

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



## SOMMAIRE

### Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

## Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

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

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

## A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale : 4002533 - Boutique RC Bouygues Télécom - CC ST MEDARD EN JALLES

Adresse de l'établissement Bouygues Telecom – CC ST MEDARD EN JALLES  
34 AVENUE RENE DESCARTES- 33160 SAINT  
MEDARD EN JALLES

Tél : 09 86 01 04 92

Nature de l'activité : Magasin de vente téléphonie

Adresse du siège social : RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM  
« Le Technopôle »  
13-15 rue du Maréchal Juin  
92 360 MEUDON LA FORÊT

Tél :

### Renseignements propres aux établissements recevant du public

Type : M

Catégorie : 1

Autorisation d'ouverture donnée le :

### Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

### Information sur les prestations fournies dans l'établissement

Au moins une borne d'accueil et / ou caisse de paiement est adaptée aux PMR. Elles sont utilisables en position debout ou assis

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

## **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)**



## Récépissé de dépôt d'une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (ERP)

Madame, Monsieur,

Vous avez déposé une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2) la demande de dérogation est refusée par arrêté du préfet (article R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation) ou, en l'absence de réponse, pour les demandes de dérogation portant sur un établissement de 1<sup>e</sup> ou 2<sup>e</sup> catégorie, elle est considérée comme un refus de dérogation tacite. Dans un délai de quatre mois, votre demande d'autorisation de travaux est refusée par arrêté ou, à défaut de décision expresse dans ce délai, la décision est considérée comme un refus d'autorisation.

### II. Autres procédures administratives

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

(À remplir par la Mairie)

N° de l'autorisation AT 01313 4449 21 010214

Le cas échéant n° de la demande effectuée au titre du code de l'urbanisme (décris dans le code de l'urbanisme aux articles A423-1 et suivants) : 00000000000000000000000000000000

Identité et adresse du demandeur : St. Luc Alexandre (Bouygues Telecom)  
lualexan@rcbt.fr  
deniz.karaca@rcmocis.fr  
naima.leurs@scast.fr

Date de dépôt de la demande : 01/05/2021

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

Cachet de la mairie, date et signature :

Le 07 mai 2021 :

Guillaume Desbieys  
Directeur des Services Techniques  


Délais et voies de recours : le délai de recours devant le tribunal administratif compétent est de deux mois à compter de la décision autorisant ou refusant l'autorisation ou, en cas de décision tacite, à compter de la date à laquelle la décision aurait dû être notifiée (dès lors que le dossier avait été complété). Le tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet <https://www.telerecours.fr>

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Département de la Gironde  
Arrondissement de Bordeaux

VILLE DE  
SAINT MÉDARD  
EN JALLES



## Arrêté du maire

POLE TECHNIQUE ET OPERATIONNEL - N° A21\_089

AUTORISATION AMENAGEMENT BOUYGUES TELECOM

Le maire de la commune de Saint-Médard-en-Jalles,

Vu le Code Général des collectivités territoriales.

Vu le code de la construction et de l'habitation notamment les articles L.111-8 et R.111-19-13 relatifs aux autorisations d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public ; R.123-1 à R.123-55 et R.111-19-1.

Vu la loi n°2005-102 du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées- article 41-(articles L.111-7 à L.111.7-4 du code de la construction et de l'habitation).

Vu le décret n°2006-555 du 17 mai 2006 modifié par le décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007 et le décret 2009-500 du 30 avril 2009 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public (articles R.111-18 à R.111-18-11 et R.111-19 à R.111-19-30 du code de la construction et de l'habitation).

Vu le décret 2007-1327 du 11 septembre 2007.

Vu l'arrêté du 25 juin 1980 modifié portant règlement de sécurité dans les ERP relatif aux dispositions générales et instructions techniques annexées.

Vu l'arrêté du 22 décembre 1981 modifié portant dispositions particulières applicables aux établissements du type M.

Vu l'arrêté du 21 juin 1982 modifié portant dispositions particulières applicables aux établissements du type N.

Vu l'arrêté du 01 août 2006 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP lors de leur construction ou de leur création, 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, modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007.

Vu l'arrêté du 11 septembre 2007 relatif au dossier permettant de vérifier la conformité des travaux projetés avec les règles d'accessibilité aux personnes handicapées.

Vu la délibération en date du 4 juillet 2020 par laquelle le conseil municipal a délégué à son maire et pour la durée du mandat une partie de ses attributions en le chargeant de prendre les décisions qui s'imposent à l'égard de toutes les matières énumérées à l'article L.2122.22, du code général des collectivités territoriales, modifiée par la délibération DG20\_132 en date du 30 septembre 2020.

Considérant la demande d'autorisation AT033 449 21 W 0024 déposée le 06 mai 2021.

Considérant les plans de situation, de masse, de l'existant (rdc/façades, coupe), d'aménagement projeté, de la zone accessible aux personnes handicapées et façades/coupe du projet.

Considérant les notices descriptives, de sécurité émanant du bureau d'études.

Considérant l'avis favorable avec prescriptions en date du 08 juin 2021 émis par la sous-commission départementale accessibilité des personnes handicapées.

Considérant l'avis favorable avec prescriptions en date du 23 juin 2021 émanant du service départemental incendie et secours de la Gironde.

## Arrête

### Article 1 :

Le présent arrêté autorise la réalisation des travaux d'aménagement de l'établissement « BOUYGUES TELECOM » situé dans le Centre Commercial E. Leclerc – 34 avenue Descartes à Saint-Médard-en-Jalles - ERP de 1<sup>ère</sup> catégorie de types M et N.

### Article 2 :

Maître d'Ouvrage et Maître d'œuvre devront respecter l'ensemble des prescriptions mentionnées dans les avis susvisés annexés au présent arrêté qui viennent en complément, précisent ou modifient les pièces comprises dans le dossier présenté.

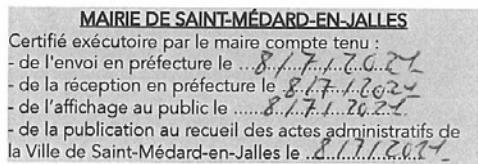
### Article 3 :

Monsieur le Directeur Général des services est chargé :

**de transmettre** le présent arrêté à Madame la Préfète de la Gironde,  
**de soumettre** cet arrêté aux mêmes règles que celles qui sont applicables aux délibérations et de le communiquer à la prochaine réunion du conseil municipal,  
**de faire exécuter** le présent arrêté et **de l'inscrire** au registre des arrêtés,  
**d'en adresser** ampliation : au pétitionnaire, au SDIS, à la DDTM, à Monsieur le Commandant de la Brigade de Gendarmerie.

### Article 4 :

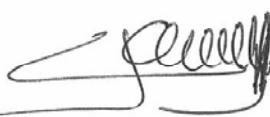
**Le maire certifie**, sous sa responsabilité, le caractère exécutoire du présent arrêté et informe qu'il pourra faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Bordeaux (le Tribunal Administratif peut être également saisi par l'application informatique « Télerecours citoyens » accessible par le site Internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr)), dans un délai de deux mois à compter de sa notification, de sa transmission au représentant de l'Etat et de sa publication.



