

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



SOMMAIRE

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

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

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

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

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

A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale 9930654 - Réseau Club Bouygues Telecom PARIS ITALIE 2

Adresse de l'établissement CC ITALIE 2 30 AV D ITALIE
75013 PARIS Tél : 01.44.16.04.02

Nature de l'activité Magasin de vente téléphonie

Adresse du siège social : RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM
« Le Technopôle »
13-15 rue du Maréchal Juin
92 360 MEUDON LA FORÊT Tél : 01 95 10 75 10 99

Renseignements propres aux établissements recevant du public

Type : M

Catégorie : 1

Autorisation d'ouverture donnée le :

Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

Information sur les prestations fournies dans l'établissement

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

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



ENGAGEMENT DU MAITRE D'OUVRAGE SUR L'ACCESSIBILITE

(Code de la construction et de l'habitation)

ADRESSE DES TRAVAUX : **CLUB BOUYGUES TELECOM
Cellule 183 Niveau 1 bas
Centre Commercial Italie 2
30 avenue d'Italie
75013 Paris**

MAITRE D'OUVRAGE **RCBT
Le Technopôle
13 à 21 Avenue du Maréchal Juin
92190 Meudon La Forêt cedex**

Je soussigné, auteur de la présente déclaration, en qualité de maître d'ouvrage sur les travaux prévu dans le lot n°5 m'engage à respecter les nouvelles conditions d'accessibilité du code de la construction et de l'habitation en vigueur fixées par les dispositions législatives et réglementaire.

NOM : **ALEXANDRE Luc**

QUALITE : **Directeur**

FAIT A : **Meudon la Forêt**

LE :

SIGNATURE :



**Demande d'autorisation de construire, d'aménager
ou de modifier un établissement recevant du public (ERP)
Cette demande vaut également demande d'approbation
d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)**

pour un seul ERP sur une, deux ou trois années : Oui Non
Articles L. 111-8 et D. 111-19-34 du code de la construction et de l'habitation

- Cadres 1 à 3** informations nécessaires à l'instruction de l'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public
Cadre 4 informations nécessaires à la vérification de la conformité aux règles de sécurité et d'accessibilité en application de l'article R. 111-19-17, R. 123-22 du code de la construction et de l'habitation
Cadre 5 Informations nécessaires à l'instruction des dérogations ou modalités particulières d'application des règles de sécurité ou d'accessibilité
Cadre 6 informations nécessaires à l'instruction de l'Agenda d'accessibilité programmée
Cadre 7 engagement du demandeur

Vous pouvez utiliser ce formulaire si :

- vous souhaitez construire, aménager ou modifier un établissement recevant de public
 - et votre projet n'est soumis ni à un permis de construire ni à un permis d'aménager
 - et le cas échéant, demander l'approbation d'un agenda d'accessibilité programmée (Ad'aP) pour la mise en accessibilité de votre établissement sur une, deux ou trois années
- Cette demande vous permet d'accomplir les formalités nécessaires**

CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION

N° de l'autorisation

AT _____

Le cas échéant, n° de la déclaration préalable¹ effectuée au titre du code de l'urbanisme :

Date de dépôt en mairie : _____

1 - Identité du demandeur. Le demandeur indiqué dans le cadre ci-dessous sera le titulaire de la future autorisation et, dans le cas d'une co-signature par plusieurs personnes physiques ou morales d'une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée, le chef de file du suivi du dossier
Si la demande est présentée par plusieurs personnes, indiquez leurs coordonnées sur papier libre ⁽²⁾

Vous êtes un particulier

Madame

Monsieur

Nom : Prénom : Date de naissance : _____

Vous êtes une personne morale

Raison sociale et dénomination : **RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM**

N° Siret : **4 2 3 0 3 2 5 9 8 0 4 8 1 1**

Représentant de la personne morale : Madame Monsieur

Nom : **Alexandre** Prénom : **Luc** Date de naissance à défaut de N° Siret : _____

2 - Coordonnées des ou du demandeur(s) *Si la demande est présentée par plusieurs personnes, indiquez leurs coordonnées sur papier libre²*

Adresse Numéro : **13-21** Voie : **Avenue du Maréchal Juin**

Lieu-dit : **"Le Technopole"** Localité : **Meudon la Forêt cedex**

Code postal **9 2 3 6 6** BP _____ cedex _____

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

Téléphone fixe : **0 1 8 1 7 5 0 0 9 9** Portable : _____

Indicatif si pays étranger : _____ Courriel : **lualexan@rcbt.fr**

¹ 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.

² Les décisions prises par l'administration seront notifiées au demandeur indiqué ci-dessus. Une copie des décisions concernant les autorisations de travaux sera adressée aux autres demandeurs, lesquels seront co-titulaires de l'autorisation.

3 - Auteur du projet ou maître d'œuvre

Madame Monsieur Personne morale

Nom : Prénom :

Et/ou :

Raison sociale et dénomination de la personne morale, le cas échéant : ARCANE CONCEPT

N° Siret : 3 7 7 9 7 1 7 8 3 0 0 0 1 6

Adresse Numéro : 99 Voie : Quai de la Marne

Lieu-dit : Localité : Joinville le pont

Code postal 9 4 3 4 5 BP cedex

Si le maître d'œuvre habite à l'étranger/ Pays : Pays : Division territoriale :

Téléphone fixe : 0 1 4 8 8 5 5 7 5 0 Téléphone portable : 0 6 7 6 0 5 8 5 1 9

Indicatif si pays étranger : Courriel : xavier.remond @ arcane-concept.com

Je souhaite que les courriers de l'administration (autres que les décisions) lui soient adressés

4 - Le projet

4.1 - Adresse du terrain

Nom de l'établissement : BOUYGUES TELECOM - Cellule 183 - Niv1 bas Centre Commercial "Italie 2"

Numéro : 30 Voie : Avenue d'Italie

Lieu-dit : Localité : Paris

Code postal 7 5 0 1 3 BP cedex

N° de section(s) cadastrale(s) : N° de parcelle (s) :

4.2 - Activité

AVANT TRAVAUX, le cas échéant :

Activité principale exercée dans l'établissement (par étage(s)) :

magasin de vente de services de réseaux téléphoniques

.....

Activité(s) annexe(s) ou secondaire(s) (par étage(s)) :

.....

.....

Classement sécurité incendie de l'ERP :

(Catégorie et type d'exploitation en application de l'article R. 123-19 du code de la construction et de l'habitation)

1ère catégorie type M

.....

Identité de l'exploitant (s'il est connu au moment du projet) :

Réseau Club Bouygues Telecom

Mr Luc ALEXANDRE

13-21 avenue du Maréchal Juin 92190 Meudon la Forêt cedex

.....

APRÈS TRAVAUX :

Activité principale (par étage(s)) :

magasin de vente de services de réseaux téléphoniques

.....

Activité(s) annexe(s) (par étage(s)) :

.....

.....

