

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



SOMMAIRE

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

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

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

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

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

A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale CC MERIGNAC SOLEIL
- Réseau Club Bouygues Telecom

Adresse de l'établissement CC 17 AVENUE DE LA SOMME

Tél : 05.56.13.14.54

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 : 5eme

Autorisation d'ouverture donnée le :

Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

Information sur les prestations fournies dans l'établissement

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

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

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



**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 : Réseau.Clubs.Bouygues.Telecom.....

N° Siret : 423 032 598 04811

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 : 13-15 Voie : Avenue du Maréchal Juin

Lieu-dit : Le Technopôle Localité : Meudon La Forêt

Code postal 92366 BP cedex _____

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

Téléphone fixe : 01 81 75 00 99 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 : MERCKEL

Prénom : Joëlle

Et/ou :

Raison sociale et dénomination de la personne morale, le cas échéant : SIB représenté par Joëlle Merckel

N° Siret : 401 369 728 00028

Adresse Numéro : 45

Voie : Boulevard de l'Université

Lieu-dit : ZAC Océanis

Localité : Saint Nazaire

Code postal 44604

BP 10199

cedex

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

Téléphone fixe : 02 40 17 47 47

Téléphone portable : _____

Indicatif si pays étranger : _____

Courriel :

joelle.merckel @ sib-org.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 : Club Bouygues Telecom

Numéro : 17

Voie : Avenue de la Somme

Lieu-dit : Centre commercial Soleil

Localité : MERIGNAC

Code postal 33700

BP _____

cedex _____

N° de section(s) cadastrale(s) : 000 AX

N° de parcelle (s) : 70 - 174 - 385

4.2 – Activité

AVANT TRAVAUX, le cas échéant :

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

Magasin de vente (Téléphonie)

APRÈS TRAVAUX :

Activité principale (par étage(s)) :

Magasin de vente (Téléphonie)

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

Sans objet

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

Sans objet

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)

M 1ère Catégorie

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)

M 1ère Catégorie

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

Club Bouygues Telecom

Identité de l'exploitant :

Club Bouygues Telecom

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 | Sans objet | / | / | / |
| Rez-de-chaussée | Surface de vente | 8 | 5 | 13 |
| 1 ^{er} étage | Sans objet | / | / | / |
| 2 ^e étage | Sans objet | / | / | / |
| 3 ^e étage | Sans objet | / | / | / |
| Effectif cumulé | | 8 | 5 | 13 |

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 | | |
| Dont nombre de places réservées aux personnes handicapées | | |

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...)

Etablissement déjà accessible aux handicapés. Il est prévu qu'il le reste après travaux.

Ceux-ci vont être réalisés en une seule phase courant 2018.

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 [Meudon La Forêt](#)

Le :

Monsieur Luc ALEXANDRE

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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Une notice récapitulant les dispositions prises pour satisfaire aux mesures prévues par le règlement de sécurité et notamment : <ul style="list-style-type: none"> • 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 checked="" type="checkbox"/> Un plan de situation, des plans de masse et de façades des constructions projetées faisant ressortir : <ul style="list-style-type: none"> • 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 checked="" 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 : <ul style="list-style-type: none"> • 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 checked="" type="checkbox"/> Plan côté dans les trois dimensions (longueur, largeur, hauteur), à une échelle adaptée, précisant : <ul style="list-style-type: none"> • 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Plans avant travaux s'il s'agit d'un bâtiment existant | 9 | 3 |
| <input checked="" 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 |

Engagement du maître d'ouvrage sur la solidité

Je soussigné LUC ALEXANDRE agissant en tant que représentant de la société RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM, Le Technopôle - 13,15 Rue du Maréchal Juin - 92366 Meudon la Forêt, dans le cadre du projet d'aménagement du magasin Club Bouygues Télécom cité en référence:

CC Soleil, 17 Avenue de la Somme 33700 MERIGNAC

M'engage à respecter les règles générales de construction et notamment celles relatives à la solidité des ouvrages, eu égard à l'article 45 du décret n°95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de la sécurité et de l'accessibilité.