Fait à Saint-Médard-en-Jalles, le 28 /06/2021

Claude Joussaume

Adjoint au Maire délégué Valorisation et entretien des équipements et services techniques





SERVICE DEPARTEMENTAL  
D'INCENDIE ET DE SECOURS  
DE LA GIRONDE  
22, boulevard Pierre 1<sup>er</sup> - 33001 BORDEAUX cedex  
Téléphone 05.56.14.12.18 - Télécopie 05.56.79.26.18

BORDEAUX, LE 23 JUIN 2021

PRÉFÈTE DE LA GIRONDE

ARRIVE LE  
28 JUIN 2021  
DIRECTION GÉNÉRALE  
DES SERVICES



**COMMISSION CONSULTATIVE DEPARTEMENTALE  
DE SECURITE ET D'ACCESSIBILITE**

**SOUS-COMMISSION DEPARTEMENTALE POUR LA SECURITE CONTRE LES RISQUES D'INCENDIE  
ET DE PANIQUE DANS LES E.R.P. ET LES I.G.H**

**SEANCE DU 23 JUIN 2021**

N/référence : A / 43403 du 12 mai 2021

Instruit par : Lieutenant-Colonel Christian BRANELLEC

Transmis par : la mairie de Saint Médard-en-Jalles, le 10 mai 2021

COMMUNE	SAINT MEDARD EN JALLES		
NUMÉRO ÉTABLISSEMENT	E44900148-001-0		
DOCUMENT D'URBANISME	AT 449 21 W0024		
NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	CCIAL LECLERC HYPERCOSMOS – LOT 27 – BOUYGUES TELECOM		
ADRESSE	34 AVENUE DESCARTES – 33160 SAINT MEDARD EN JALLES		
MAÎTRE D'OUVRAGE	Réseau Clubs Bouygues Télécom, représenté par Monsieur Luc ALEXANDRE		
NATURE(S) D'ACTIVITÉ(S)	Boutique / Bar		
TYPE(S) ACTIVITÉ(S)	M, N		
EFFECTIFS CENTRE COMMERCIAL	Public : 7 891	Personnel : 500	Total : 8 391
EFFECTIFS CELLULE	Public : 12	Personnel : 3	Total : 15
CATÉGORIE	1 <sup>ère</sup>		
DÉSIGNATION DU PROJET	Aménagement		

Avis	FAVORABLE
------	-----------

Le Président,



Lieutenant-Colonel Éric PITTAULT  
Chef du Groupement Prévention

SAINTE MEDARD EN JALLES / CCIAL LECLERC HYPERCOSMOS – LOT 27 – BOUYGUES TELECOM

---

## COMPOSITION DU DOSSIER

---

**Liste des documents consultés dans le dossier :**

- Plan n° 01 – Indice C / situation et extrait cadastral du 21 avril 2021

**Etat des lieux :****Plans du 21 avril 2021 :**

- n° 02 – Indice C / rez-de-chaussée
- n° 03 – Indice C / mezzanine
- n° 05 – Indice C / façades
- n° 04 – Indice C / coupe

**Projet :****Plans du 21 avril 2021 :**

- n° 06 – Indice C / rez-de-chaussée
- n° 10 – Indice C / plan de sécurité rez-de-chaussée
- n° 12 – Indice C / plan d'accessibilité rez-de-chaussée
- n° 07 – Indice C / mezzanine
- n° 11 – Indice C / plan de sécurité mezzanine
- n° 09 – Indice C / façades
- n° 08 – Indice C / coupe

**Pièces écrites :**

- Notice descriptive du 21 avril 2021 ;
- Notice de sécurité du 21 avril 2021, émanant du maître d'œuvre ;
- Rapport de contrôle de la notice de sécurité du 26 mars 2021, émanant de APAVE ;
- Engagement du maître d'ouvrage du 21 avril 2021, relatif aux règles de construction et à la solidité ;
- Attestation du Responsable Unique de Sécurité du 05 mai 2021, émanant de Monsieur Vincent LEVIEUX ;
- Notice d'accessibilité aux personnes handicapées et à mobilité réduite du 16 mars 2021, émanant du maître d'œuvre ;
- Engagement du maître d'ouvrage du 21 avril 2021, relatif à l'accessibilité ;
- Engagement du maître d'ouvrage du 21 avril 2021, relatif à la législation du travail.

---

## DESCRIPTION DU PROJET

---

**↳ HISTORIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT**

Le lot 27 a fait l'objet d'une instruction par la sous-commission ERP/IGH, lors de sa séance du 05 février 2014, pour son projet d'aménagement sous l'enseigne Texto.

**↳ DESCRIPTION DU PROJET :**

Le projet consiste en l'aménagement du lot 27 (ex boutique Texto), sous l'enseigne Bouygues Télécom.

La boutique est exploitée sur 2 niveaux (rez-de-chaussée et mezzanine), pour une surface totale de 116 m<sup>2</sup>.

La boutique est accessible par une baie libre de 2,80 mètres donnant sur le mail.

Le pétitionnaire mentionne, dans la notice de sécurité, que toutes les dispositions seront prises afin de permettre l'évacuation du public handicapé au sein de l'établissement. Le personnel sera formé sur la prise en charges des personnes handicapées et/ou en situation de handicap.

SAINT MEDARD EN JALLES / CCIAL LECLERC HYPERCOSMOS – LOT 27 – BOUYGUES TELECOM

↳ DESCRIPTIF PAR NIVEAU :

Rez-de-chaussée :

- 1 espace de vente de 71 m<sup>2</sup>
- 1 espace de travail, avec réserve, de 15 m<sup>2</sup>

Mezzanine :

- 1 bureau
- 1 salle de repos
- 1 sanitaire

↳ MODE DE CLASSEMENT

NIVEAUX	LOCAUX	ARTICLES DE RÉFÉRENCE	MODE DE CALCUL	EFFECTIF DU PUBLIC	EFFECTIF DU PERSONNEL	EFFECTIF TOTAL
RDC	Surface de vente : 71 m <sup>2</sup>	M 2 §1b	1 personne pour 6 m <sup>2</sup>	12	3	15
TOTAL				12	3	15

↳ CLASSEMENT

Type (s)	PRINCIPAL	M
	SECONDAIRES	N
Catégorie		1 <sup>ère</sup> (Centre commercial)

↳ DÉGAGEMENTS :

NIVEAUX (LOCAUX)	NOMBRE DE DÉGAGEMENTS RÉGLEMENTAIRES	NOMBRE D'UP RÉGLEMENTAIRES	NOMBRE DE DÉGAGEMENTS RÉALISÉS	NOMBRE D'UP RÉALISÉES	OBSERVATIONS
RDC : 15 personnes	1 sortie	1	1 sortie	4	En excédent d'UP
Mezzanine : 3 personnes	1 escalier	1	1 escalier	1	Conforme

TEXTES PRINCIPAUX DE REFERENCE

- Code de l'Urbanisme et en particulier l'article R 425-15
- Code de la Construction et de l'Habitation (C.C.H.) et spécialement les articles R 123-1 à R 123-55
- Code du Travail
- Décret n° 95-260 du 8 mars 1995 modifié relatif à la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité
- Arrêté du 25 juin 1980 modifié relatif aux dispositions générales et instructions techniques annexées
- Arrêté du 22 décembre 1981 modifié : dispositions particulières applicables au type M.

- Instructions techniques :
  - Instruction Technique I.T. n° 248 relative aux systèmes d'alarmes utilisés dans les établissements recevant du public,
  - Guide des isolants combustibles dans les ERP (arrêté du 06 octobre 2004, JO du 29 décembre 2004)
- Normes relatives aux diffuseurs sonores :
  - normes françaises NF C 48-150, NF S 32-001, NF S 61-936
  - normes européennes NF EN 54-3
- Normes relatives aux installations électriques à basse tension :
  - normes françaises de la série NF C 15-100
  - normes françaises de la série NF C 20-455
  - normes françaises de la série NF C 32-070

## **PRESCRIPTIONS**

Ces prescriptions viennent en complément, précisent ou modifient les pièces comprises dans le dossier présenté.

---

### **1 DISPOSITIONS CONSTRUCTIVES**

#### **1.1 Distribution Intérieure :**

1.1.1 L'isolation du lot par rapport aux autres lots au moyen de parois CF ½h au minimum devra être conservé.

---

### **2 AMÉNAGEMENT**

2.1 Les aménagements intérieurs devront être conformes aux dispositions du chapitre 3 de l'arrêté du 25 juin 1980.

2.2 L'agencement principal et tous les aménagements mobilier devront être réalisés en matériaux M 3 (article M 15).

2.3 Les panneaux publicitaires de plus de 0,50 m<sup>2</sup> devront répondre aux dispositions de l'article AM 10.

---

### **3 INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES ET D'ÉCLAIRAGE**

3.1 L'éclairage de sécurité devra être conforme aux dispositions de l'article M 24.

3.2 L'éclairage normal ne doit pas être réalisé uniquement avec des lampes à décharge d'un type tel que leur amorçage nécessite un temps supérieur à 15 secondes (article EC 6 § 6).