Proposition de classement sécurité incendie de l'ERP :

(Catégorie et type d'exploitation en application de l'article R. 123-19 du code de la construction et de l'habitation)

1ère catégorie type M

.....

Identité de l'exploitant :

Réseau Club Bouygues Telecom

Mr Luc ALEXANDRE

13-21 avenue du Maréchal Juin 92190 Meudon la Forêt cedex

.....

Veuillez compléter sur papier libre, si nécessaire.

4.3 – Nature des travaux (*plusieurs cases possibles*)

- Construction neuve
 Travaux de mise en conformité totale aux règles d'accessibilité
 Extension
 Réhabilitation
 Travaux d'aménagement (remplacement de revêtements, rénovation électrique, création d'une rampe, par exemple)
 Création de volumes nouveaux dans des volumes existants (modification du cloisonnement, par exemple)

Surface de plancher avant travaux : Surface de plancher après travaux :

Modification des accès en façades

Le cas échéant, si toute présente demande ne vaut pas demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée, préciser si ces travaux mettent en œuvre des engagements d'un Ad'ap déposé antérieurement.

Oui : Ad'AP n° validé le :

Non

Cette demande fait l'objet d'une déclaration ou autorisation au titre du code de l'environnement (produits dangereux stockés ou utilisés) : Oui Non

4.4 – Effectif

Effectif maximum susceptible d'être admis même temporairement par niveau (suivant le calcul réglementaire défini par le règlement incendie) en indiquant les principaux locaux accessibles au public et les taux d'occupation

	Types de locaux (local / taux d'occupation)	Public	Personnel	TOTAL
Sous-sol				
Rez-de-chaussée				
1 ^{er} étage du CC	zone ventes soit 1p/6m ²	9 personnes	10 personnes	19 personnes
2 ^e étage				
3 ^e étage				
Effectif cumulé		9 personnes	10 personnes	19 personnes

Veillez joindre une note annexe si le projet le nécessite (nombre d'étages supérieur à 3, présence d'une mezzanines, etc)

4.5 - Stationnement

Stationnement couvert Parcs de stationnement intégrés ou isolés

Si parc existant, préciser son année de permis de construire (PC) initial :

	Avant réalisation du projet	Après réalisation du projet
Nombre de places de stationnement	suivant dispo du CC	suivant dispo du CC
Dont nombre de places réservées aux personnes handicapées	suivant dispo du CC	suivant dispo du CC

5 - Dérogations et/ou adaptations mineures**5.1 – Dérogations**

Ce projet comporte une demande de dérogation :

Au titre de la sécurité incendie (Article R.123-13 du CCH) : Nombre de dérogations demandées :

Chaque demande doit faire l'objet d'une fiche détaillée rédigée sur papier libre indiquant notamment les règles auxquelles il est demandé de déroger (référence article et libellé), les éléments du projet auxquels elles s'appliquent (localisation sur les plans) et leur justification (motivation et mesures compensatoires proposées)

Au titre de l'accessibilité (Article R. 111-19-10 du CCH) : Nombre de dérogations demandées :

Chaque demande doit faire l'objet d'une fiche détaillée rédigée sur papier libre indiquant notamment les règles auxquelles il est demandé de déroger (référence article et libellé), les éléments du projet auxquels elles s'appliquent (localisation sur les plans) et leur justification (motivation et mesures de substitution proposées pour les ERP exerçant une mission de service public)

5.2 – Modalités particulières d'application

Le projet présente des contraintes liées à la structure du bâtiment qui justifient des modalités d'application particulières telles que définies par l'arrêté prévu à l'article R. 111-19-7 IV du Code de la construction et de l'habitation

(veillez expliciter les adaptations prévues et les contraintes structurelles dont elles découlent)

Veillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

.....

6 – Agenda d'accessibilité programmée

Ce projet comporte une demande d'Agenda d'accessibilité programmée sur une, deux ou trois années

Avez-vous antérieurement bénéficié d'une prorogation du délai de dépôt au titre d'une situation financière délicate ou suite à un refus d'un premier agenda? (Article L. 111-7-6 du code de la construction et de l'habitation)

Oui Non

Si oui, veuillez joindre l'arrêté préfectoral correspondant

6-1 Situation de votre établissement à la date de la demande au regard des obligations d'accessibilité en vigueur définies par l'arrêté prévu à l'article R. 111-19-7 du code de la construction et de l'habitation

(Parties de l'établissement accessibles, parties restant à mettre en accessibilité, dérogations obtenues...)

.....
 La boutique existante est déjà accessible et restera accessible après les travaux

Veuillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

6-2 Chiffrage et calendrier détaillés de la mise en accessibilité de l'établissement

Les actions concourant à la mise en accessibilité de l'établissement sont les travaux définis dans la notice descriptive d'accessibilité (Article R. 111-19-19 CCH, pièce n° 10 du bordereau de dépôt des pièces à joindre), ainsi que l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, etc., et les autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public (signalétique)

Actions de mise en accessibilité programmées	Date de début (semestre, mois, ...)	Date de fin (semestre, mois, ...)	Coût prévisionnel

Veuillez joindre une note annexe si le projet nécessite un plus grand nombre d'actions de mise en accessibilité.

Coût de la mise en accessibilité	
Année 1	
Année 2	
Année 3	
Total	

7 - Engagement du ou des demandeur(s)

J'atteste avoir qualité pour demander cette autorisation :

Je (nous) soussigné(és), auteur(s) de la demande, certifie(ions) exacts les renseignements qui y sont contenus.

J'ai pris connaissance des règles générales de construction prévues par le chapitre premier du titre premier et par les chapitres II et III du titre II du livre premier du code de la construction et de l'habitation et notamment celles concernant l'accessibilité et la sécurité incendie et m'engage à respecter les règles du code de la construction et de l'habitation relatives à la solidité et à la sécurité des personnes.

à

Le :

Signature du (des) demandeur(s)

Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre :
 Si vous êtes un particulier : La loi n° 78 -17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses contenues dans ce formulaire pour les personnes physiques. Elle garantit un droit d'accès aux données nominatives les concernant lorsqu'ils ne portent pas atteinte à la recherche d'infractions fiscales et la possibilité de rectification sous réserve des procédures prévues au code général des impôts et au Livre des procédures fiscales. Ces droits peuvent être exercés à la mairie. Les données recueillies seront transmises aux services compétents pour l'instruction de votre demande.



Bordereau de dépôt des pièces jointes à une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un Etablissement recevant du public et à la demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée le cas échéant

Veillez cocher les cases correspondant aux pièces jointes à votre demande et reporter le numéro correspondant sur la pièce jointe.

L'attention du pétitionnaire est attirée sur le fait que la commission de sécurité et d'accessibilité pourra lui demander des pièces complémentaires si la compréhension du projet le nécessite.

Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
<input type="checkbox"/> Imprimé de demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public et de demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée le cas échéant	1	4
<input type="checkbox"/> Plan de situation	2	4

1 - Dossier destiné à la vérification de la conformité aux règles de sécurité incendie (Art. R. 123-22 du code de la construction et de l'habitation)

Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
<input type="checkbox"/> Une notice récapitulant les dispositions prises pour satisfaire aux mesures prévues par le règlement de sécurité et notamment : • les matériaux utilisés pour le gros œuvre, la décoration et les aménagements intérieurs • la ou les solutions retenues pour l'évacuation des personnes de chaque niveau de la construction en tenant compte des différentes situations de handicap	3	3
<input type="checkbox"/> Un plan de situation, des plans de masse et de façades des constructions projetées faisant ressortir : • les conditions d'accessibilité des engins de secours • les largeurs des voies et les emplacements des baies d'intervention pompiers • la présence de tout bâtiment ou local occupé par des tiers	4	3
<input type="checkbox"/> Des plans de coupe et des plans de niveaux, ainsi qu'éventuellement ceux des planchers intermédiaires aménagés dans la hauteur comprise entre deux niveaux ou entre le dernier plancher et la toiture du bâtiment, faisant apparaître notamment : • les largeurs des passages affectés à la circulation du public tels que les dégagements, escaliers, sorties • la ou les solutions retenues pour l'évacuation des personnes de chaque niveau de la construction en tenant compte des différentes situations de handicap • les caractéristiques des éventuels espaces d'attente sécurisés	5	3
<input type="checkbox"/> La ou les demande(s) de dérogation(s) éventuelle(s), la ou les fiche(s) explicative(s) et tous les documents utiles à leur justification	6	3

N. B : les documents de détail intéressant les installations techniques doivent pouvoir être fournis par le constructeur ou l'exploitant avant le début des travaux portant sur ces installations ; ils sont alors communiqués à la commission de sécurité

2 - Dossier destiné à la vérification de la conformité aux règles d'accessibilité (Arrêté du 11 septembre 2007 DEVU0763039A) (PC 39 ou PA 50)

Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
<input type="checkbox"/> Plan côté dans les trois dimensions (longueur, largeur, hauteur), à une échelle adaptée, précisant : • les cheminements extérieurs (fonctions, largeurs, pentes, dévers, éclairage, solutions techniques pour assurer le guidage, le repérage, ...) • les raccordements (voirie/parties extérieures de l'établissement ; parties extérieures/parties intérieures du ou des bâtiments constituant l'établissement) • les circuits destinés aux piétons et aux véhicules (liaison accès au terrain/voie interne/places de stationnement adaptées/circulations piétonnes/entrée de l'établissement) • les espaces de manœuvre, de retournement et de repos extérieurs • les pentes des plans inclinés et les dévers de cheminement	7	3

<input type="checkbox"/> Plan côté dans les trois dimensions (longueur, largeur, hauteur), à une échelle adaptée, pour chaque niveau et pour chaque bâtiment précisant : <ul style="list-style-type: none"> • Les circulations intérieures horizontales et verticales (fonctions, largeurs, pentes, dévers ...) • Les aires de stationnement • Les locaux sanitaires destinés au public • Le sens d'ouverture des portes et leur espace de débattement • Les espaces d'usage, de manœuvre, de retournement et de repos intérieurs • L'emplacement des appareils sanitaires et leurs accessoires obligatoires • Les places de stationnements adaptées et réservées aux personnes handicapées et la mention du taux de ces places • Cas particuliers des ERP de 5^{ème} catégorie situés dans un cadre bâti existant et des IOP existantes : Délimitation de la partie de bâtiment accessible aux personnes handicapées et indications permettant de s'assurer que les prestations sont accessibles dans cette partie. 	8	3
<input type="checkbox"/> Plans avant travaux s'il s'agit d'un bâtiment existant	9	3
<input type="checkbox"/> Notice descriptive présentant les points suivants pour expliquer comment le projet prend en compte l'accessibilité (Art. R. 111-19-19 CCH) : <ul style="list-style-type: none"> • Dimensions des locaux ouverts aux usagers de l'établissement • Caractéristiques fonctionnelles et dimensionnelles des équipements techniques et des dispositifs de commande utilisables par le public • Nature et couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds • Traitement acoustique des espaces • Dispositif d'éclairage des parties communes et, le cas échéant, niveaux d'éclairage et moyens éventuels d'extinction progressive des luminaires <p>S'il s'agit d'un établissement ou d'une installation recevant du public assis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emplacements accessibles aux personnes en fauteuil roulant : nombre, taux par rapport au nombre total de places assises, localisation, cheminements permettant d'y accéder depuis l'entrée de l'établissement • Dans le cas d'un établissement recevant du public assis de plus de 1 000 places, l'arrêté municipal fixant le nombre d'emplacements accessibles <p>S'il s'agit d'un établissement disposant de locaux d'hébergement destinés au public</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre et caractéristiques des chambres, salles d'eau et cabinets d'aisance accessibles aux personnes handicapées : taux de ces chambres et locaux par rapport au nombre total de chambres, localisation, répartition par catégorie, le cas échéant <p>S'il s'agit d'un établissement ou d'une installation comportant des cabines d'essayage, d'habillage ou de déshabillage ou des douches :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre et caractéristiques des cabines et douches accessibles aux personnes handicapées <p>S'il s'agit d'un établissement ou d'une installation comportant des caisses de paiement disposées en batterie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de caisses aménagées pour être accessibles aux personnes handicapées et leur localisation 	10	3
<input type="checkbox"/> Dans le cas d'un parking de plus de 500 places, couvert ou non, dépendant d'un établissement recevant du public ou d'une installation ouverte au public : Arrêté municipal prévu à l'article 3 de l'arrêté du 1 ^{er} août 2006 (NOR : SOCU0611478A) fixant le nombre de places de stationnement automobile adaptées et réservées	11	3
<input type="checkbox"/> La ou les demande(s) de dérogation(s) éventuelle(s), la ou les fiche(s) explicative(s) et tous les documents utiles à leur justification	12	3

3 - Dossier destiné à la vérification de la demande de validation de l'Ad'ap

Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
<input type="checkbox"/> Si le propriétaire ou l'exploitant de cet établissement est une collectivité territoriale ou un établissement public, la délibération de, respectivement, son organe délibérant ou son conseil d'administration l'autorisant à présenter la demande de validation de l'agenda	13	3
<input type="checkbox"/> Si le propriétaire ou l'exploitant de cet établissement est une commune ou un établissement public de coopération intercommunale, les modalités de la politique d'accessibilité menée sur le territoire et tout particulièrement les concertations menées avec les représentants des commerçants sur les questions de voirie et d'accès de leurs établissements recevant du public	14	3
<input type="checkbox"/> Si des concertations ont été menées pendant l'élaboration de l'agenda avec les partenaires du projet, dont notamment les associations de personnes handicapées, les comptes-rendus des dites concertations	15	3
<input type="checkbox"/> En cas de co-signataires, les engagements financiers de chacun d'eux.	16	3



Récépissé de dépôt d'une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (ERP) assortie ou non une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)

Madame, Monsieur,

Vous avez déposé une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public assortie éventuellement d'une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) la demande de dérogation **est accordée par arrêté du préfet (article R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation), ou, en l'absence de réponse, pour les demandes de dérogation portant sur un établissement de 3^e, 4^e ou 5^e catégorie, elle est considérée comme une décision implicite d'acceptation**. La décision relative à votre demande d'autorisation est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.
- 2) la demande de dérogation **est refusée par arrêté du préfet (article R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation) ou, en l'absence de réponse, pour les demandes de dérogation portant sur un établissement de 1^{er} ou 2^e catégorie, elle est considérée comme un refus de dérogation tacite**. Dans un délai de quatre mois, votre demande d'autorisation de travaux est refusée par arrêté ou, à défaut de décision expresse dans ce délai, la décision est considérée comme un refus d'autorisation.