Fait à Meudon la Forêt, le

Signature :

Engagement du maître d'ouvrage sur l'accessibilité

Je soussigné LUC ALEXANDRE agissant en tant que représentant de la société RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM, Le Technopôle - 13,15 Rue du Maréchal Juin - 92366 Meudon la Forêt, dans le cadre du projet d'aménagement du magasin Club Bouygues Télécom cité en référence:

CC Soleil, 17 Avenue de la Somme 33700 MERIGNAC

M'engage à respecter la réglementation applicable depuis le 1er janvier 2007 concernant les règles relatives à l'accessibilité des personnes handicapées, relatif aux dispositions techniques destinées à rendre accessible aux personnes handicapées les établissements recevant du public et les installations ouvertes au public selon:

- la loi du 11 février 2005: 2005-112
- le décret n° 2006-555 du 17 mai 2006
- l'arrêté du 1er août 2006
- le décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007
- l'arrêté du 8 décembre 2014

Fait à Meudon la Forêt, le

Signature:

Détails Caisses

Caisse accessible aux personnes en situation d'handicap



Coordonnées du Chargé d'Affaire :

Immeuble "Le Louisiane"
10 chaussée Jules César
95520 OSNY
Tél : 01 30 31 93 40
Fax : 01 30 31 89 21
Mél : umaro.correia@fr.bureauveritas.com



Adresse postale :

BP 338
95526 CERGY-PONTOISE Cedex

RCBT
13-15 avenue du Marechal Juin
92360 MEUDON LA FORET

N. Réf. : UC/RIAERP b/0
V. Réf. :
RIAERP b n° 0
N° affaire : 796561-00079/2
Missions signées : AOERP

La liste des destinataires en copies de ce document est reprise en fin de rapport.

OSNY, le 16/06/2017

Rapport Initial Assistance à l'Ouverture d'un Etablissement Recevant du Public

Bouygues Telecom - B WELCOME

17
Avenue de la Somme
33700 MERIGNAC

Ce rapport comporte 19 pages dont 1 page de garde

Ce rapport est partiel, voir le détail du contenu dans le Sommaire, page suivante.

Le Chargé d'affaire
UMARO CORREIA

SOMMAIRE

| | |
|--|---|
| 1. Renseignements généraux | 3 |
| 2. Description sommaire de l'ouvrage | 4 |
| 3. Documents examinés | 5 |
| 4. Remarques générales et synthèse des avis formulés sur le projet | 6 |
| 5. Liste des points examinés par chapitres | 8 |

MISSIONS :

| Chapitres | Date d'envoi | Version |
|---|--------------|---------|
| AOERP : Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> HAND : Accessibilité des constructions aux personnes handicapées <i>M VINCENT ALBERTINI - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i> | 16/06/2017 | V0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques <i>M VINCENT ALBERTINI - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i> <i>Mlle Morgane DELOURMEL - (Incendie)</i> | 16/06/2017 | V0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> SEI-TB : Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques <i>M VINCENT ALBERTINI - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i> | 16/06/2017 | V0 |
| <input type="checkbox"/> SEI-EL : Electricité - Eclairage - vérifications techniques <i>M VINCENT ALBERTINI - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i> <i>M STEPHANE SADDOUD - Electricité</i> | | |
| <input type="checkbox"/> SEI-TM : Ascenseurs - Escaliers mécaniques - vérifications techniques | | |

Annexes :

- Calcul des dégagements et effectifs

1. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

OPERATION

Agence : POLE CN Construction DRS IDF
Service : 796561

N° de convention :
signée le :

Désignation de l'opération

Appellation : Bouygues Telecom - B WELCOME -

Adresse chantier :

N° et voie : 17

Lieu-dit : Avenue de la Somme

Ville : MERIGNAC

Département : Gironde

Début des travaux :

Délai : - mois

Valeur prévisionnelle des travaux : € (HT)

Maître de l'Ouvrage :

RCBT

13-15 avenue du Marechal Juin

92360 MEUDON LA FORET

MISSIONS

Nature des missions confiées :

Suivant le contrat établi, notre prestation comprend l'exécution de l'ensemble des missions élémentaires mentionnées ci-dessous (se référer au contrat pour les modalités spécifiques de chaque mission)

AOERP Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

Etendue de la mission :

Notre mission se limite au nouvelle aménagement de la boutique BE WELCOME du centre commercial Mérignac Soleil.

A notre connaissance aucun travaux de structure n'est prévus.

Au titre de l'article GN10, les dispositions existantes non modifiées ne sont pas concernés par ce rapport.

2. DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'OUVRAGE

Date de dépôt du permis de construire ou d'autorisation de travaux prise en compte (à défaut, référentiel applicable au) : 14/06/2017

CLASSEMENT REGLEMENTAIRE DU PERMIS DE CONSTRUIRE

ERP du 1er groupe Type M

AFFECTATION DES LOCAUX

Magasin de vente

DESCRIPTION ARCHITECTURALE

SO

DESCRIPTION DES PRINCIPES CONSTRUCTIFS

Adapation des lot techniques techniques à confirmer en cours de travaux :