3.3 Les enseignes lumineuses en haute et basse tension devront être équipées d'un dispositif de coupure d'urgence et de sectionnement en basse tension. La coupure d'urgence doit permettre au service de secours d'effectuer la coupure en charge, directe ou à distance, en une seule manœuvre, de tous les conducteurs actifs de l'alimentation de l'enseigne (article EL 11).

---

### **4 CHAUFFAGE ET VENTILATION**

4.1 Les circuits d'air de ventilation de confort et de chauffage à air chaud des locaux doivent constituer un réseau indépendant et séparé des circuits desservant les autres locaux (article M 21).

---

### **5 MOYENS DE SECOURS**

#### **5.1 Défense incendie intérieure :**

5.1.1 L'implantation des têtes des sprinkleurs devra être adaptée au nouvel aménagement de façon à assurer une couverture efficace des surfaces à défendre.

**SAINT MEDARD EN JALLES / CCIAL LECLERC HYPERCOSMOS – LOT 27 – BOUYGUES TELECOM**

### 5.2 Alerte :

5.2.1 Il appartiendra à l'exploitant de s'assurer que l'alerte du service de sécurité du centre commercial et des services publics de secours puisse être donnée de manière sûre et rapide.

### 5.3 Consignes :

5.3.1 Les consignes de sécurité fournies par la Direction unique devront être affichées près du téléphone (article MS 47).

---

## 6 CONTRÔLES

6.1 Un organisme agréé devra établir, conformément aux dispositions de l'article GE 7, le rapport de vérifications réglementaires après travaux (RVRAT) prévu par l'article GE 8 et dont le **contenu et la forme devront être conformes aux dispositions de l'article GE 9** et appendice. Ce RVRAT devra être présenté à la commission de sécurité compétente.

6.2 La sous-commission préconise la souscription, par l'exploitant, de contrats d'entretien *des installations techniques (portes coupe-feu, système de chauffage et de climatisation, électricité, ...)*.

6.3 Un avis relatif au contrôle de la sécurité devra être affiché d'une façon apparente près de l'entrée principale (article GE 5).

---

## 7 EXÉCUTION DES TRAVAUX

7.1 L'exploitant ne peut faire effectuer, en présence du public, les travaux de gros œuvre et de toiture, nécessitant l'utilisation de matériel à combustion vive, ainsi que les travaux qui feraient courir un danger quelconque ou qui apporteraient une gêne à l'évacuation (article GN 13).

7.2 Les travaux devront être réalisés conformément aux plans et pièces écrites joints au dossier pour ce qui n'est pas contraire aux observations faites ci-dessus.

---

## 8 RÉCEPTION DES TRAVAUX AVANT OUVERTURE

8.1 Le centre commercial en exploitation disposant d'un système d'extinction automatique de type sprinkleur, les magasins, locaux ou aires de vente d'une surface totale inférieure à 300 mètres carrés peuvent ne pas faire l'objet d'une visite de réception si les rapports de vérifications techniques les concernant concluent à la conformité des locaux par rapport aux dispositions réglementaires. Ces rapports seront transmis au responsable unique de sécurité, qui les adressera au secrétariat de la commission de sécurité compétente avant la date d'ouverture envisagée (article M1 §3).

---

## PROPOSITION D'AVIS

---

### Avis Favorable

Il est rappelé au pétitionnaire l'article R 123-43 du C.C.H. qui stipule que : «les constructeurs, installateurs et exploitants sont tenus, chacun en ce qui le concerne, de s'assurer que les installations ou équipements sont établis, maintenus et entretenus en conformité avec les dispositions de la présente réglementation. Le contrôle exercé par l'administration ou par la commission de sécurité compétente ne les dégagé pas des responsabilités qui leur incombent personnellement».

---

SAINT MEDARD EN JALLES / CCIAL LECLERC HYPERCOSMOS – LOT 27 – BOUYGUES TELECOM



Direction départementale des  
territoires et de la mer

DDTM 33/SHLCD/Qualité de la  
Construction

Dossier suivi par :  
Alain PIERRET

Tél. : 05 57 55 68 66

[alain.pierret@gironde.gouv.fr](mailto:alain.pierret@gironde.gouv.fr)

## COMMISSION CONSULTATIVE DÉPARTEMENTALE DE SÉCURITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ

SCDA

Réunion du mardi 8 juin 2021

### AVIS DE LA CCDSA RELATIF A L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Procès verbal de la réunion

#### Textes de référence

Code de la construction et de l'habitation, notamment les articles L. 111-7 à L. 111-8-4 et les articles R. 111-18 à R. 111-19-60 ;

Arrêté du 8 décembre 2014 modifié 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 ;

Arrêté du 15 décembre 2014 fixant les modèles des formulaires des demandes d'autorisation et d'approbation prévues aux articles L. 111-7-5, L. 111-8 et L. 122-1 du code de la construction et de l'habitation ;

Arrêté du 27 avril 2015 relatif aux conditions d'octroi d'une ou deux périodes supplémentaires et à la demande de prorogation des délais de dépôt et d'exécution pour les agendas d'accessibilité programmée pour la mise en accessibilité des établissements recevant du public ;

Arrêté du 1 août 2006 (dépôt pour instruction avant le 01 juillet 2017) 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 ;

Arrêté du 20 avril 2017 (dépôt pour instruction après le 30 juin 2017) relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement ;

**DOSSIER N° AT 033 449 21 W 0024**

N° urbanisme :

Commune : SAINT MEDARD EN JALLES

Demandeur : BOUYGUES TELECOM représenté(e) par ALEXANDRE LUC

Adresse du demandeur : 13 15 Avenue du Maréchal Juin 92366 MEUDON LA FORET

Nom établissement : BOUYGUES TELECOM

Adresse des travaux : 34 Avenue René Descartes CC Leclerc 33160 SAINT MEDARD EN JALLES  
Type : M Magasins de vente, centres commerciaux / Catégorie ERP : 1

**Nature des travaux :**

Travaux d'aménagement  
AMENAGEMENT D'UN MAGASIN

**Demande de dérogation : non**

**MOTIVATION**

- sur l'autorisation : Favorable

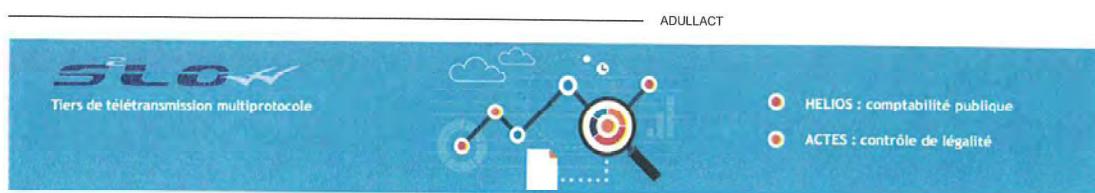
\*\*\*\*\*

**AVIS DE LA COMMISSION**

La commission émet un **avis favorable** à la réalisation de ce projet.

A BORDEAUX, le mardi 8 juin 2021  
Pour la Préfète  
Le président de la commission

  
M HARDOUIN Emmanuel



## BORDEREAU D'ACQUITTEMENT DE TRANSACTION

Collectivité : VILLE SAINT MEDARD EN JALLES (33)

Utilisateur : Falgueyret Florence

### Paramètre de la transaction :

Type de transaction :	Transmission d'actes
Nature de l'acte :	Actes réglementaires
Numéro de l'acte :	A21_089
Date de la décision :	2021-06-28 00:00:00+02
Objet :	AUTORISATION AMENAGEMENT BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM
Documents papiers complémentaires :	NON
Classification matières/sous-matières :	2.2.8 - arrêtés relatifs aux ERP
Identifiant unique :	033-213304496-20210628-A21_089-AR
URL d'archivage :	Non définie
Notification :	Non notifiée

### Fichier contenus dans l'archive :

Fichier	Type de fichier	Taille du fichier
Nom métier : 033-213304496-20210628-A21_089-AR-1-1_0.xml	text/xml	911
Nom original : A21_089 AUTORISATION AMENAGEMENT BOUTIQUE BOUYGUES.pdf	application/pdf	2250380
Nom métier : 99_AR-033-213304496-20210628-A21_089-AR-1-1_1.pdf	application/pdf	2250380

