace d'usage		X
▪ devant chaque équipement ou aménagement		X
▪ dimension : 0.80 m X 1.30 m		X
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue		X
Trous au sol : diamètre ou largeur = 2 cm		X
Cheminement libre de tout obstacle		X
▪ hauteur libre = 2.20 m		X
▪ repérage visuel, tactile ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm		X
Protection si rupture de niveau = 0.40 m à moins de 0.90 m du cheminement		X
Protection des espaces sous escaliers		X
Volée d'escalier de 3 marches ou plus :		X
▪ 1 main courante		X
- hauteur entre 0.80 et 1.00 m		X
- continue, rigide et facilement préhensible		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
- dépassement les premières et dernières marches		X
- différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel		X
▪ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		X
▪ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche		X
▪ Nez de marches		X
De couleur contrastée		X
Antidérapants		X
Sans débord excessif		X
Présence d'un dispositif d'éclairage de cheminement		X
<b>2. STATIONNEMENT AUTOMOBILE :</b>		
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places		X
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment		X
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte		X
▪ Largeur = 3.30 m		X
▪ Espace horizontal au devers de 2 % près		X
Raccordement au cheminement d'accès		X
- Ressaut = 2 cm		X
- Sur 1.40 m à partir de la place : cheminement horizontal eu dévers près		X
▪ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes		X
- bornes visibles directement du poste de contrôle		X
<b>ou</b>		X
- signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels		X
- <b>ET</b> visiophonie		X
▪ Sortie en fauteuil des places « boxées »		X
Repérage horizontal et vertical des places		X
▪ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public		X
▪ Signalisation des croisements véhicules / piétons :		X
- éveil de vigilance des piétons		X
- signalisation vers les conducteurs		X
<b>3. ACCES AUX BATIMENTS ET AUX EQUIPEMENTS INTERIEURS :</b>		
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	X	
Entrée facilement repérable	X	
Dispositifs d'accès au bâtiment		X
▪ Facilement repérable		X
▪ Signal sonore et visuel		X
Système de communication à dispositif de commande manuelle		X
▪ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		X
▪ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m		X
Contrôle d'accès et de sortie		X
▪ Visualisation directe du visiteur par le personnel ou		X
▪ Visiophone		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

4. CHEMINEMENTS :		
Cheminement handicapés : identique aux ou à l'un des cheminements usuels	X	
▪ Cheminements accessibles signalés de manière adaptée en fonction du handicap (visuel, auditif, moteur)		X
Cheminement libre de tout obstacle	X	
▪ Largeur des cheminements : mini 1,40 m	X	
▪ Rétrécissement ponctuel : 1.20 mini.		X
▪ Hauteur libre : 2.20 m mini	X	
▪ Repérage visuel ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus d 15 cm	X	
▪ Protection si rupture de niveau = 0,40 m à moins de 0,90 m		X
▪ Protection des espaces sous escaliers:		X
Marches isolées		X
Si trois marches ou plus		X
- appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		X
- contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche		X
- nez de marches		X
de couleur contrastée		X
Antidérapants		X
sans débords excessifs		X
- main courante		X
hauteur entre 0,80 et 1,00 m		X
continue rigide et facilement préhensible		X
dépassant les premières et les dernières marches		X
différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		X
Si marches menant à un escalier		X
- appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		X
- contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche		X
- nez de marches		X
de couleur contrastée		X
antidérapants		X
sans débords excessifs		X
- main courante		X
largeur entre mains courantes = à 1,20 m		X
- Dimensions		X
hauteur des marches 16 cm		X
giron des marches 28 cm		X
Pente		X
▪ Pente = à 4 %		X
▪ Pente entre à 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m		X
▪ Pente entre 5 et 8% : sur 2 m maxi		X
▪ Pente entre 8 et 10% : sur 0,5 m maxi		X
▪ Pente > 10% interdite		X
▪ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente		X
Paliers de repos		X
▪ 1,20 x 1,40 m		X



CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
▪ Paliers horizontaux au devers près		X
Espace et manœuvre de porte		X
▪ Emplacements		X
- devant chaque porte (située latéralement ou perpendiculairement à l'axe d'une circulation commune)		X
- En haut et en bas de chaque plan incliné (1.20 m X 1.40 cm)		X
- intérieur de chaque sas		X
- espace d'usage devant chaque équipement (0.80 m x 1.30 m mini)	X	
- espace de manœuvre avec demi-tour devant choix d'itinéraire (Ø 1.50 m mini)	X	
▪ Dimensions		X
- largeur : largeur de la circulation courante	X	
- longueur : ouverture en poussant : 1.70 m mini ouverture en tirant : 2.20 m mini		X
Espace d'usage:	X	
▪ Devant chaque équipement ou aménagement	X	
▪ Dimensions 0,80 x 1,30 m	X	
Seuils et Ressauts :		X
▪ Bords arrondis ht maxi : 2 cm (ou 4 cm avec un chanfrein à 33%)		X
▪ Arrondis ou chanfreinés		X
▪ Ressauts distants de 2.50 m de long d'une pente		X
▪ Ressauts successifs interdits (« pas d'âne »)		X
Sols non meuble non glissant non réfléchissant et sans obstacle à la roue:		X
Trous et fentes : diamètre ou largeur ≤ à 2 cm		X
Garde-corps : si dénivelé > à 0.40 m (sauf quai)		X
Largeur des portes sur cheminement :		X
▪ local > 100 personnes :		X
- largeur de porte principal ≥ 1,40 m		X
- dont un vantail ≥ à 0,90 m		X
▪ local < 100 personnes: largeur de porte ≥ 0.90 m		X
▪ un accès à un local < à 30 m2 : largeur ≥ 0,80 m		X
▪ Portique de sécurité : largeur : 0.80 mini		X
Bornes, poteaux : couleurs contrastées à leur environnement		X
Aménagement en saillie : ≤ à 2,20 m du sol, prolongé jusqu'au sol ou protection à 0.40 m maxi du sol (recommandation)		X
<b>5. ASCENSEUR :</b>		
Tous les ascenseurs doivent être accessibles		X
Tous niveaux doivent être desservis		X
Dénivellation ≥ 1.20 m détermine un niveau décalé considéré comme un étage		X
Ascenseur obligatoire		X
- Si niveau ≠ du RdC peut recevoir 50 personnes (seuil axe à 100 personnes pour les établissements d'enseignements)		X
- Tous les ascenseurs sont accessibles		X
- Obligatoire si prestation exclusive à un autre niveau		X
- Un appareil élévateur ne peut remplacer un ascenseur que sur dérogation obtenue dans les conditions fixées à l'article R 111-19-6		X
- Largeur de porte > 0,80 m		X
Portes coulissantes obligatoires		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
Dimensions cabines		X
- au moins de 1,00 m x 1,30 m (profondeur) (si plusieurs faces de services la profondeur $\geq$ 1,30 m pour chacune des portes).		X
Commandes		X
- sur le côté à plus de 0,40 m d'un angle		X
- hauteur $\leq$ 1,30 m (inscriptions en "braille")		X
Précision d'arrêt $\leq$ 2 cm		X
- Si ascenseur non visible depuis l'entrée ou le hall principal, repérage par une signalisation adaptée		X
Conformité		X
- Normes NF EN 8170 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap		X
- Muni d'un dispositif permettant de prendre appui		X
- Permettant de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine aux étages desservies et au système d'alarme		X
Appareils élévateurs pour personne à mobilité réduite		X
- dérogation obtenue		X
- conforme aux normes les concernant d'usage		X
- d'usage permanent		X
<b>6. ESCALIER :</b>		
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement		X
- si aucun mur de part et d'autre, largeur $\geq$ 1,20 m		X
- si un mur d'un seul côté, largeur $\geq$ 1,30 m		X
- si entre deux murs, largeur $\geq$ 1,40 m		X
- appel de vigilance pour les malvoyants à 50cm en partie haute		X
- contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche visuellement contrastées		X
- nez de marches		X
de couleur contrastée		X
antidérapants		X
sans débords excessifs		X
- main courante		X
hauteur entre 0,80 et 1,00 m		X
continue rigide et facilement préhensible		X
dépassant les premières et les dernières marches		X
différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		X
- dimensions		X
hauteur des marches 16 cm		X
giron des marches 28 cm		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

<b>7. TAPIS, ESCALIERS et PLANS INCLINES:</b>		
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur		X
Mains courantes accompagnant le mouvement		X
Mains courantes dépassant de 30cm le départ et l'arrivée		X
Arrêt d'urgence facilement repérable accessible et manœuvrable en position debout assis		X
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel		X
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécanique		X
<b>8. REVETEMENTS DE SOLS MURS ET PLAFONDS :</b>		
Tapis		X
- Dureté suffisante		X
- Pas de ressaut = 2 cm		X
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration		X
- Conforme à la réglementation		X
- Ou Aire d'absorption équivalente = 25% de la surface au sol		X
<b>9. PORTES PORTIQUES ET SAS :</b>		
Dimensions des sas		X
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escaliers		X
Largeur des portes principales et des portiques		X
- 0,90 m pour les locaux recevant moins de 100 personnes		X
- 1,40 m pour les locaux recevant au moins 100 personnes		X
- un vantail = 0,90 m pour les portes à 2 vantaux		X
- largeur = 0,80 m pour les portiques de sécurité		X
Poignées des portes		X
- Facilement préhensible		X
- A plus de 0,40m d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		X
Effort pour ouvrir une porte = 50 N		X
Portes vitrées repérables		X
Portes à ouverture automatique		X
- Durée d'ouverture réglable		X
- Détection des personnes de toutes tailles		X
Portes à ouverture automatique		X
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique		X
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sureté est installé		X
<b>10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE :</b>		
Si existence point d'accueil		X
- Au moins un accessible		X
- Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert		X
- Banque d'accueil utilisables en position assis ou debout	X	
Equipement divers accessibles au public	X	
- Au moins un équipement par type aménagé	X	