II. Décision sur la demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée

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

Cependant en cas de refus de la demande d'autorisation de construire, modifier ou aménager un ERP, la demande d'Agenda d'accessibilité programmée visée au I. est refusée.

En cas de refus de la demande d'approbation d'un Ad'ap, la décision précisera le délai qui vous est laissé pour présenter une nouvelle demande.

III. Autres procédures administratives

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

(À remplir par la Mairie)

N° de l'autorisation AT

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

Identité et adresse du demandeur :
.....
.....
.....

Date de dépôt de la demande :

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 :

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).



PREFECTURE DE POLICE

DIRECTION DES TRANSPORTS ET DE LA
PROTECTION DU PUBLIC

SOUS-DIRECTION DE LA SECURITÉ DU PUBLIC

Bureau des établissements recevant du public

Affaire suivie par : Peter SERANTOVIC.

Tél. : 01.49.96.35.10.

Mail. : pp-dtpp-sdsp-berp-qualite@interieur.gouv.fr

Nos réf. : 13.000.0923.104 (37728C).

PJ : une annexe.

N° 2704

Paris, le 26 MARS 2018

Monsieur,

Par courrier reçu le 25 janvier 2018, vous m'avez transmis un dossier concernant l'aménagement de la boutique « **Bouygues Telecom** » (LOT n°183) situé niveau 1 du centre commercial « **Italie 2** » 30 avenue d'Italie à Paris 13^{ème}.

Il s'agit d'un établissement de type M susceptible de recevoir un effectif de 19 personnes, dont 10 personnes au titre du personnel, intégré à un établissement recevant du public de 1^{ère} catégorie, de types M, N et X.

Après étude par les services techniques de sécurité de la préfecture de police de ce dossier, je vous informe que les dispositions envisagées sont autorisées, sous réserve de la réalisation des mesures de sécurité et d'accessibilité se trouvant en annexe.

Enfin, je vous invite à me tenir informé de la fin des travaux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Pour le Préfet de police
par délégation.

L'adjoint au chef de bureau des établissements recevant
du public

Nabil MEFTAH

Monsieur Jean-Luc MICHAUD-RUFFIER
Superviseur de sécurité
SM 2 i consultants
Centre d'affaires « Château de Bourron »
14 bis rue du Maréchal Foch
77780 BOURRON-MARLOTTE.

REPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Egalité Fraternité



Nos réf. : 13.000.0923. 104 (37728C).

N : 2704

Annexe à la lettre du: 26 MARS 2018

Aménagement
Boutique « Bouygues Telecom »
Centre commercial Italie 2
30 avenue d'Italie
75013 PARIS.

MESURES A REALISER

MESURES RELATIVES A LA SECURITE:

- 1 Réaliser les travaux d'aménagement de la boutique « **Bouygues Telecom** » situé dans le centre commercial « **Italie 2** » constituant un établissement de type M susceptible de recevoir un effectif, de 19 personnes, dont 10 au titre du personnel, intégré à un établissement recevant du public de 1^{ère} catégorie, de type M, N et X, situé 30 avenue d'Italie à Paris 13^{ème}, en se conformant:
 - au dossier fourni reçu le 25 janvier 2018 ;
 - aux articles R.123-1 à R.123-55 du code de la construction et de l'habitation ;
 - au règlement de sécurité du 25 juin 1980 (Livre I et II) modifié relatif aux établissements recevant du public ;
- 2 Respecter les dispositions de l'article GN 13 interdisant d'effectuer ou de faire effectuer, en présence du public, des travaux qui feraient courir un danger quelconque à ce dernier ou qui apporteraient une gêne pour son évacuation ;
- 3 Lever les observations formulées dans le rapport initial d'assistance à l'ouverture d'un établissement recevant du public, établi par l'organisme agréé BUREAU VERITAS, daté du 8 décembre 2017 ;
- 4 Faire réaliser l'éventuelle extension ou la modification du système de détection incendie par une entreprise spécialisée et dûment qualifiée, conformément aux dispositions de l'article MS 58 (§2) ;
- 5 Réaliser la modification du système d'extinction automatique de type sprinkler, conformément à l'article MS 25 et à la norme européenne NF-EN 12845 ;
- 6 S'assurer du concours, pendant la construction, d'organismes ou de personnes agréés par le ministre de l'intérieur pour effectuer les vérifications de sécurité conformément aux articles R 123-43 et R 123-44 du code de la construction et de l'habitation. Les procès-verbaux ou comptes rendus et le RVRAT, seront présentés à la commission de sécurité et annexés au registre de sécurité ;

MESURES RELATIVES A L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES :

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

CERGY
10 CHAUSSEE JULES CESAR

95526 Osny

Téléphone : 671690035
Télécopie :
umaro.correia@fr.bureauveritas.com



Rapport n°: Rap 01 Date : 13/08/2018

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

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

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

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

par contrat de vérification technique n° 7114184 en date du : 30/06/2018

La Société : RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM
13 AVENUE DU MARECHAL JUIN
92360 MEUDON

maître de l'ouvrage de l'opération suivante :
PARIS CC ITALIE 2 RCBT AOERP
PARIS CC ITALIE 2
75013 Paris

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

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

Description de l'opération : 1

• **Règles en vigueur considérées :**

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

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

Néant

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

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

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

N° 13, 000, 0923,104(37728C) de la préfecture de paris du 26 mars 2018

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

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (*)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération
- **HM** La disposition considérée est hors mission
- **PM** Pour mémoire.