### Cycle de vie de la transaction :

Etat	Date	Message
Posté	8 juillet 2021 à 15h19min17s	Dépôt initial
En attente de transmission	8 juillet 2021 à 15h19min18s	Accepté par le TdT : validation OK
Transmis	8 juillet 2021 à 15h19min29s	Transmis au MI
Acquittement reçu	8 juillet 2021 à 15h19min37s	Reçu par le MI le 2021-07-08



CONTROLE  
TECHNIQUE  
CONSTRUCTION



**RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM LE  
TECHNOPOLE 13 15**

13 AVENUE DU MARECHAL JUIN  
92360 MEUDON LA FORET

**RAPPORT DE VERIFICATION  
REGLEMENTAIRE APRES TRAVAUX**

**AMENAGEMENT DE LA BOUTIQUE BOUYGUES  
TELECOM dans le CC Leclerc**

**33 ST-MEDARD-EN-JALLES**

N° DE CLIENT : 33776533  
N° DE CONVENTION : 8920210339

CHRONO : 7  
DATE : 05/08/2021  
VOTRE INTERLOCUTEUR APAVE : Xavier POMMERET



Accréditation : COFRAC Inspection  
n° 03-0902

Liste des sites accrédités et portées  
disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

Agence de Bordeaux  
Z.I. Avenue Gay Lussac  
BP 3

ARTIGUES-PRES-BORDEAUX  
33370 TRESSES

Tél. : 05 56 77 27 27 - Fax : 05 56 77 27 00  
[www.apave.com](http://www.apave.com)

**Apave** - 191 rue de Vaugirard - 75738 Paris Cedex 15 - SA au capital de 222 024 163 - RCS Paris 527 573 141  
Filiales opérationnelles : **Apave Alsaciennne SAS** - RCS 301 570 446 ; **Apave Nord-Ouest SAS** - RCS 419 671 425 ;  
**Apave Parisienne SAS** - RCS 393 168 273 ; **Apave Sudeurope SAS** - RCS 518 720 925

**RVRAT**

N° CONVENTION : 8920210339  
N° CHRONO : 7  
DATE : 05/08/2021

**AMENAGEMENT DE LA BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM dans le CC Leclerc**

LIEU : 33 ST-MEDARD-EN-JALLES

PHASE PROJET : PC

DATE DE FIN DE VERIFICATION : 30/07/2021

DESTINATAIRES EN COPIE : COMODIS M. Michael PUECH, COMODIS M. Deniz KARACA-LAGES

MISSIONS SEI	VERIFICATIONS	INTERVENANTS
<b>SEI</b>		
Sécurité incendie	<input checked="" type="checkbox"/>	Christophe BESSIN Xavier POMMERET

Le Chargé d'Affaire

ORIGINAL SIGNE

Ce rapport a été validé par :

Xavier POMMERET

RVRAT

N° CONVENTION : 8920210339  
N° CHRONO : 7  
DATE : 05/08/2021

## SOMMAIRE

1. OBJET DU RAPPORT .....	4
2. CLASSEMENT DES ÉTABLISSEMENTS .....	4
3. REGLEMENTATION APPLICABLE .....	4
4. COMMENTAIRES RELATIFS AU DÉROULEMENT DE LA VÉRIFICATION .....	4
5. DESCRIPTION DES AVIS .....	4
6. LISTE DES AVIS DE NON CONFORMITÉ .....	5
7. AVIS DU VÉRIFICATEUR .....	5
8. MATÉRIEL DE MESURE ET D'ESSAI UTILISÉ .....	14

## RVRAT

N° CONVENTION : 8920210339  
N° CHRONO : 7  
DATE : 05/08/2021

### 1. OBJET DU RAPPORT

Le présent rapport concerne les vérifications réglementaires ayant pour objet de fournir après travaux un avis sur la conformité au règlement de sécurité contre le risque d'incendie et de panique dans le cadre de l'opération suivante : AMENAGEMENT DE LA BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM dans le CC Leclerc - 33 ST-MEDARD-EN-JALLES -

### 2. CLASSEMENT DES ÉTABLISSEMENTS

Classement : ERP de 1ère catégorie de type M et N  
Selon classement de la commission de sécurité.

### 3. REGLEMENTATION APPLICABLE

#### 3.1. Dispositions applicables

Arrêté modifié du 25 Juin 1980

#### 3.2. Compléments du référentiel

- Référence du Permis de Construire : AT 449 21 W0024
- Date de dépôt de PC : 10/05/2021
- Date d'obtention du PC : 28/06/2021
- Exigences particulières annexées : Sans objet
- Avis de la Commission de Sécurité du : Les avis formulés dans la suite du présent rapport ne peuvent préjuger des prescriptions de la commission de sécurité qui viendraient en atténuation ou en aggravation du Règlement de sécurité qui ne nous ont pas été communiquées.

### 4. COMMENTAIRES RELATIFS AU DÉROULEMENT DE LA VÉRIFICATION

néant

### 5. DESCRIPTION DES AVIS

Nos avis sont donnés sous la forme suivante :

C - Conforme : les ouvrages vérifiés sont conformes aux dispositions réglementaires décrites dans l'article.

NC - Non Conforme : les avis NC sont délivrés lors du constat d'écart entre les exigences réglementaires et les travaux réalisés. Ils correspondent également à des prestations non achevées dont l'évaluation ne peut de fait pas être réalisée ou en l'absence d'un ou plusieurs documents justificatifs destinés au maître d'ouvrage.

SO - Sans Objet : les avis SO sont émis lorsque l'établissement n'est pas concerné par certaines dispositions ou lorsqu'il ne comprend pas d'installations techniques mentionnées dans le règlement de sécurité. Le vérificateur peut regrouper plusieurs articles, voire des sous-sections, sections ou chapitres sur une seule ligne lorsque les dispositions qui y sont visées sont sans objet.

HM - L'indication HM s'applique aux articles du règlement dont la vérification n'a pas été confiée à l'organisme agréé.

PM - L'indication PM s'applique aux articles du règlement qui ne nécessitent pas d'évaluation de conformité dans le cadre de la mission en cours.

**RVRAT**

N° CONVENTION : 8920210339  
N° CHRONO : 7  
DATE : 05/08/2021

## 6. LISTE DES AVIS DE NON CONFORMITÉ

EC9

32 Il manquait un BAES en bas de l'escalier lors de notre visite.

MS 38

29 Extincteurs non encore installés lors de notre visite du 06 juillet 2021.

## 7. AVIS DU VÉRIFICATEUR

Voir tableaux en pages suivantes

**RVRAT**

N° CONVENTION : 8920210339  
N° CHRONO : 7  
DATE : 05/08/2021

**VERIFICATION**  
**Sécurité incendie**

**Nature et étendue des vérifications effectuées :**

La mission porte sur les ouvrages, les éléments d'équipements, les aménagements mobiliers et les équipements spécifiques à l'activité de l'établissement, objet du marché de travaux dont les vérifications nous ont été confiées :

Aménagement intérieur d'une boutique Bouygues Telecom dans le centre commercial Leclerc de Saint Médard en Jalles. Travaux non structuraux et sans impact sur le clos couvert.

Pour les installations électriques, les vérifications effectuées ne se substituent pas aux vérifications initiales ou périodiques exigées par le code du travail ( R.4226-14 à R.4226-21)

**Description sommaire des installations :**

**INSTALLATIONS ELECTRIQUES**

Les installations électriques sont alimentées par le réseau public basse tension (tarif bleu).

**INSTALLATIONS D'ASCENSEURS**  
Sans objet.

**DISPOSITIONS CONSTRUCTIVES ET MOYENS DE SECOURS**

Degré de résistance au feu des structures et planchers : Existant non modifié.