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
- Espace d'usage de 0,80 m x 1,30 m devant chaque équipement	X	
Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonction voir entendre parler		X
- 0,90m =Ht=1,30 m		X
Guichets d'information, vente manuelle, tables/tablettes si nécessaires de lire écrire/utiliser un clavier	X	
- Face supérieure ou égale à 0,80 m	X	
- Vide de Ht 0,70 x L 0,60 x P 0,30 m	X	
- Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique		X
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores		X
<b>11 .SANITAIRES :</b>		
Cabinets aménagés		X
- Au moins un par niveau comportant des sanitaires		X
- Aux mêmes emplacements que les autres		X
- Séparés H/F si autres sanitaires séparés		X
Un lavabo accessible par groupe de lavabos		X
- Espace de manœuvre dans le cabinet ou devant la porte diam 1,50m		X
Lavabo accessible		X
- Bord supérieur H = 0,80m		X
- Vide en dessous de Ht 0,70 x L 0,60 x P 0,30m		X
- Accessoires divers porte savon à 1,30m maxi		X
- Hauteur du miroir : 1,05 m du sol ou inclinable		X
- Urinoirs à différentes hauteurs si batterie d'urinoir		X
Aménagement intérieurs des cabinets		X
- Dispositif permettant de refermer la porte		X
- Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m		X
- Hauteur de cuvette entre 0,45 et 0,50m		X
- Lave main accessible à une ht de 0,85m		X
- Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol		X
- Barre d'appui supportant une personne		X
- Commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable		X
<b>12. SORTIES :</b>		
Sorties repérables sans risque de confusion avec les sorties de secours	X	
<b>13. ECLAIRAGE :</b>		
Valeurs d'éclairement	X	
- 20 lux pour les cheminements extérieurs		X
- 200 lux aux postes d'accueil	X	
- 100 lux pour les circulations horizontales	X	
- 150 lux pour les circulations escaliers et équipement mobiles		X
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés		X
Extinction doit être progressive si éclairage temporisé		X
Eclairages par détection de présence		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

14. INFORMATION ET SIGNALISATION :		
Chemineements extérieurs		X
- Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou encas de pluralité de chemineements		X
- Repérage de parois vitrées		X
- Passage piétons		X
Accès à l'établissement et accueil	X	
- Repérage des entrées	X	
- Repérage du système de contrôle d'accès		X
Accueils sonorisés		X
- Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire		X
- Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique		X
- Signalisation de la borne par un pictogramme		X
Equipements divers	X	
- Signalisation du point d'accueil du guichet	X	
- Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	X	
- Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile		X
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3	X	
- Visibilité (localisation du support, contrastes)	X	
- Lisibilité (hauteur des caractères)	X	
- Compréhension (pictogramme)	X	
15. INFORMATION ET SIGNALISATION :		
Nombre de places réservées 1+1 par tranche de 50		X
Salle de + de 100 places : selon arrêté municipal		X
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m		X
Chemineement accessible jusqu'à l'emplacement		X
Réparties en fonction des différentes catégories de places		X
16. ETABLISSEMENT COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL :		
Nombre de chambres adaptées		X
- 1 si moins de 21 chambres		X
ou		X
- 1 + 1 par tranches de 50		X
ou		X
- toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou avec handicap moteur		X
Caractéristiques des chambres adaptées		X
- Espaces de rotation diam 1,50m		X
- 0,90m sur les grands côtés du lit		X
- 1,20 m au pied du lit		X
- 0 hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm		X
Cabinet de toilette		X
- 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée		X
- Tous si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
- Espace de rotation diam 1,50 m		X
- Douche accessible avec barre d'appui		X
Cabinet d'aisance accessible		X
- 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée		X
- Tous si personnes âgées ou à mobilité réduites		X
- Espace d'usage 0,80 x 1,30 m		X
- Barre d'appui		X
Pour toutes les chambres		X
- 1 prise de courant à proximité du lit		X
- 1 prise téléphonique en cas de réseau téléphonie interne		X
- 1 N° de la chambre en relief sur la porte		X
<b>17. ETABLISSEMENT COMPORTANT DES CABINES OU DOUCHES :</b>		
Cabines		X
- Au moins 1 cabine aménagée		X
- Au même emplacement que les autres cabines		X
- Cheminement accessible jusqu'à la cabine		X
- Cabines séparées H/F si autres cabines séparées		X
- Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour dim 1,50m		X
- Siège		X
- Dispositif d'appui en position debout		X
Douches		X
- Au moins 1 douche aménagée		X
- Au même emplacement que les autres douches		X
- Cheminement accessible jusqu'à la douche		X
- Douches séparées H/F si autres douches séparées		X
- Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche		X
- Siphon de sol		X
- Dispositif d'appui en position debout		X
- Equipements divers utilisables en position assis		X
<b>18. CAISSE DE PAIEMENT :</b>		
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	X	
Une caisse adaptée par tranche de 20	X	
Répartition uniforme des caisses adaptées	X	
Caractéristiques des caisses adaptées	X	
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	X	
<b>19. SIGNALISATION :</b>		
Les symboles internationaux d'accessibilité doivent être utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées lorsque ces aménagements ne sont pas facilement repérables	X	

CONSTRUCTIONS EXISTANTES		OUI	Sans Objet
1°/	Parties nouvelles en conformité avec l'article R.111-19.1 (dans ce cas remplir la rubrique A)	X	
2°/	Amélioration des parties existantes.		