- Equipements techniques :
 - Installations électriques :
 - Installations thermiques et fluides :
 - Chauffage/Ventilation: climatisation par des cassettes
 - Installations de désenfumage
 - Sans objet
 - Ascenseur, monte-charge:
 - Sans objet
 - Moyens de secours :
 - Moyens d'extinction : extincteurs H2O et CO2, RIA, installation d'extinction automatique à eau type sprinkler.
 - Moyens d'alarme : Système d'alarme du centre commercial de type 1
 - Moyens d'alerte: Ligne téléphonique avec téléphone filaire pour appel des secours
 - Système de sécurité incendie : SSI de catégorie A du centre commercial

CONTRAINTES PARTICULIERES

- Liées au mode constructif : cloisonnement traditionnel
- Liées à l'occupation des locaux : 1pers / m2 sur le tiers de la surface de vente

CLASSEMENT DE L'ETABLISSEMENT EN FONCTION DES RISQUES

Cellule de moins de 300 m2. Etablissement à risque courant car disposant d'un système d'extinction automatique à eau.

LOCAUX A RISQUES PARTICULIERS

Sans objet

TECHNOLOGIE INNOVANTE

Sans objet

3. DOCUMENTS EXAMINES

| Documents examinés | | Date de l'indice | Reçu le |
|--------------------|--|------------------|------------|
| Emetteur : RCBT | | | |
| Plan | façade 1 projet | | 14/06/2017 |
| Notice | Notice descriptif d'accessibilité | | 14/06/2017 |
| Plan | Façade 1(existant) | | 14/06/2017 |
| Plan | Façade 2 (existant) | | 14/06/2017 |
| Plan | façade 2 projet | | 14/06/2017 |
| Plan | Masse (Existant) | | 14/06/2017 |
| Plan | Masse projet | | 14/06/2017 |
| Plan | Mobilier Projet | | 14/06/2017 |
| Notice | Notice descriptif de sécurité | | 14/06/2017 |
| Plan | RDC - Démolition Maçonnerie Cloison projet | | 14/06/2017 |
| Plan | Red de Chaussée (Existant) | | 14/06/2017 |

4. REMARQUES GENERALES ET SYNTHESE DES AVIS FORMULES SUR LE PROJET

L'examen des documents de conception visés dans les pages précédentes dans le cadre des missions qui nous ont été confiées, appelle les observations suivantes :

- Les avis et observations formulés dans le présent rapport ne visent que les dispositions relatives aux fonctions et/ou aux ouvrages ou éléments d'ouvrage qui sont explicitement indiqués.
- Les avis formulés sur le projet ne préjugent pas des avis qui pourront être formulés lors des phases ultérieures.
- Les plans d'exécution et notes de calculs des ouvrages, les dossiers techniques des matériaux, matériels et procédés constructifs mis en œuvre, seront à nous communiquer pour avis, avant début des travaux correspondants.
- Les entreprises devront nous préciser les modalités de leur autocontrôle concernant les vérifications techniques qui leur incombent (Loi n° 78-12 du 4 janvier 1978, article R 111-40 du Code de la Construction et de l'Habitation).
- Notre mission ne comprend pas de contrôle en usine ou en atelier, sur les ouvrages ou parties d'ouvrage, et éléments d'équipement destinés à être incorporés dans la construction.

MISSION : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques

| Objet / article de référence | Avis |
|---|---|
| <p>GEN 1</p> <p>DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP</p> <p>Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement</p> <p>GN 4 - Procédure d'adaptation des règles de sécurité</p> <p>GN 8 - Principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrées lors de l'évacuation</p> <p>DISPOSITIONS CONSTRUCTIVES</p> <p>Conduits et gaines</p> <p>CO 30 - Généralités</p> <p>Dégagements</p> <p>CO 37 - Saillies et dépôts</p> <p>AMENAGEMENTS INTERIEURS, DECORATION ET MOBILIER</p> <p>Eléments de décoration</p> <p>AM 9 - Revêtement muraux tendus et éléments de décoration en relief fixés à l'intérieur des locaux et dégagements</p> <p>AM 10 - Eléments de décoration flottants à l'intérieur des locaux et dégagements</p> <p>MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE *</p> <p>Robinets d'incendie armés</p> <p>MS 17 - Pression</p> <p>Installations d'extinction automatique ou à commande manuelle</p> <p>MS 25 - Extinction automatique à eau</p> | <p>Nous transmettre les PV des matériaux mis en place avec attestation de mise en oeuvre.</p> <p>Nous communiquer les attendus de la commission de sécurité compétente sur le dossier d'aménagement. En l'absence desdits attendus, notre rapport ne tient pas compte des éventuelles aggravations ou minorations émises par la commission de sécurité, et une observation apparaîtra sur le rapport final. L'évacuation devra tenir compte des différents handicaps.</p> <p>Nous préciser l'ensemble des réseaux conduits et gaines. Il aura lieu de restituer le coupe feu des parois et des planchers traversés. Nous transmettre les PV de réaction au feu M0 (prévu selon notice).</p> <p>Aucune saillie ou de dépôt ne doit réduire la largeur des dégagements.</p> <p>Les revêtement muraux et tendu devront être M2 minimum ainsi que les décorations en relief si leurs surfaces projetées sont supérieure à 20%. Réaction au feu M3 selon notice.</p> <p>Les éléments de décoration flottantes dont la surface est >0.5 m² dans un local ou dégagement M1 au minimum.</p> <p>S'assurer que la pression de fonctionnement ne doit pas être inférieure à 2.5 bars du RIA le plus défavorable.</p> |