Absence de locaux réservés au sommeil

Désenfumage naturel : Existant non modifié (par le mail)

Système d'alarme : 1 SSI : A

**RVRAT**

 N° CONVENTION : 8920210339  
 N° CHRONO : 7  
 DATE : 05/08/2021

**DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC -  
Art.GN**
**• CLASSEMENT DES ETABLISSEMENTS - GN1 à 3**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
GN1	Classement des établissements	C 12	Classement en ERP 1 type M et N suivant PV du SDIS sur AT.
GN2	Classement des établissements non isolés entre eux	C	
GN3	Classement des établissements isolés entre eux	C	

**• ADAPTATION DES REGLES DE SECURITE ET CAS PARTICULIERS D'APPLICATION DU REGLEMENT -  
GN4 à 10**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
GN4	Procédure d'adaptation des règles de sécurité	C	
GN5	Établissements comportant des locaux de type différents	C	
GN6	Utilisations exceptionnelle des locaux	SO	
GN7	Établissements situés dans un immeuble de grande hauteur	SO	
GN8	Principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrés lors de l'évacuation	C 13	Cellule de plain pied avec évacuation directe sur l'extérieur via le mail.
GN9	Aménagement d'un établissement nouveau dans des locaux ou bâtiments existants	SO	
GN10	Application du règlement aux établissements existants	C	

**• CONTROLE DES ETABLISSEMENTS - GN11 et 12**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
GN11	Notifications des décisions	C	
GN12	Justification des classements de comportement au feu des matériaux et éléments de construction	C	

**• TRAVAUX - GN13**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
GN13	Travaux dangereux	C	

**• NORMALISATION - GN14**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
GN14	Conformité aux normes . Essais de laboratoires	C	

**DISPOSITIONS GENERALES APPLICABLES AUX ETABLISSEMENTS DES QUATRE  
PREMIERES CATEGORIES - Art. GE**

**RVRAT**

 N° CONVENTION : 8920210339  
 N° CHRONO : 7  
 DATE : 05/08/2021

**• GENERALITES - GE1**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
GE1	Objet	C	

**• CONTROLE DES ETABLISSEMENTS - GE 2 à 5**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
GE 2	Dossier de sécurité	C	
GE 3	Visite de réception	C	
GE 4	Visites périodiques	C	
GE 5	Avis relatif au contrôle de la sécurité	C	

**• VERIFICATIONS TECHNIQUES - GE 6 à 10**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
GE 6	Généralités	C	
GE 7	Vérifications techniques assurées par des organismes agréés par le ministère de l'intérieur	C	
GE 8	Types de vérifications	C	
GE 9	Rapports de vérifications	C	
GE 10	Obligations des techniciens compétents lors des vérifications	C	

**CONSTRUCTION APPLICABLE AUX ETABLISSEMENTS DES QUATRE PREMIERES CATEGORIES - Art. CO**
**• CONCEPTION ET DESSERTE DES BATIMENTS - CO1 à 5**

Avis : SO - Existant non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

**• ISOLEMENT PAR RAPPORT AUX TIERS - CO6 à 10**

Avis : SO - Existant non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

**• RESISTANCE AU FEU DES STRUCTURES - CO11 à 15**

Avis : SO - Existant non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

**• COUVERTURES - CO16 à 18**

Avis : SO - Existant non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

**• FACADES - CO19 à 22**

Avis : SO - Existant non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

Nota : Le châssis vitré sur mail n'entre pas en considération dans les façades au sens réglementaire de la sécurité incendie.

**• DISTRIBUTION INTERIEURE ET COMPARTIMENTAGE - CO23 à 26**

Avis : SO

**• LOCAUX NON ACCESSIBLES AU PUBLIC, LOCAUX A RISQUES PARTICULIERS - CO27 à 29**

**RVRAT**

N° CONVENTION : 8920210339  
 N° CHRONO : 7  
 DATE : 05/08/2021

Avis : SO - Existant non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

- **CONDUITS ET GAINES - CO30 à 33**  
 Avis : SO

- **DEGAGEMENTS - DISPOSITIONS GENERALES - CO34 à 42**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
CO 35	Conception des dégagements	C	
CO 36	Unité de passage, largeur de passage	C	
CO 37	Saillie et dépôts	C	
CO 38	Calcul des dégagements	C 21	Effectif public : 12 personnes Effectif personnel : 3 personnes Effectif total : 15 personnes. Nécessaire : 1 dégagement de 1 UP, Prévu : 1 dégagement de 4 UP.
CO 39	Calcul des dégagements des locaux recevant du public installés en sous-sol	SO	
CO 40	Enfouissement maximal	SO	
CO 41	Dégagements accessoires et supplémentaires	SO	
CO 42	Balisage des dégagements	C	

- **DEGAGEMENTS - SORTIES - CO43 à 48**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
CO 43	Répartition des sorties et distances maximales à parcourir	C	
CO 44	Caractéristiques des blocs-portes	C	
CO 45	Manoeuvre des portes	SO	
CO 46	Portes des sorties de secours	SO	
CO 47	Portes à fermeture automatique	SO	
CO 48	Portes de types spéciaux	SO	

- **DEGAGEMENTS - ESCALIERS - CO49 à 56**

Avis : SO - Existant non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

- **ESPACES D'ATTENTE SECURISES - CO57 à 60**

Avis : SO

- **TRIBUNES ET GRADINS NON DEMONTABLES - CO61**

Avis : SO

**AMENAGEMENTS INTERIEURS, AGENCEMENT PRINCIPAL ET MOBILIER - Art. AM**

- **PRODUITS ET MATERIAUX DE PAROIS - AM2 à 8**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
AM2	Produits et matériaux de parois	C	
AM3	Parois des dégagements protégés	C	
AM4	Parois verticales des dégagements non protégés et des locaux	C 27	Cloisons Placoplatre BA13 : réaction au feu A2, s1-d0

**RVRAT**

N° CONVENTION : 8920210339  
 N° CHRONO : 7  
 DATE : 05/08/2021

AM5	Plafonds des dégagements non protégés et des locaux	C 26	Plafond Gyptone suivant Avis technique 9/14-985*01 Mod : réaction au feu A2, s1-d0
AM6	Parties transparentes ou translucides incorporés dans les plafonds suspendus ou tendus des dégagements non protégés et des locaux	SO	
AM7	Sols des dégagements non protégés et des locaux	C	
AM8	Produits d'isolation	C	

- ELEMENTS DE DECORATION - AM9 à 10**

Avis : SO

- TENTURES, PORTIERES, RIDEAUX ET VOILAGES - AM11 à 14**

Avis : SO

**DESENFUMAGE - DF**

Avis : SO - Existant non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

**CHAUFFAGE, VENTILATION, REFRIGERATION, CLIMATISATION, CONDITIONNEMENT D'AIR ET INSTALLATION D'EAU CHAude SANITAIRE - Art. CH**

Avis : SO - Existant non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

**INSTALLATIONS AUX GAZ COMBUSTIBLES ET AUX HYDROCARBURES LIQUEFIES - Art. GZ**

Avis : SO

**INSTALLATIONS ELECTRIQUES - Art. EL**

- DISPOSITIONS GENERALES - EL1 à 4**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
EL1	Objectifs	PM	
EL2	Documents à fournir	PM	
EL3	Définitions	PM	
EL4	Règles générales	C	

- REGLES D'INSTALLATION - EL5 à 11**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
EL5	Locaux de service électrique	SO	
EL6	Matériel à haute tension ou avec diélectriques pouvant émettre des vapeurs inflammables ou toxiques	SO	
EL7	Implantation des groupes électrogènes	SO	
EL8	Batteries d'accumulateurs et matériels associés (chargeurs, onduleurs)	SO	
EL9	"Tableaux ""normaux""	C	
EL10	"Canalisations des installations ""normal-rempacement""	C	
EL11	Appareillage et appareils d'utilisation	C	

**RVRAT**

 N° CONVENTION : 8920210339  
 N° CHRONO : 7  
 DATE : 05/08/2021

§2	Emplacement des coupures d'urgence des installations	C 31	Les dispositifs de coupure d'urgence "général" et "ventilation sont en place à l'accueil et sont fonctionnels.
§3	Dispositifs de coupure d'urgence des enseignes lumineuses	C 30	Le dispositif de coupure "pompier" est en place côté mail.