Je soussigné (le demandeur) **M. L. ALEXANDRE** certifie que le projet d'aménagement intérieur est conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des personnes handicapées.

Le  
Signature

BUREAU CLUBS BOUYGUES TELECOM  
R.C.B.T. - SAS  
RCS Nanterre 423 062 898  
Le Technopôle  
13-15, avenue du Maréchal Juin  
92366 Meudon La Forêt Cedex  
Tél. : 01 81 75 11 49  
25/02/2019

Je soussigné (l'architecte d'intérieur) **M. J. LAPEYRONIE** certifie que le projet d'aménagement intérieur est conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des personnes handicapées.

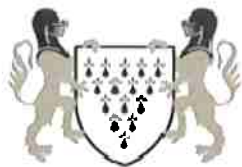
Le  
Signature

18/02/2019

**ARCANE**  
CREATEUR D'AUDACE

ARCANE CONCEPT - 99, quai de la Arme 94345 Joinville-le-Pont Cedex  
Tél +33(0)1 48 45 57 50 Fax +33(0)1 48 85 57 32  
SIRET:327971783 00016 APE:7112 - Website.com:FR68327971783





Ville de  
**Guérande**

Direction des services techniques

Dossier suivi par : Pascal ALLAIRE

Autorité compétente : Maire au nom de l'Etat

Mail : [secretariat.servicetechniques@ville-guerande.fr](mailto:secretariat.servicetechniques@ville-guerande.fr)

Réf : AT 044 069 19 R0015

Sur le terrain : Rue du Patis

Cadastré YP 572

Objet : Suivi autorisation de travaux

RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM

Monsieur ALEXANDRE Luc

13-15 Avenue du Maréchal Juin

92366 MEUDON LA FORET CEDEX

## BORDEREAU D'ENVOI

Nombre de pièce	Désignation des pièces	Observations
5	<p>Objet : Etablissement recevant du public (ERP).</p> <p>Conformément à votre demande, je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Arrêté autorisant les travaux dans un ERP.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Avis Commission de sécurité.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Avis Commission d'Accessibilité.</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Procès-Verbal de la Commission</li></ul>	<p>Vous en souhaitant bonne réception,</p>

Fait à Guérande, le 25/04/2019

**Pascal ALLAIRE**

Direction des Services Techniques

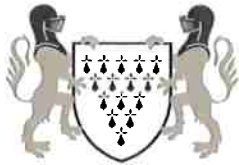
Technicien en charge de la Sécurité et

gestion du Domaine Public









Ville de  
**Guérande**

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

044-214400699-20190423-AT04406919R0015 AR

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 24/04/2019

Affichage : 24/04/2019

## AUTORISATION DE TRAVAUX N°: AT 044 069 19 R0015

Délivrée par le Maire au nom de l'Etat

Le Maire de la Ville de Guérande,

Vu le Code de la Construction et de l'Habitation et notamment les articles L.111-8 et R.111-19 et suivants.

Vu la demande d'autorisation de travaux,

Vu l'avis de la Sous-Commission Départementale d'Accessibilité en date du 28/03/2019,

Vu l'avis de la Commission Consultative Départementale de Sécurité du 11/04/2019,

Considérant la demande déposée le 07/03/2019 et complétée le 07/03/2019 par RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM demeurant à 13-15 Avenue du Maréchal Juin 92366 MEUDON LA FORET CEDEX

Sur un terrain sis à Rue du Patis 44350 GUERANDE parcelle YP 572

### Arrête :

**Article 1 :** Les travaux décrits dans la demande d'autorisation de travaux susvisée peuvent être entrepris en respectant les prescriptions émises par la commission de sécurité incendie et la commission pour l'accessibilité des personnes handicapées dans leurs rapports ci-joint annexés.

**Article 2 :** La présente décision ne vaut pas autorisation d'urbanisme. Celle-ci sera accordée (ou refusée) au regard de la présente décision et des règles d'urbanisme en vigueur.

Fait à GUERANDE, le 23 avril 2019

Par délégation,

**Pascal LOIRAT**

*1er Adjoint au Maire*

*en charge de l'Administration Générale  
et de la Gestion Communale*

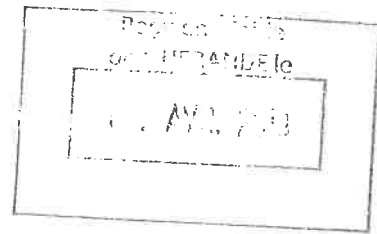
Signé numériquement

Pascal LOIRAT  
Premier Adjoint au Maire

La présente décision est transmise au représentant de l'Etat dans les conditions prévues à l'article L.2131-2 du code général des collectivités territoriales, ainsi qu'à la Direction Départementale de l'Équipement et de l'Agriculture (bureau Construction Accessibilité) pour information et établissement de servitudes.