Date : 23/08/2018

Signature :



(*) voir commentaire général CG01 page 3



LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG 01	Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas.
-------	--

Récapitulatif des commentaires particuliers

1. GENERALITES

Pas de commentaire particulier

2. CHEMINEMENTS EXTERIEURS

Pas de commentaire particulier

3. STATIONNEMENT AUTOMOBILE

Pas de commentaire particulier

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

Pas de commentaire particulier

5. ACCUEIL DU PUBLIC

Pas de commentaire particulier

6 – CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES

Pas de commentaire particulier

7 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES

Pas de commentaire particulier

8 – TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES

Pas de commentaire particulier

9 – REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS

Pas de commentaire particulier

10 – PORTES, PORTIQUES ET SAS

Pas de commentaire particulier

11 – EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Pas de commentaire particulier



12 - SANITAIRES

Pas de commentaire particulier

13 - SORTIES

Pas de commentaire particulier

14 - ECLAIRAGE

Pas de commentaire particulier

15 – SIGNALISATION ET INFORMATION

Pas de commentaire particulier

16 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

Pas de commentaire particulier

17 – CHAMBRES DES ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL

Pas de commentaire particulier

18 – CARACTERISTIQUES DES CABINES ET ESPACES A USAGE INDIVIDUEL

Pas de commentaire particulier

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

Pas de commentaire particulier

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

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

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

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
signal sonore et visuel	SO		
Système de communication et dispositif de commande manuelle :			
à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil	SO		
hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m	SO		
Contrôle d'accès et de sortie			
visualisation directe ou par caméra du visiteur par le personnel	SO		
5. ACCUEIL DU PUBLIC			
Au moins 1 point d'accueil accessible et signalé	SO		
Banques d'accueil utilisables en position debout ou assise	SO		
Banques d'accueil avec usages tels que lire, écrire ou utiliser un clavier	SO		
Accueil sonorisé équipé d'une boucle magnétique si nouvel équipement	SO		
Accueil sonorisé signalé par un pictogramme	SO		
Boucle magnétique obligatoire pour les accueils des ERP de 1ère et 2ème catégories et les ERP remplissant une mission de service public	SO		
Bon éclairage des postes d'accueil	SO		
6 – CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES			
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R		
Largeur $\geq 1,20$ m	R		
Rétrécissements ponctuels $\geq 0,90$ m	SO		
Dévers $\leq 3\%$	SO		
Pentes			
pente $\leq 5\%$	SO		
pente entre 5 et 6% : palier de repos tous les 10 m	SO		
pente entre 6 et 10% sur 2 m maxi	SO		
pente entre 10 et 12% sur 0,50 m maxi	SO		
pente $> 12\%$: interdite	SO		
paliers de repos en haut et en bas de chaque pente	SO		
absence de ressaut en bas ou en haut des rampes	SO		
Caractéristiques des paliers de repos			
1,20 x 1,40 m	SO		
paliers horizontaux au dévers près	SO		
Seuils et ressauts			
≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)	SO		
arrondis ou chanfreinés	SO		
absence de ressauts successifs dans une pente	SO		
Espaces de manœuvre de porte			

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Emplacements	SO		
dimensions	SO		
Espaces d'usage			
devant chaque équipement ou aménagement	R		
dimensions : 0,80m x 1,30m	R		
Sols non meubles, non glissants, non réfléchissants et sans obstacle à la roue	R		
Trous en sol : diamètre ou largeur ≤ 2 cm	SO		
Cheminement libre de tout obstacle			
hauteur libre ≥ 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	SO		
détection des obstacles en saillie latérale de plus de 15 cm	SO		
Protection si rupture de niveau ≥ 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
Dispositif alertant des risques de chutes si rupture de niveau > 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement	SO		
Protection des espaces sous escaliers situés dans un espace de circulation	SO		
Volées isolées de moins de 3 marches			
appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm(ou à 28 cm dans certains cas) en partie haute	SO		
contremarche visuellement contrastée de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche	SO		
nez de marches			
<i>de couleur contrastée sur au moins 3 cm de large</i>	SO		
<i>non glissants</i>	SO		
Allées structurantes permettant d'accéder aux prestations : 1,20 m de large	R		
Allées secondaires (autres que restaurants)			
largeur au sol > 1,05 m sur 20 cm de haut	SO		
largeur au-dessus de 20 cm > 0,90 m	SO		
longueur < 6 m	SO		
espace permettant de faire ½ tour tous les 6 m et aux croisements entre allées	SO		
Allées secondaires des restaurants > 0,60 m	SO		
7 - CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES			
Obligation d'ascenseur	SO		
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement			
largeur entre mains courantes ≥ 1 m si modification des caractéristiques dimensionnelles de l'escalier	SO		
hauteur des marches ≤ 17 cm si modification des caractéristiques dimensionnelles de l'escalier	SO		

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

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
8 – TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES			
Doublé par un cheminement accessible fixe ou un ascenseur	SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement	SO		
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel	SO		
9 – REVETEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS			
Tapis			
dureté suffisante	SO		
pas de ressaut ≥ 2 cm	SO		
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration			
conforme à la réglementation en vigueur ou	SO		
aire d'absorption équivalente $\geq 25\%$ de la surface au sol	SO		
10 – PORTES, PORTIQUES ET SAS			
Dimensions des sas	SO		
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	SO		
Largeur des portes principales et des portiques			
0,80 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes (0,77 m de passage utile)	R		
1,20 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes	SO		
1 vantail $\geq 0,80$ m pour les portes à 2 vantaux	SO		
0,77 m de passage utile pour les portiques de sécurité	SO		
Poignées des portes			
facilement préhensibles et manœuvrables	SO		
Effort pour ouvrir une porte ≤ 50 N	SO		
Portes vitrées repérables	SO		
Portes et dispositifs d'ouverture contrastés visuellement par rapport à leur environnement si travaux	SO		
Portes à ouverture automatique			
durée d'ouverture réglable	SO		
détection des personnes de toutes tailles	SO		
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique	SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté est installé	SO		
11 – EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE			
Equipements accessibles ou au moins 1 équipement par groupe	R	Caisse accessible aux PMR	
Equipements et commandes accessibles repérables	SO		

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Equipements et commandes accessibles à plus de 40 cm d'un angle rentrant	SO		
Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement et dispositif de commande	R		
Commandes manuelles et équipements nécessitant de voir, lire, entendre et parler : 0,90 m ≤ H ≤ 1,30 m	SO		
Elément de mobilier permettant de lire un document, écrire ou utiliser un clavier			
face supérieure ≤ à 0,80 m	R		
vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	R		
Boucle à induction magnétique portable pour salles de réunions des ERP de 1ère et 2ème catégorie avec + de 3 salles de réunion de plus de 50 pers.	SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores	SO		
12 - SANITAIRES			
Cabinets aménagés			
au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	SO		
aux mêmes emplacements que les autres	SO		
séparés H/F si autres sanitaires séparés	SO		
sanitaires mixtes si entrées séparées des sanitaires H ou F	SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos	SO		
Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour			
emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	SO		
dimensions : diamètre 1,50 m	SO		
Espace de manœuvre de porte devant la porte	SO		
Aménagements intérieurs des cabinets			
dispositif permettant de refermer la porte	SO		
espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m	SO		
hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m	SO		
lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85 m	SO		
barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol	SO		
barre d'appui supportant le poids d'une personne	SO		
commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable	SO		
Lavabos accessibles			
vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	SO		
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi	SO		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs	SO		
13 - SORTIES			
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R	Visible	