- INSTALLATIONS DE SECURITE - EL12 à 17**

Avis : SO

- MAINTENANCE, EXPLOITATION ET VERIFICATIONS - EL18 à 19**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
EL18	Maintenance, exploitation	PM	
EL19	Vérifications techniques	PM	

- INSTALLATIONS TEMPORAIRES - EL20 à 23**

Avis : SO

**ECLAIRAGE - Art. EC**

- DISPOSITIONS GENERALES - EC1 à 5**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
EC1	Objectifs	PM	
EC2	Règles générales	C	
EC3	Définition des différents éclairages	PM	
EC4	Documents à fournir	PM	
EC5	Appareils d'éclairage	C 34	Encastrés de plafond FOS : avis favorable Plafonniers FULA : avis favorable ANSORG Maxx MCL : avis favorable ANSORG Cardo CBL : avis favorable Caravaggio Opal P1 : avis favorable

- ECLAIRAGE NORMAL - EC6**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
EC6	Règles de conception et d'installation	C	

- ECLAIRAGE DE SECURITE - EC7 à 15**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
EC7	Conception générale	C	
EC8	Fonction de l'éclairage de sécurité	C	
EC9	Éclairage d'évacuation	NC 32	Il manquait un BAES en bas de l'escalier lors de notre visite.
EC10	Éclairage d'ambiance ou d'anti-panique	SO	
EC11	Conception de l'éclairage de sécurité à source centralisée constituée d'une batterie d'accumulateurs	SO	
EC12	Conception de l'éclairage de sécurité par blocs autonomes	C	
EC13	Maintenance et entretien	PM	
EC14	Exploitation	PM	
EC15	Vérifications	PM	

RVRAT

N° CONVENTION : 8920210339  
N° CHRONO : 7  
DATE : 05/08/2021

**ASCENSEURS, ESCALIERS MECANIQUES ET TROTTOIRS ROULANTS DANS LES ERP  
DU 1ER GROUPE - Art. AS**

Avis : SO

**INSTALLATIONS D'APPAREILS DE CUISSON DESTINES A LA RESTAURATION - Art. GC**

Avis : SO

**MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE - Art. MS**

• **MOYENS D'EXTINCTION - MS4**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
MS 4	Différents moyens d'extinction	C	

• **BOUCHES ET POTEAUX D'INCENDIE PRIVES ET POINTS D'EAU - MS5 à 7**

Avis : SO - Existants non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

• **BRANCHEMENTS ET CANALISATIONS - MS8 à 13**

Avis : SO - Existants non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

• **ROBINETS D'INCENDIE ARMES - MS14 à 17**

Avis : SO - Existants non modifiés : sans objet dans le cadre du réaménagement intérieur de la boutique.

• **COLONNES SECHES - MS18 à 21**

Avis : SO

• **COLONNES EN CHARGE (DITES COLONNES HUMIDES) - MS22 à 24**

Avis : SO

• **INSTALLATION D'EXTINCTION AUTOMATIQUE OU A COMMANDE MANUELLE - MS25 à 30**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
MS 25	Système d'extinction automatique du type sprinkleur	C 28	Les PV de conformité de l'installation de sprinkleur suite aux modifications éventuelles doivent nous être transmis pour avis. -> Point levé suivant attestation de M. Frédéric BAREYT de AAI en date du 22 juillet 2021.

• **DEVERSOIRS PONCTUELS - MS31 à 34**

Avis : SO

• **ELEMENTS DE CONSTRUCTIONS IRRIGUES - MS35 à 37**

Avis : SO

• **APPAREILS MOBILES ET MOYENS DIVERS - MS38 à 40**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS

**RVRAT**

N° CONVENTION : 8920210339  
N° CHRONO : 7  
DATE : 05/08/2021

MS 38	Objet	NC 29	Extincteurs non encore installés lors de notre visite du 06 juillet 2021.
MS 39	Emplacement	C	

**MAGASINS DE VENTE, CENTRES COMMERCIAUX (TYPE M) - Art. M**

• **INSTALLATIONS ELECTRIQUES - M 24**

ARTICLE	OBJET DE LA VERIFICATION	AVIS	OBSERVATIONS
M24	Éclairage de sécurité	C	

**RVRAT**

N° CONVENTION : 8920210339  
N° CHRONO : 7  
DATE : 05/08/2021

## 8. MATÉRIEL DE MESURE ET D'ESSAI UTILISÉ

néant

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

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



AMENAGEMENT D'UN MAGASIN  
BOUYGUES TELECOM

C/cial Galerie Saint-Médard  
34 avenue René Descartes  
33160 SAINT-MEDARD-EN-JALLES

## NOTICE D'ACCESSIBILITE

Date: 16.03.2021

Ind : A



MAITRE  
D'OUVRAGE

RCBT  
Le Technopôle - 13-15 avenue du Maréchal Juin  
92360 MEUDON-LA-FORET



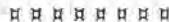
MAITRE  
D'OEUVRE

COMODIS  
62 Rue du Maréchal Foch  
78000 VERSAILLES  
Tél: 01.39.54.01.02



### 1. Situation :

La boutique BOUYGUES TELECOM, objet du présent dossier, est située dans le Centre commercial Galerie Saint-Médard au 34 avenue René Descartes – 33160 SAINT-MEDARD-EN-JALLES. La cellule est actuellement inexploitée.



## 2. L'établissement :

L'établissement est accessible par une bale libre de 2.80m donnant sur le mail, soit 4UP.

Le magasin est exploité sur 2 niveaux et se compose de la manière suivante :

- Un espace de vente de 71.19 m<sup>2</sup>, accessible au public de plain-pied au RDC
  - D'un back office en fond de coque (espace de travail, réserve) de 14.79 m<sup>2</sup>,
  - De locaux sociaux (bureau, salle de repos, sanitaire) situés en mezzanine totalisant 30.02 m<sup>2</sup>.

La surface totale de la boutique est de 116 m<sup>2</sup>.

La boutique fait partie du groupement d'établissement du centre commercial.

Le magasin dans lequel s'inscrit le point de vente BOUYGUES TELECOM est classé :

- Etablissement ERP
  - Type M
  - 1<sup>ère</sup> catégorie

Il dispose d'un dégagement de 410 P donnant sur le mail.



### 3. Sanitaires :

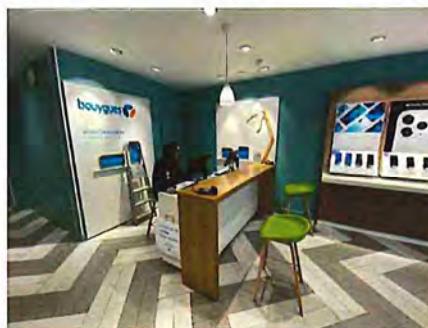
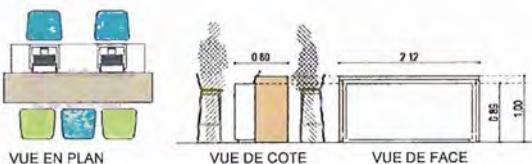
Les installations sanitaires prévues ne sont pas accessibles au public.



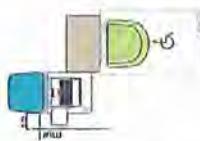
#### 4. Postes d'accueil :

**Bar Services doubles :** (Non accessible aux PMR)

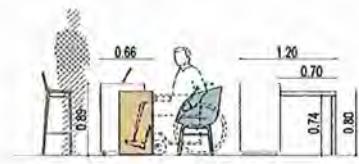
- Accueil assis/debout avec tabourets hauts
  - 2 postes de travail
  - Demande d'informations
  - Prestations rapides



- Accueil assis avec fauteuil
- 1 poste de travail
- Demande d'informations
- Prestations rapides
- Prestations longues



VUE EN PLAN



VUE DE COTE

VUE DE FACE

- **L'accueil de cette caisse est plus confortable au niveau de l'assise, du flux, et de l'acoustique.**



Maîtrise d'ouvrage (Nom ou raison sociale) :

Réseau Clubs Bouygues Telecom  
RCBT - Direction Exploitation  
Bâtiment « Le Technopôle »  
13-15, avenue Maréchal Juin  
92366 MEUDON LA FORET CEDEX  
Représenté par : M. Luc ALEXANDRE

Maîtrise d'œuvre (Nom ou raison sociale de l'architecte) :