**DROITS DES TIERS :** La présente décision est notifiée sans préjudice du droit des tiers (notamment obligations contractuelles, servitudes de droit privé telles que les servitudes de vue, d'ensoleillement, de mitoyenneté ou de passage ; règles contractuelles figurant au cahier des charges du lotissement ...) et il est demandé au destinataire de l'autorisation de respecter.

Les informations contenues dans ce document font l'objet d'un traitement automatisé. Vous pouvez obtenir communication des informations nominatives vous concernant et, si nécessaire, les faire rectifier, en vous adressant à la Mairie de Guérande.



PRÉFECTURE DE LA LOIRE-ATLANTIQUE

## **SOUS-COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITÉ**

**Sous-commission chargée des attributions relatives  
aux établissements recevant du public et immeubles de grande hauteur**

Séance du 28/03/2019

### **Procès-Verbal**

**GUERANDE**

**Boutique Bouygues Télécom**

**Centre commercial Leclerc  
ZAC de Villejames**

**aménagement intérieur - changement d'enseigne**

**PC 069 19 R 1038**

**AT 069 19 R 0015**

**Après examen de la demande, la sous-commission départementale d'accessibilité émet à l'unanimité un avis favorable à l'exécution du projet.**

**Cet avis est assorti des prescriptions, contenues dans le rapport d'instruction de la DDTM, qui devront être respectées à l'occasion des travaux.**

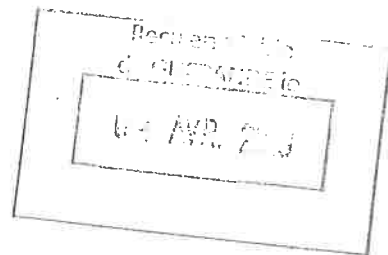
**Fait à Nantes, le 28/03/2019**

**Le président de la sous-commission départementale d'accessibilité  
Pour le directeur départemental des territoires et de la mer,  
Le chef d'unité Bâtiment,**

**Rafaël Tarquis**

## COMMISSION D'ACCESSIBILITÉ Départementale

N/réf : 34877  
Affaire suivie par Véronique LAUNÉ  
☎ : 02.40.67.26.70  
☎ : 02.40.67.25.59  
veronique.laune@loire-atlantique.gouv.fr



### Examen de la demande :

Demande d'autorisation n° PC 069 19 R 1038  
AT 069 19 R 0015

Établissement Recevant du Public

-Type M - Catégorie 1 -

**NOM DE L'ÉTABLISSEMENT** Boutique Bouygues Télécom

**ADRESSE** Centre commercial Leclerc  
ZAC de Villejames  
44350 GUÉRANDE

**NATURE DES TRAVAUX** aménagement intérieur - changement d'enseigne

**DEMANDEUR** Luc Alexandre

**SERVICE URBANISME** Mairie

#### **Réglementation applicable :**

Code de la construction et de l'habitation (articles L.111-7, L.111-8-4 et R.111-19 à R.111-19-3).

Code de l'urbanisme (articles L.421-1, L.421-3).

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006.

- Arrêté du 8 décembre 2014 relatif à l'accessibilité des personnes handicapées des bâtiments recevant du public situés dans un cadre bâti existant.
- Arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité des personnes handicapées des bâtiments recevant du public lors de la construction de bâtiments neufs.

*Pour toutes informations supplémentaires, vous pouvez consulter le site du ministère de l'écologie.*

*Site : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr> (rubrique accessibilité)*

**Dossier reçu le : 11/03/2019**

## **DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET :**

Le projet concerne l'aménagement d'une boutique de téléphonie dans le centre commercial Leclerc situé dans la ZAC de Villejames sur la commune de Guérande.

### **■ Cheminement :**

Le cheminement extérieur depuis les places de stationnement est conforme à la réglementation avec une largeur minimale de 1,40 m jusqu'à la porte d'entrée de la galerie marchande.

L'accès à la boutique se fait par un passage libre, sans ressaut, de 3,34 m de largeur.

Les cheminements intérieurs se font par des allées de 140 cm minimum avec des aires de giration à chaque changement de direction.

Un espace d'usage ainsi qu'une aire de giration sont prévus devant la caisse.

### **■ Divers :**

Le meuble de caisse est prévu avec une partie utilisable en position « assis » comme « debout », conformément à la réglementation.

La table des services est prévue avec une partie utilisable par les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, conformément à la réglementation.

## **PRESCRIPTIONS RÉGLEMENTAIRES :**

*L'analyse du dossier par la direction départementale des territoires et de la mer, conduit à émettre les prescriptions suivantes :*

### **■ Cheminement :**

*Les parties vitrées importantes devront être signalées par bandes d'avertissement contrastées à deux hauteurs de vue.*

***ERP existants :*** Les dispositions de l'arrêté du 8 décembre 2014 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant devront, dans tous les cas, être suivies d'effet.