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
14 - ECLAIRAGE			
Valeurs d'éclairément			
20 lux pour les cheminements extérieurs	SO		
200 lux aux postes d'accueil	R		
100 lux pour les circulations horizontales	R		
150 lux pour les escaliers et équipements mobiles	SO		
20 lux pour les parcs de stationnement	SO		
Eblouissement / Reflet	SO		
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés	SO		
Extinction progressive si éclairage temporisé	SO		
Eclairages par détection de présence	SO		
15 – SIGNALISATION ET INFORMATION			
Cheminements extérieurs			
signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements	SO		
repérage des parois vitrées	R		
passages piétons	SO		
Accès à l'établissement et accueil			
repérage des entrées	R	Visible	
repérage du système de contrôle d'accès	SO		
Accueils sonorisés			
signalisation de la boucle par un pictogramme	SO		
Circulations intérieures			
éléments structurants du cheminement repérables	R		
repérage des parois et portes vitrées	SO		
informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur	SO		
dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible	SO		
Équipements divers			
signalisation du point d'accueil, du guichet	SO		
équipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	SO		
dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile	SO		
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3			
visibilité (localisation du support, contrastes)	R		
lisibilité (hauteur des caractères)	R		
compréhension (pictogrammes)	R		
16 - ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS			

Etablissements recevant du public situé dans un cadre existant Points examinés	Constat	Commentaires	n° du commentaire
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr. de 50	SO		
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal	SO		
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m	SO		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	SO		
Réparties en fonction des différentes catégories de places	SO		
17 – CHAMBRES DES ETABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL			
Caractéristiques communes à toutes les chambres			
prises de courant à proximité immédiate des têtes de lit	SO		
prises de téléphone à proximité immédiate des têtes de lit en as de réseau téléphonique interne	SO		
numéros de chambre en relief, contrastés visuellement et situés à hauteur de vue	SO		
équipements en hauteur hors des cheminements	SO		
Nombre de chambres adaptées			
1 si moins de 21 chambres ou	SO		
1 + 1 par tranche de 50 ou	SO		
toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes ou présentant un handicap moteur	SO		
Caractéristiques des chambres adaptées			
espace de rotation Ø 1,50 m	SO		
passage de 0,90 m le long d'un grand côté du lit	SO		
hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm	SO		
passage libre des portes des chambres adaptées	SO		
Cabinets de toilette adaptés			
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	SO		
tous si établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes ou présentant un handicap moteur	SO		
espace de rotation diamètre 1,50 m	SO		
caractéristiques des douches accessibles	SO		
Cabinet d'aisance accessible			
1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée	SO		
tous si personnes âgées dépendantes ou à mobilité réduite	SO		
espace d'usage 0,80 x 1,30 m	SO		
barre d'appui	SO		
18 – CARACTERISTIQUES DES CABINES ET ESPACES A USAGE INDIVIDUEL			
Nombre de cabines ou espaces adaptés			
1 si moins de 21 cabines ou espaces ou	SO		
1 + 1 par tranche de 50	SO		

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

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

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

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

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

NOTICE d'ACCESSIBILITE
aux PERSONNES HANDICAPEES et à MOBILITE REDUITE
pour les INSTALLATIONS OUVERTES au PUBLIC (E.R.P. et I.O.P.)

TEXTES REGLEMENTAIRES : Articles R.111.19 à R.111.19.11 du C.C.H.
Décret n° 94.86 du 26/01/94 et arrêté du 31/05/94 (J.O. du 22/06/94)
Circulaire n° 94.55 du 07/07/94

CHAMP d'APPLICATION : R.111.19 du C.C.H. :

"Les dispositions sont applicables aux établissements recevant du public et installations ouvertes au public ci-après :

- a) *Tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes sont admises soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque, ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payantes ou non ;*
- b) *Les locaux scolaires, universitaires et de formation*
- c) *Les installations ouvertes au public, notamment les espaces publics ou privés qui desservent des établissements recevant du public ou qui sont aménagés en vue de leur utilisation par le public, le mobilier urbain qui y est implanté"*

DEFINITION de l'ACCESSIBILITE :

L'obligation d'accessibilité est définie comme une obligation de résultat. Il s'agit d'assurer l'usage normal de toutes les fonctions de l'installation.

R.111.19.1 : "Est réputé accessible aux personnes handicapées ... tout établissement ou installation ... offrant la possibilité de pénétrer dans l'établissement, d'y circuler, d'en sortir et de bénéficier de toutes les prestations offertes au public en vue desquelles cet établissement a été conçu".

Maître d'ouvrage : Réseau Club Bouygues Télécom
Le Technopôle, 13-15 avenue du Maréchal Juin
92366 Meudon La Forêt cedex
Représenté par Mr Luc Alexandre

Adresse des travaux : Cellule 183, niveau 1 bas
Centre Commercial Italie 2
30 avenue d'Italie
75013 Paris

Descriptif du projet : Réaménagement d'un magasin Bouygues Telecom ; remplacement du mobilier de la zone de vente, et de l'éclairage. Mise en place d'un nouveau carrelage au sol, et mise en peinture du magasin ; Façade et enseigne existante non modifiées.....

Effectif total de l'établissement : 19 personnes

E.R.P. de 1 ère catégorie - Type M

La présente notice a pour but principal de guider le maître d'ouvrage et le maître d'oeuvre dans les dispositions techniques à appliquer pour respecter l'accessibilité. Elle n'est pas limitative. Toutes précisions concernant cette notice peuvent être demandées auprès du service rappelé ci-dessus.

La production de ce document, dûment rempli et signé, est indispensable pour tout projet portant sur un E.R.P. ; en cas de non-respect d'une des dispositions relatives à l'accessibilité, une demande de dérogation doit être jointe à la demande.