COMODIS  
62 rue du Maréchal Foch  
78000 VERSAILLES  
Représentée par : M. Olivier VINCENT

Organisme de contrôle et missions confiées s'il est déjà choisi :

APAVE

Personne à contacter pour obtenir des précisions sur mon projet ou solliciter des documents ou complémentaires :

Nom :  
*Deniz KARACA*

Qualité vis-à-vis du projet :  
*Maitre d'Oeuvre*

Coordonnées  
*01.39.54.95.45*

Adresse électronique  
*Deniz.karaca@comodis.fr*

• • • • •

Prescriptions réglementaires	Engagement du Maître d'Ouvrage			
	R	NR	SO	Observations
<b>1 – Généralités bâtiments neufs et bâtiments existants</b>				
Appréciation de synthèse sur le respect de l'accessibilité		Des documents descriptifs peuvent être joints à cette notice		
<b>2 – Cheminements extérieurs</b>				
Généralités		Sans objet - Le projet d'aménagement n'est pas concerné par les cheminements extérieurs.		
<b>3 – Places de stationnement</b>				
Généralités		Sans objet - Le projet d'aménagement n'est pas concerné par les cheminements extérieurs.		
<b>4 – Accès au (x) bâtiment (s) ou à l'Etablissement et aux locaux ouverts au public</b>				
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	✓			Accès de plain-pied depuis le mail du centre commercial
Entrée principale facilement repérable	✓			L'entrée de l'établissement est de 4UP
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	✓			
<b>Dispositifs d'accès au bâtiment :</b>				
▪ Facilement repérable	✓			
▪ Signal sonore et visuel			✓	
<b>Système de communication et dispositif de commande manuelle :</b>				
▪ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil roulant			✓	
▪ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m			✓	
<b>Contrôle d'accès et de sortie :</b>				
▪ Visualisation directe du visiteur par le personnel			✓	
<i>Ou</i>				
▪ Visiophone			✓	
<b>Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public</b>				
<b>5 – Circulations intérieures horizontales</b>				
Largeur $\geq$ 1,40m	✓			
Rétrécissement ponctuels $\geq$ 1,20m	✓			
Dévers $\leq$ 2cm	✓			
<b>Pentes :</b>				
▪ Pente $\leq$ 4 %			✓	
▪ Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10m			✓	
▪ Pente entre 5 et 8 % sur 2m maxi			✓	
▪ Pente entre 8 et 10 % sur 0,50m maxi			✓	
▪ Pente $>$ 10 % : interdite			✓	
▪ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente quelle que soit			✓	

Prescriptions réglementaires  Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			
	R	NR	SO	Observations
sa longueur				
▪ Palier tous les 10 m si pente supérieure ou égale à 4 %			✓	
<b>Caractéristiques des paliers de repos</b>				
▪ 1,20 x 1,40m			✓	
▪ Paliers horizontaux au dévers près			✓	
<b>Seuils et ressauts</b>				
▪ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33 %)	✓			
▪ Arrondis ou chanfreinés			✓	
▪ « Pas d'ânes » interdits			✓	
<b>Espaces de manœuvre de porte</b>				
▪ Emplacements par rapport à la poignée de porte (40 cm/angle rentrant)			✓	Baie libre
▪ Dimensions : Longueur 2,20 m en tirant et 1,70 m en poussant et largeur au moins celle du cheminement			✓	
<b>Espaces d'usage</b>				
▪ Devant chaque équipement ou aménagement	✓			
▪ Dimensions : 0,80m x 1,30m	✓			
<b>Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue</b>				
<b>Trous en sol : Ø ou largeur ≤ 2cm</b>	✓			
<b>Cheminement libre de tout obstacle</b>				
▪ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	✓			
▪ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15cm	✓			
<b>Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90m du cheminement</b>			✓	
<b>Protection des espaces sous escaliers</b>			✓	
<b>Marches isolées :</b>				
▪ Si trois marches ou plus				
➢ Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m			✓	
➢ 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 1 <sup>ère</sup> et la dernière marche			✓	
➢ Nez de marches :				

Prescriptions réglementaires  Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			
	R	NR	SO	Observations
○ 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 les dernières marches			✓	
○ Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel			✓	
▪ Si moins de trois marches :				
➤ Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute			✓	
➤ Contremarche de 10 cm mini pour la 1 <sup>re</sup> et la dernière marche			✓	
➤ Nez de marches :				
○ De couleur contrastée			✓	
○ Non glissant			✓	
○ Sans débord excessif			✓	
<b>6 – Circulations intérieures verticales</b>				
Sans objet				
<b>7 – Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques</b>				
Sans objet, aucun équipement mécanique accessible au public prévu				
<b>8 – Revêtements de sols, murs et plafonds</b>				
Nature et couleur des matériaux et revêtements des sols, murs et plafonds				
▪ Revêtements muraux :	Habilages placostyl			
▪ Faux plafond :	Faux plafond acoustique coloris blanc			
▪ Revêtements de sol :	Carrelage			
<b>Tapis</b>				
▪ Dureté suffisante			✓	
▪ Pas de ressaut $\geq$ 2 cm			✓	
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration				
▪ Conforme à la réglementation en vigueur			✓	
<b>Ou</b>				
▪ Aire d'absorption équivalente $\geq$ 25 % de la surface au sol			✓	
<b>9 – Portes, portiques et sas</b>				
Pas de porte ni de sas				

Prescriptions réglementaires  Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage					
	R	NR	SO			
	Observations					
<b>10 – Dispositif d'accueil, équipements et dispositifs de commande</b>						
<b>Si existence d'un point d'accueil :</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Au moins un accessible</li> <li>▪ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert</li> <li>▪ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis</li> </ul>						
<b>Equipements divers accessibles au public</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Au moins 1 équipement par type aménagé</li> <li>▪ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement</li> <li>▪ Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonctions voir, entendre, parler</li> <li>➢ 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m</li> <li>▪ Eléments de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier</li> <li>➢ Face supérieure ≤ à 0,80 m</li> <li>➢ Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)</li> <li>▪ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique</li> </ul>						
<b>Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores</b>						
<b>11 – Sanitaires</b>						
Pas de sanitaire accessible au public						
<b>12 – Sorties</b>						
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours						
<b>13 – Eclairage</b>						
Valeurs d'éclairement						
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 20 lux pour les cheminement extérieurs</li> <li>▪ 200 lux aux postes d'accueil</li> <li>▪ 100 lux pour les circulations horizontales</li> <li>▪ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles</li> <li>▪ 50 lux en tout point des circulations piétonnes des parcs de stationnement</li> <li>▪ 20 lux en tout autre point des parcs de stationnement</li> </ul>						
<b>Eblouissement/Reflet</b>						
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés						
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé						
Eclairage par détection de présence						

Prescriptions réglementaires Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			
	R	NR	SO	Observations
<b>14 – Information et signalisation</b>				
<b>Cheminements extérieurs</b>				
▪ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements			✓	
▪ Repérage des parois vitrées	✓			Des bandes horizontales avec des motifs opaques seront collées sur la vitrine. Les bandes auront une largeur de 5cm et seront situées à 1.10m et à 1.60m.
▪ Passage piétons			✓	
<b>Accès à l'établissement et accueil</b>				
▪ Repérage des entrées	✓			L'entrée à l'établissement se fait par une baie libre
▪ Repérage du système de contrôle d'accès			✓	
<b>Accueils sonorisés :</b>				
▪ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires			✓	
▪ Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique			✓	
▪ Signalisation de la boucle magnétique par un pictogramme			✓	
<b>Circulations intérieures :</b>				
▪ Eléments structurants du cheminement repérables	✓			
▪ Repérage des parois et portes vitrées			✓	
▪ Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur			✓	
▪ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible			✓	
<b>Equipements divers</b>				
▪ Signalisation du point d'accueil, du guichet			✓	
▪ Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage				
▪ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile			✓	
<b>15 – Etablissements recevant du public assis</b>				
<b>16 – Etablissements comportant des locaux à sommeil</b>				
<b>17 – Etablissements avec douches ou cabines hors locaux à sommeil</b>				
<b>18 – Caisses de paiement</b>				
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	✓			1 caisse adaptée est prévue pour 3 caisses au total
Une caisse adaptée par tranche de 20	✓			1 caisse adaptée est prévue pour 3 caisses au