## **OBSERVATIONS :**

*Dans l'hypothèse où l'établissement ne répondrait pas aux règles d'accessibilité en vigueur dans les E.R.P, le pétitionnaire doit s'engager dans le dispositif Ad'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée) en déposant selon les cas soit un imprimé Cerfa n°13824\*03 à la mairie où est implanté le bâtiment, soit un imprimé CERFA n°15246\*01 à la DDTM 44.*

## **CONCLUSION :**

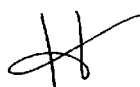
En conclusion, sous réserve de l'exécution des prescriptions ci-dessus, la DDTM propose à la commission d'émettre un avis FAVORABLE à l'exécution du projet.

La visite de la commission d'accessibilité est à solliciter auprès de son secrétariat un mois avant l'ouverture de l'établissement de manière concomitante à la visite de la commission de sécurité lorsque l'ensemble des travaux seront achevés, y compris les travaux de VRD (voirie et réseaux divers).

Le maître d'ouvrage doit adresser à l'autorité qui a délivré l'autorisation de construire, une attestation constatant que les travaux réalisés respectent les règles d'accessibilité applicables, dans un délai de 30 jours, à compter de la date d'achèvement des travaux (décret n° 2006-555 du 17 mai 2006- article 8).

Pour rappel, en application de l'arrêté du 19 avril 2017, tous les établissements recevant du public doivent tenir un registre d'accessibilité à disposition du public.

Véronique LAUNÉ  
L'instructrice accessibilité



PREFET DE LA LOIRE-ATLANTIQUE



**Groupement Prévention**  
**Service Prévention ERP/IGH**  
ZAC de Gesvrine  
12, rue Arago - BP 4309  
44243 LA CHAPELLE SUR ERDRE

**COMMISSION CONSULTATIVE DEPARTEMENTALE  
DE SECURITE**

Sous-commission chargée des attributions relatives  
aux Etablissements Recevant du Public et Immeubles de Grande Hauteur

◆ ◆ ◆ ◆ ◆

☞ **Séance du 11 avril 2019** ☞

◆ ◆ ◆ ◆ ◆

**Procès-Verbal**

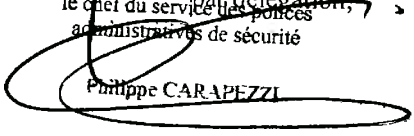
GUERANDE - Rue des Patis  
Centre commercial E. LECLERC  
Réaménagement de la cellule avec changement d'enseigne - BOUYGUES TELECOM  
PC-044-069-19-R1038  
AT-044-069-19-R0015

Après examen du rapport sur la sécurité, la sous-commission départementale de sécurité émet à l'unanimité un avis favorable à l'exécution de ce projet.

Cet avis est assorti des prescriptions contenues dans ce rapport qui devront être portées sur le permis de construire et l'autorisation de travaux.

Fait à Nantes, le **11 AVR. 2019**

Le Président de la Sous-Commission  
Départementale de Sécurité  
Pour le préfet et par délégation,  
le chef du service des polices  
administratives de sécurité

  
Philippe CARAPEZZI



**Groupement PREVENTION  
Service Prévention ERP/IGH**

**Affaire suivie par : Commandant BERINGUIER Christophe**  
Secrétariat : GAUTIER Edith  
Tél. : 02-28-09-84-00

Nos références : N° 2019-002515

Dossier N° E-069-00121-010

**ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

**Décret N° 73.1007 du 31 octobre 1973 codifié**

**Sous-commission départementale pour la sécurité  
contre les risques d'incendie et de panique  
dans les ERP et les IGH**

**Séance du 11 avril 2019**

**Examen d'une demande de Permis de Construire  
PC-044-069-19-R1038**

**Examen d'une demande d'Autorisation de Travaux  
AT-044-069-19-R0015**

Nom de l'Etablissement : Centre commercial E. LECLERC  
Nature des travaux : Réaménagement de la cellule avec changement d'enseigne - BOUYGUES TELECOM  
Commune - Adresse : GUERANDE - Rue des Patis  
Origine : Madame le Maire de GUERANDE - Courrier en date du 7 mars 2019  
Désignation de l'activité : Magasin de vente - Centre commercial  
Demandeur : M. Luc ALEXANDRE - RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM (1)  
Classement :

**- Type : M**

**- Catégorie : 1<sup>ère</sup>**

(1) M. Jérôme SELO est le responsable unique de la sécurité conformément à l'article R.123-21 du code de la construction et de l'habitation

## **DOCUMENTS EXAMINES**

### Pièces écrites

- ⇒ Courrier de M. Jérôme SELO, responsable unique de la sécurité du centre commercial
- ⇒ Imprimé de permis de construire en date du 7 mars 2019 signé du maître d'œuvre et du maître d'ouvrage
- ⇒ Imprimé d'autorisation de travaux en date du 7 mars 2019 signé du maître d'ouvrage
- ⇒ Notice de sécurité en date du 25 février 2019 signée du maître d'œuvre et du maître d'ouvrage
- ⇒ Rapport préalable de contrôle technique de l'organisme agréé SOCOTEC en date du 4 mars 2019 rédigé par M. Julien KUZEK

### Pièces graphiques

- ⇒ Jeu de plans (situation, masse, niveaux)