CARACTERISTIQUES PRECISES du PROJET

DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES MINIMALES	DESCRIPTIF du PROJET
<p>I - Cheminements praticables (extérieurs et intérieurs) :</p> <p>- Nature du sol : non meuble, non glissant, sans obstacle à la roue</p> <p>- Profil en long :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de préférence horizontal et sans ressaut - pente < 5 % - paliers de repos de 1,40 m x largeur du cheminement telle que requise (<u>hors débattements de portes</u>) : <ul style="list-style-type: none"> * tous les 10 m si pente comprise entre 4 et 5% * aux changements de direction * en haut et en bas des plans inclinés * devant toutes les portes * à l'intérieur de chaque sas <p>- Moyens de préhension :</p> <ul style="list-style-type: none"> - garde-corps si rupture de niveau > 0,40 m - main-courante (ou garde-corps) si pente > 4 % - bordure guide-roues le long d'une pente <p>- Ressauts admissibles : 2 cm à bords arrondis ou à chanfreins 4 cm si chanfrein à 1 pour 3</p> <p>- Profil en travers : Dévers < 2 % (dans toute la mesure du possible < 1 %)</p> <p>- Largeur des cheminements : 1,40 m si entre 1 ou 2 murs 1,20 m si aucun mur</p> <p>- Largeur des portes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - locaux recevant plus de 100 personnes : <ul style="list-style-type: none"> 1,40 m dont 1 vantail de 0,80 m (ou portes prévues spontanément à deux vantaux) - locaux recevant moins de 100 personnes : <ul style="list-style-type: none"> 0,90 m (largeur de passage effective : 0,83 m) - locaux de surface < 30 m² : <ul style="list-style-type: none"> 0,80 m (largeur de passage effective : 0,77 m) <p>- Divers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trous ou fentes dans le sol : diamètre ou largeur < 2 cm Grilles perpendiculaires aux cheminements - Bornes et poteaux détectables par un aveugle 	<p>Matériaux sur cheminements extérieurs : sans objet (mail du centre)</p> <p>Matériaux sur cheminements intérieurs : carrelage grès céram</p> <p>Hauteur de la dénivellation : sans objet.....</p> <p>Pourcentage de la pente : sans objet</p> <p>Longueur de la pente : sans objet.....</p> <p>Nombre de paliers : sans objet Dimensions : . . . x . . . m</p> <p>Nombre : Dimensions : . . . x . . . m</p> <p>..... Dimensions : . . . x . . . m</p> <p>..... Dimensions : . . . x . . . m</p> <p>..... Dimensions : . . . x . . . m</p> <p>Nature des moyens de préhension installés :</p> <p>sans objet.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Hauteur des ressauts : < 2cm.....</p> <p>Nature des chanfreins :</p> <p>Pourcentage des dévers : sans objet.....</p> <p>Largeur cheminements extérieurs : sans objet (mail du centre)</p> <p>Largeur cheminements intérieurs : supérieur ou égal à 1,40m Une espace de manœuvre de Ø150cm est possible au bout de chaque passage.</p> <p>Portes concernées : sans objet</p> <p>Largeur totale des portes :.....</p> <p>Dimensions des vantaux :</p> <p>Dimensions des portes : sans objet.....</p> <p>Largeur utile de passage :</p> <p>Dimensions des portes : sans objet.....</p> <p>Largeur utile de passage :</p> <p>Nature des trous ou fentes sans objet:</p> <p>Largeur des fentes :.....</p> <p>.....</p>

<p>II - Circulations verticales :</p> <p>1°/ Ascenseur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ascenseur obligatoire si : <ul style="list-style-type: none"> - plus de 50 personnes en sous-sol ou en étage - moins de 50 personnes mais prestation non offerte à rdc - Portes coulissantes d'une largeur de passage de 0,80 m - Dimensions intérieures (face à chacune des portes de services) <ul style="list-style-type: none"> * 1,00 m (parallèlement à la porte) * 1,30 m (perpendiculairement) - Hauteur commandes 1,30 m maxi, à 0,40 m mini du coin cabine - Sas d'accès de 1,40 m x largeur cheminement (<u>hors débattements</u>) <p>2°/ Escaliers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Largeur minimale : 1,20 m si aucun mur 1,30 m si un mur 1,40 m si entre 2 murs - Hauteur maximale des marches : 16 cm - Largeur minimale du giron : 28 cm - Main-courante si 3 marches et plus (de part et d'autre, et dépassant 1ère et dernière marche) 	<p>Nombre d'ascenseur : sans objet.....</p> <p>Effectif du sous-sol : Effectif des étages :.....</p> <p>Prestations non offertes en RdC :</p> <p>Largeur de passage de la porte :.....</p> <p>Nombre de faces de services :.....</p> <p>Largeur intérieure :</p> <p>Profondeur intérieure :</p> <p>Positionnement des commandes :</p> <p>Dimension des sas (<u>hors débattements</u>) :</p> <p>Largeur des escaliers : sans objet.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Hauteur des marches :.....</p> <p>Largeur du giron :.....</p> <p>Nombre de marches :</p> <p>Dispositifs de préhension :</p> <p>.....</p>
<p>III - Parcs de stationnement automobiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 place aménagée par tranche de 50 réalisées - Dimensions minimales 3,30 m x 5,00 m - Signalisation - Sas d'accès de 1,40 m x largeur cheminement, <u>hors débattements</u> de portes (dans le cas de stationnements couverts) 	<p>Nombre total de places : sans objet.....</p> <p>Nombre de places aménagées de 3,30 x 5,00 m :.....</p> <p>Signalisation horizontale :</p> <p>Signalisation verticale :.....</p> <p>Dimensions des sas (<u>hors débattements</u>) :.....</p> <p>.....</p>
<p>IV - Cabinets d'aisances :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 cabinet d'aisances adapté par niveau accessible (situé au même emplacement que les autres si regroupés) - Espace latéral libre de 0,80 m x 1,30 m à côté de la cuvette, (<u>hors tout obstacle et débattements de portes</u>) - Aire de rotation de 1,50 m de diamètre, <u>hors débattements de portes</u>, si sas d'accès - Hauteur cuvette entre 0,46 m et 0,50 m - Hauteur barre d'appui horizontale entre 0,70 m et 0,80 m - 1 lavabo accessible : <ul style="list-style-type: none"> - bord inférieur 0,70 m minimum - Hauteur miroir : bas des miroirs 1,05 m - Autres dispositifs (porte-savons, séchoirs, chasse d'eau) < 1,30 m 	<p>Nombre de niveaux accessibles : sans objet (WC dans mail centre)</p> <p>Nombre de sanitaires adaptés :</p> <p>Nombre de sanitaires adaptés par sexe : Mixtes :</p> <p>Dimensions espace latéral libre :</p> <p>Dimensions libres du sas d'entrée :</p> <p>Hauteur cuvette :</p> <p>Hauteur barre d'appui :</p> <p>Accessibilité fonctionnelle lavabo :</p> <p>Hauteur bord inférieur : Bord supérieur :</p> <p>Hauteur miroirs :</p> <p>Hauteur des divers éléments :</p>
<p>V - DIVERS :</p> <p>1°/ Téléphone :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si téléphone mis à disposition du public, 1 téléphone adapté - Axe du cadran et autres dispositifs entre 0,90 m et 1,30 m - Emplacement libre de tout obstacle 1,30 m x 0,80 m - Cheminement praticable et ressauts < 2 cm 	<p>Nombre de téléphone public : sans objet..... Nbre adapté :</p> <p>Hauteur des dispositifs :</p> <p>Dimensions espace libre :</p> <p>Nature du cheminement :</p> <p>.....</p>