Prescriptions réglementaires  Cocher les cases correspondantes R : Respect des règles NR : Non respect SO : Sans objet	Engagement du Maître d'Ouvrage			
	R	NR	SO	Observations
				total
Répartition uniforme des caisses adaptées	✓			
Caractéristiques des caisses adaptées ≥ 0,90m	✓			Une tablette dont la hauteur sera comprise entre 0,70 et 0,80m sera intégrée au meuble caisse. Un vide sera disponible d'une profondeur > à 30cm et d'une largeur de 75cm.
Repérage des caisses adaptées	✓			Un pictogramme handicapé sera affiché sur la caisse PMR
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	✓			
Largeur minimale de 0,80 m des portiques de sécurité			✓	Aucune antenne antivol ne sera installée

**a) Le demandeur :**

Réseau Clubs Bouygues Telecom  
RCBT - Direction Exploitation  
Bâtiment « Le Technopôle »  
13-15, avenue Maréchal Juin  
92366 MEUDON LA FORET CEDEX  
Représenté par : M. Luc ALEXANDRE

Fait à MEUDON-LA-FORET  
Le 16/03/2021

**RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM**  
**R.C.B.T. - SAS**  
RCS Nanterre 423 032 598  
Le Technopôle  
13-15, avenue du Maréchal Juin  
92366 Meudon La Foret Cedex  
Tél. : 01 81 74 00 99

**b) Le maître d'œuvre chargé de la mission de conception du projet :**

COMODIS  
62 rue du Maréchal Foch  
78000 VERSAILLES  
Représentée par : M. Olivier VINCENT

Fait à VERSAILLES  
Le 16/03/2021

Signature

  
62 rue du Maréchal Foch  
78000 VERSAILLES  
Tél : 01 39 54 01 02  
accueil@comodis.fr

## 6. Document d'aide à l'accueil



MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT,  
DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

MINISTÈRE DU LOGEMENT,  
ET DE L'HABITAT DURABLE  
[www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)

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

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

<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.lsfdico-injsmetz.fr/recherche-par-mot.php>
- ☞ <http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicocomplet>

## b. Personnes avec une déficience visuelle



Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes 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.

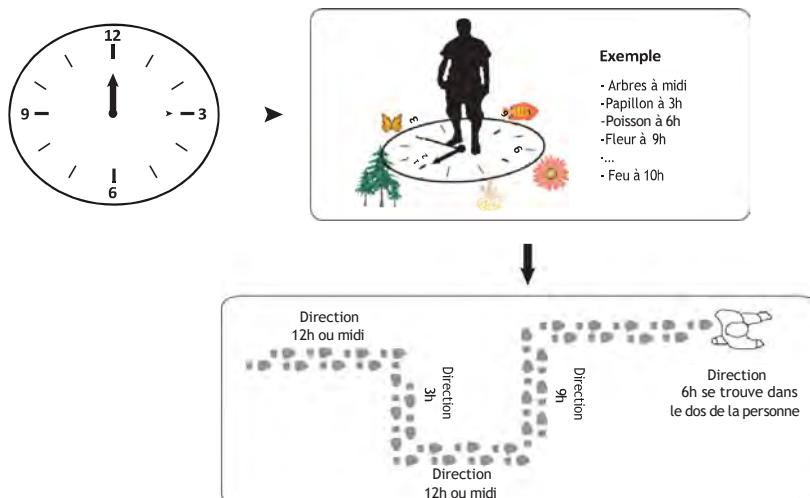
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

#### Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

« *Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est possible d'une contravention de 3<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 bâquilles, d'un déambulateur ou encore en fauteuil. C'est pourquoi l'on distingue les Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) et les Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Les déficiences motrices entravent les déplacements, mais également la préhension d'objets et parfois la parole. Les UFR rencontrent donc généralement des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances ; la présence de marches, ou de dénivellés trop importants, des largeurs de passages insuffisantes, la hauteur des équipements ou objets sont autant de points bloquants. Les PMR affrontent, quant à elles, des difficultés et de la fatigabilité dans les déplacements sur de longues distances, et d'autant plus si le parcours est semé d'obstacles comme des marches ou des pentes. La station debout et les attentes prolongées peuvent s'avérer particulièrement pénibles.

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

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



## Le chien d'assistance

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

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

*« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est possible d'une contravention de 3<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 peu 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 possible 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\\_ReglesFacileAire.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAire.pdf)

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

☞ [http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_sigaletique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_sigaletique_et_pictogrammes.pdf)

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

☞ [http://www.adapei66.org/UserFiles\\_adapei66/files/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_sigaletique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_sigaletique_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/Cafe-hotels-restaurants-et.html>
- ❖ BP X35-075 Accessibilité des établissements recevant du public - Franchissement du dénivélé constitué par une marche d'entrée :  
<http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-x35-075/accessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-franchissement-du-denivelle-constituee-par-une-marche-d-entree/article/785069/fa142546>
- ❖ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :  
<http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-x50-783/accessibilite-et-inclusion-des-personnes-handicapees-organismes-handi-accueillants-exigences-et-recommandations-pour-l-inclu/article/821134/fa059321>
- ❖ NF P98-351 Éveil de vigilance - Caractéristiques, essais et règles d'implantation des dispositifs podo-tactiles au sol d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes :  
<http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-351/cheminements-insertion-des-handicapes-eveil-de-vigilance-caracteristiques-essais-et-regles-d-implantation-des-dispositifs/article/775517/fa140125>
- ❖ NF P98-352 Bandes de guidage tactiles au sol à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes ou des personnes ayant des difficultés d'orientation :  
<http://www.boutique.afnor.org/norme/nf-p98-352/cheminements-bandes-de-guidage-tactile-au-sol-a-l-usage-des-personnes-aveugles-et-malvoyantes-ou-des-personnes-ayant-des-diff/article/818613/fa183172>
- ❖ BP P96-101 Accessibilité aux personnes handicapées - Référentiel de bonnes pratiques sur l'évaluation 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-handicap/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-chaine-de-l-accessibilite-d-un-bati/article/724149/fa169024>

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

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

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

☞ <http://www.boutique.afnor.org/norme/bp-p96-104/accessibilite-aux-personnes-handicapees-signale-tique-de-reperage-et-d-orientation-dans-les-établissements-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%20Accessibilite%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\\_vivensemble.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivensemble.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%20a%20besoins%20specifiques.pdf>



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

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

### ***La Délégation ministérielle à l'accessibilité***

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

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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

Tour Pascal A  
92055 La Défense cedex  
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr) - [www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)

PAO : MDEM-MLHD/SPSI/ATL2 Benoit Cudelou - août 2016

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

Magasin 4002533  
Adresse 34 AVENUE RENE DESCARTE 33160 Saint Médard en Jalles  
Tél. (33) 0986010492

### ATTESTATION DE MAINTENANCE

Le respect du client passant par un accueil de qualité, notre société a souscrit un contrat de maintenance pour le magasin de Saint Médard en Jalles

Ce contrat vise à entretenir le magasin sur 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 Saint Médard en Jalles, le 29/06/2023  
Le Gérant Stéphane Lefèvre



STEPHANE LEFEVRE  
33110 LE BOUSCAT  
Tél. 05 56 79 69 50 - Fax 05 56 79 69 52  
SIREN #39 233 671

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

Magasin Saint Médard en Jalles  
Adresse 34 avenue René Descartes – 33160 St Médard en Jalles

Tél. (33) 0986010492

#### ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

Notre entreprise adopte un comportement responsable vis-à-vis du client et veille à la qualité de l'expérience au sein de ses boutiques.

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

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

Fait à Saint Médard en Jalles, le 29/06/2023

Le Gérant Stéphane Lefèvre



EUR MELODY  
STÉPHANE LEFEVRE  
81, Boulevard Pierre 1<sup>er</sup>  
33110 LE BOUSCAT  
Tél. 05 56 79 69 50 - Fax 05 56 79 69 52  
Tél. 05 56 79 69 50 - Fax 05 56 79 69 52  
SIREN 490 233 671

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