## **REGLEMENTATIONS APPLICABLES**

- Code de la construction et de l'habitation - Articles R.123-1 à R.123-55
- Règlement de sécurité contre l'incendie du 25 juin 1980 modifié relatif aux établissements recevant du public et instructions techniques annexées
- Arrêté Ministériel du 22 décembre 1981 modifié (dispositions particulières applicables aux établissements du type M)

## **EFFECTIF DU PUBLIC POUVANT ETRE ADMIS**

Référence : Article M2 de l'arrêté du 22 décembre 1981

Mode de calcul : 1 personne / 6 m<sup>2</sup>

Boutique BOUYGUES TELECOM :

Public	9 personnes
Personnel	6 personnes
<b>TOTAL</b>	<b>15 personnes</b>

Ensemble du centre commercial :

Public	10188 personnes
Personnel	335 personnes
<b>TOTAL</b>	<b>10523 personnes</b>

## **DESCRIPTION**

Le projet concerne l'aménagement de la cellule 11 dans la galerie du centre commercial, avec la création d'une mezzanine de 30 m<sup>2</sup>.

Le magasin sera composé de :

### Rez-de-chaussée

- Un espace de vente accessible au public de 57 m<sup>2</sup>
  - Des locaux sociaux
  - Une réserve d'approche
  - Un espace de réception
  - Un local de sécurité
- } non accessibles au public

### Mezzanine : non accessible au public

- Vestiaires
- Sanitaire
- Un espace de vie
- Un bureau
- Un local technique



### **☐ Implantation – Isolement**

- ⇒ Exploitation intégrée à un groupement d'établissement conformément aux articles R.123-21 du code de la construction et de l'habitation et GN 2 de l'arrêté du 25 juin 1980 modifié
- ⇒ Exploitation isolée des cellules voisines par des parois coupe-feu de degré 1 heure

### **☐ Conception de la distribution intérieure**

- ⇒ Cloisonnement traditionnel

### **☐ Solution retenue pour l'évacuation des personnes en situation de handicap**

- ⇒ La sortie donne de plain-pied sur le mail

### **☐ Distribution intérieure**

- ⇒ Cloisons en plaques de plâtre

### **☐ Dégagements**

- ⇒ 1 sortie de 5 unités de passage vers le mail

### **☐ Aménagements intérieurs**

- ⇒ Revêtements muraux : peinture sur plaques de plâtre M1
- ⇒ Plafonds : peinture sur plaques de plâtre M1
- ⇒ Revêtement des sols : carrelage M0
- ⇒ Gros mobilier et agencement principal M3

### **☐ Chauffage**

- ⇒ Climatisation électrique réversible indépendante comprenant un système multi-splits avec groupe de climatisation posé en toiture
- ⇒ Ventilation commune avec celle du centre commercial

### **☐ Eclairage de sécurité**

- ⇒ Eclairage d'évacuation par blocs autonomes

### **☐ Moyens de secours**

- ⇒ Extincteurs à eau pulvérisée et appropriés aux risques
- ⇒ Installation fixe d'extinction automatique d'incendie
- ⇒ Mise en place d'un robinet incendie armé dans le magasin
- ⇒ Plan à l'affichage

### **☐ Système de sécurité incendie**

- ⇒ Système de sécurité incendie de catégorie A associé à un équipement d'alarme de type 1

## **PRESCRIPTIONS**

### **MOYENS DE SECOURS**

1°/ Mettre à jour le Plan d'Établissement Répertoire du centre commercial en relation avec le service prévision-opérations du groupement territorial Ouest (**Article MS 42**).

### **OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES**

2°/ Transmettre au Maire, avant l'ouverture au public, le rapport de vérification réglementaire après travaux de l'organisme agréé ne comportant pas de non-conformité. Ce rapport devra, par ailleurs, être tenu à disposition de la commission de sécurité lors de la prochaine visite périodique (**Article R.123-44 du Code de la Construction et l'habitation**).

**En conclusion, sous réserve d'exécuter les prescriptions sus-énoncées,  
je vous propose d'émettre un AVIS FAVORABLE à l'exécution de ce projet.**

**L'Officier de Sapeurs-Pompiers,  
Rapporteur de la Commission**

**Commandant BERINGUIER Christophe**

**Le Directeur Départemental  
des Services d'Incendie et de Secours**

**Contrôleur général Laurent FERLAY**



## **6. Document d'aide à l'accueil**

# Bien accueillir les personnes handicapées





# Sommaire

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

# 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 2005<sup>1</sup> 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 travail<sup>2</sup> ».*

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. »<sup>3</sup>*

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.

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

<sup>2</sup> Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

<sup>3</sup> 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 équivalente<sup>4</sup>. »*

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<sup>er</sup> 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.*

<sup>4</sup> 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<sup>e</sup> catégorie



*« Avant le 1<sup>er</sup> 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 conçu<sup>5</sup>. »*

Les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP<sup>6</sup>, 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<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> 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 handicap<sup>7</sup> », 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 usagers<sup>8</sup>. »*

En d'autres termes, les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP.

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

<sup>6</sup> 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.