<p>2°/ Guichets : - hauteur maximale de 0,80 m</p> <p>3°/ Tables, tablettes : - bord inférieur à 0,70 m minimum - bord supérieur à 0,80 m maximum</p> <p>4°/ Dispositifs de commande : entre 0,40 m et 1,30 m - boutons, interrupteurs, robinets, poignées - boîtes aux lettres, caisses automatiques, distributeurs de billets ...</p> <p>5°/ Utilisation du symbole international d'accessibilité pour : - cheminements praticables - cabinets d'aisances accessibles ou douches adaptées ...</p>	<p>Hauteur guichet : 0.08m maximum</p> <p>Hauteur bord inférieur : 0.70m minimum</p> <p>Hauteur bord supérieur : 0.80m maximum</p> <p>Nature des dispositifs mis à la disposition du public : un point de vente est spécialement aménagé PMR utilisable en position assise.....</p> <p>Hauteur des dispositifs :.....</p> <p>Nature des locaux signalés : point d'accueil, repérage entrée, équipements et mobilier repérables par : visibilité (contraste de couleur ou éclairage), lisibilité (hauteur des caractères), compréhension (pictogramme)</p>
<p>VI - Etablissements recevant du public assis : (salles de spectacles, de restauration, équipements sportifs...)</p> <p>- Accessibilité de toutes les prestations - emplacements accessibles : 2 pour 50 places (1 supplémentaire par tranche de 50)</p> <p>- cheminements praticables et emplacements de 0,80 m x 1,30 m</p> <p>- salles > 300 places : en différents endroits de la salle - salles > 1000 places : 20 emplacements minimum</p>	<p>sans objet</p> <p>Prestations assurées :</p> <p>Nombre total de places : Nombre places adaptées :.....</p> <p>Dimensions libres :</p> <p>Localisation des places :</p>
<p>VII - Etablissements d'hébergement hôtelier (hôtels, pensions famille ...)</p> <p>- Nombre de chambres aménagées : * 1 pour un établissement de 20 chambres * 2 pour un établissement de 50 chambres * 1 supplémentaire par tranche de 50 supplémentaires</p> <p>- Cheminement libre de circulation de 0,90 m dans la chambre - Aire de rotation en dehors du mobilier de 1,50 m de diamètre</p> <p>- Cabinet d'aisances accessible avec espace latéral de 0,80x1,30m</p> <p>- Hauteurs des éléments (voir § IV)</p> <p>- Salle de bains accessible avec aire de rotation de 1,50 m diamètre * espace latéral de 0,80 m x 1,30 m * baignoire (avec plage arrière) ou douche (siphon de sol) * barre d'appui ...</p>	<p>sans objet</p> <p>Nombre total de chambres :</p> <p>Nombre de chambres aménagées :</p> <p>Largeur de circulation intérieure :</p> <p>Aire de rotation :</p> <p>Nombre de cabinets d'aisances d'étage :</p> <p>Nombre de cabinets d'aisances individuels :</p> <p>Hauteur des éléments :</p> <p>Nombre de salles de bains d'étage :</p> <p>Nombre de salles de bains individuelles :</p> <p>Descriptif des éléments :</p> <p>.....</p>
<p>VIII - Installations sportives et socio-éducatives :</p> <p>- 1 cabine de déshabillage adaptée : * espace libre de 0,80 x 1,30 m, hors débattements portes * et dimensions entre murs 0,80 m x 1,60 m</p> <p>- 1 douche adaptée par sexe</p> <p>- Zone d'assise pour cabine et douche entre 0,46 m et 0,50 m</p> <p>- Barre d'appui pour cabine et douches entre 0,70 m et 0,80 m</p> <p>- Commandes de douches < 1,30 m</p> <p>- Piscines : - 1 bassin accessible, par un cheminement praticable - Moyens nécessaires de mises à l'eau</p>	<p>sans objet</p> <p>Nombre de cabines adaptées :</p> <p>Dimensions de l'espace libre :</p> <p>Dimensions intérieures :</p> <p>Nombre de douches adaptées :</p> <p>Hauteur zone d'assise :</p> <p>Hauteur barre d'appui :</p> <p>Hauteur commandes de douches :</p> <p>Nombre de bassins accessibles :</p> <p>Descriptif des moyens de mises à l'eau :</p>

Fait à

Le maître d'ouvrage,

Le maître d'oeuvre,

Le

6. Document d'aide à l'accueil

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



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

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

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



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

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

<http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>

<http://www.lsf dico-inj smetz.fr/recherche-par-mot.php>

<http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicomplet>

b. Personnes avec une déficience visuelle



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

● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

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

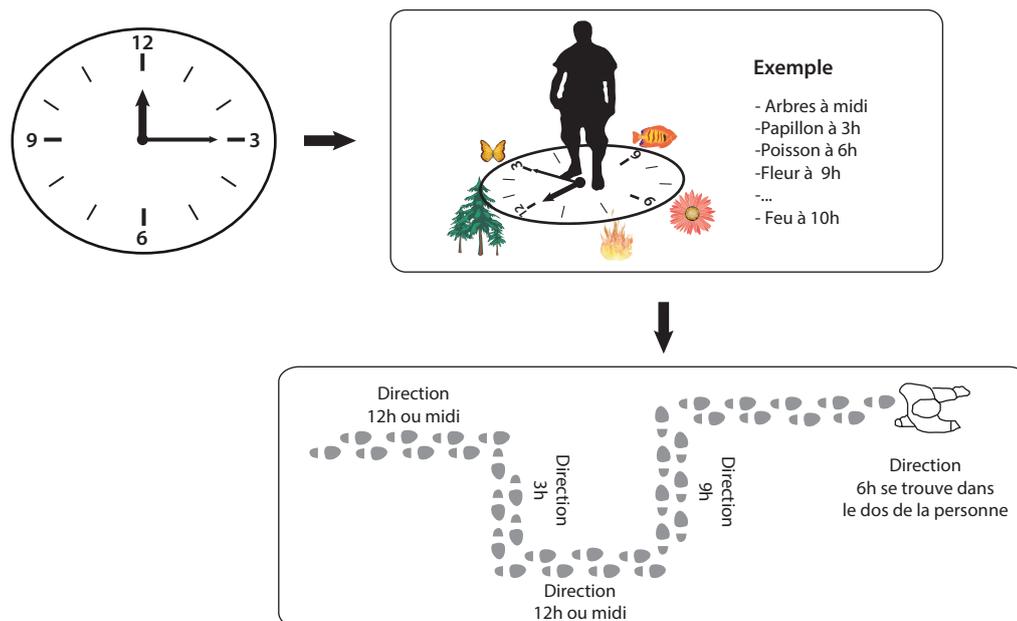
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



Le chien d'assistance

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

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

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



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

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

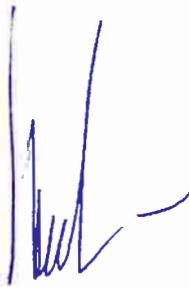
7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité

ATTESTATION DE MAINTENANCE

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

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

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



Liste indicative des équipements concernés :

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

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

ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

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

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

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

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



Formation – E-learning

Le handicap et nos clients

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

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

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

Le E-learning forme le collaborateur en lui communiquant :

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

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



Fiche mémo : le handicap et nos clients

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

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

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

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

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

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