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

<sup>8</sup> 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 2012<sup>9</sup>, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

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

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

<sup>9</sup>Source : 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 malvoyantes<sup>10</sup>. 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 :

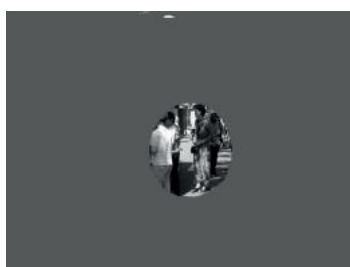
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



➔ 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.

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

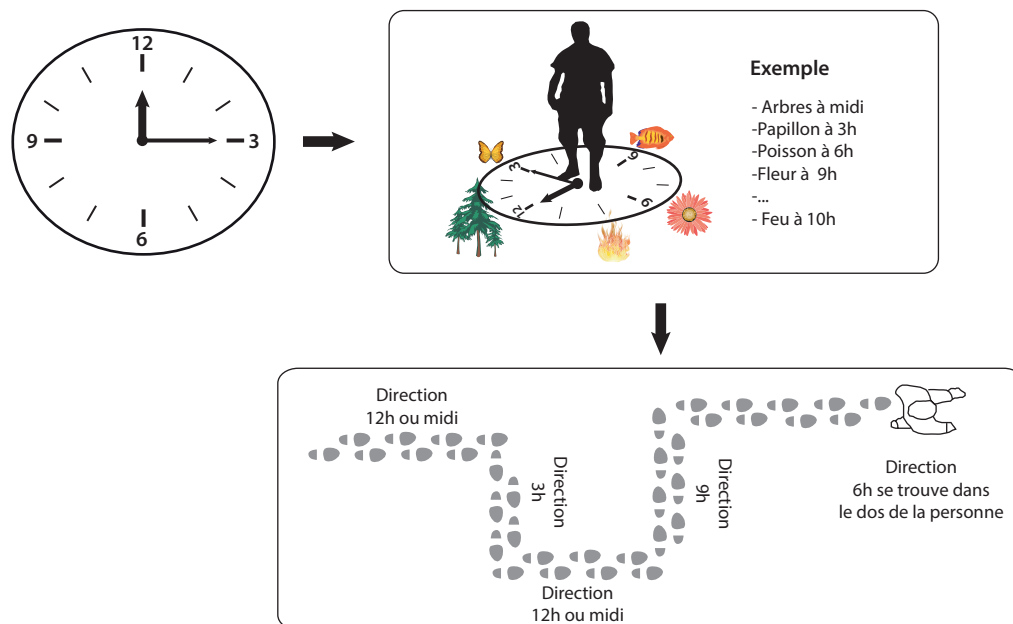
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



*« 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 prétendre<sup>12</sup>. »*

### 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>13</sup> ».*



*« 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 prétendre<sup>14</sup>. »*

## 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 dyslexies<sup>15</sup>, dysorthographies<sup>16</sup>, dyscalculies<sup>17</sup>,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral<sup>18</sup>.

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.

<sup>15</sup> Trouble de l'apprentissage de la lecture

<sup>16</sup> Trouble de l'apprentissage de l'écriture

<sup>17</sup> Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

<sup>18</sup> 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>19</sup> ».*

*« 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 prétendre<sup>20</sup>. »*



**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](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](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](http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

<sup>19</sup>Article R241-22, Code de l'action sociale et des familles

<sup>20</sup>Article 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 2014<sup>21</sup>, 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.

<sup>21</sup>Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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




## Documents de référence

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

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

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

 [http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes\\_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf](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](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](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](http://www.developpement-durable.gouv.fr) - [www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)



**INSERER LE GUIDE « BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES »**

## **7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité**

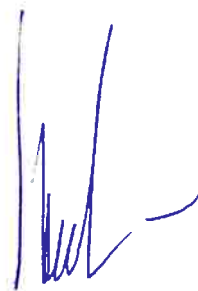
## ATTESTATION DE MAINTENANCE

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

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

Fait à Meudon, le 07/12/2017 -

Luc ALEXANDRE DIRECTEUR EXPLOITATION



## Liste indicative des équipements concernés :

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

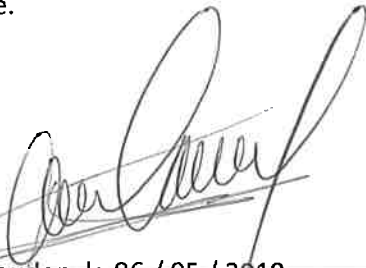
## **8. Description des formations et attestations de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées (ERP des catégories 1 à 4)**

## ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

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

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

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

## Formation – E-learning

### Le handicap et nos clients

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

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

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

Le E-learning forme le collaborateur en lui communiquant :





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

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



#### Fiche mémo : le handicap et nos clients

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

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

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

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

Une adresse mail est à la disposition de nos clients mais aussi des Conseillers de Vente RCBT pour toute demande d'information sur les offres dédiées aux personnes handicapées : [handicapenligne@bouyguetelecom.fr](mailto:handicapenligne@bouyguetelecom.fr)

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