MISSION : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques

| Objet / article de référence | Avis |
|---|--|
| <p>Dispositions visant à faciliter l'action des sapeurs pompiers</p> <p>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *- MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981</p> <p>Moyen de secours dans les locaux et dégagements accessibles au public</p> <p>M 26 - Matériels d'extinction</p> <p>M 27 - Système d'extinction automatique à eau</p> | <p>Le sprinklage doit être conforme aux normes NF EN 12845 et NF S 62-211. L'aménagement ne doit pas opposer au bon fonctionnement du système sprinklage.</p> <p>Le plan d'intervention des secours devra être positionné à l'entrée du magasin.</p> <p>Voir article MS</p> <p>Voir article MS</p> |

MISSION : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

SEI-TB : Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques

| Objet / article de référence | Avis |
|---|--|
| <p>CHAUFFAGE, VENTILATION, REFRIGERATION, CLIMATISATION, CONDITIONNEMENT D'AIR ET INSTALLATION D'EAU CHAUDE SANITAIRE</p> <p>Généralités</p> <p>CH 2 - Conformité des appareils et des installations</p> <p>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *- MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981</p> <p>Chauffage et ventilation</p> | <p>L'appareil doit être attesté par un marquage CE.</p> <p>Nous transmettre le dossier précisant les équipement mis en oeuvre.</p> <p>Rappels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - conduits M0, y compris conduits textiles - calorifuges Intérieurs M0, extérieurs M1 - restitution de l'isolement des parois d'isolement entre niveaux par clapets coupe-feu autocommandés. |

Vous voudrez bien nous confirmer par courrier, la prise en compte des observations formulées

**Pour contribuer à l'obtention d'une meilleure qualité de votre ouvrage,
nous sommes à votre disposition pour participer à une réunion de mise au point générale.**

5. LISTE DES POINTS EXAMINES PAR CHAPITRE

Codes utilisés associés à nos avis :

La signification des codes utilisés dans nos missions est la suivante :

AF : Avis Favorable.

Les dispositions prévues dans les documents examinés n'appellent pas de remarque. Cet avis, formulé dans la limite des précisions fournies par ces documents, ne préjuge pas des avis qui pourront être émis lors des phases ultérieures.

AP : A Préciser.

Les dispositions prévues dans les documents examinés sont insuffisamment définies. Cet avis présente un caractère suspensif : il y aura lieu de fournir les précisions complémentaires demandées, faute de quoi notre avis deviendra défavorable.

OB : OBservation.

Les dispositions prévues dans les documents examinés peuvent générer un ou plusieurs des aléas techniques visés dans notre mission. Cet avis présente un caractère défavorable et sera maintenu dans notre rapport final en l'absence de prise en compte.

SO : Sans Objet.

L'indication Sans Objet s'applique aux articles réglementaires qui ne sont pas concernés par certaines dispositions ou lorsqu'ils ne comprennent pas d'installations techniques mentionnées dans le règlement de sécurité.

HM : Hors Mission.

L'examen des dispositions prévues dans les documents ne relève pas des missions qui nous ont été confiées. Cet examen peut, le cas échéant, faire l'objet de prestations complémentaires.

PM : Pour Mémoire.

L'indication Pour Mémoire s'applique aux articles règlementaires qui ne nécessitent pas d'évaluation de conformité dans le cadre de la mission en cours.

Mission : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

Chapitre : HAND - Accessibilité des constructions aux personnes handicapées

| Points examinés | Dispositions prévues | Avis | |
|--|---|------|--|
| ACCESSIBILITE DES ERP SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC (IOP) EXISTANTES AUX PERSONNES HANDICAPEES | | | |
| Art. 4 - Accès aux bâtiments ou aux installations | Se fait par le mail du centre commercial avec une pente de 2%. Façade contrastée à l'entrée de l'établissement avec enseigne centrée au-dessus du passage. | AF | |
| Art. 5 - Accueil du public | La caisse est prévue avec un comptoir à une hauteur du sol de 74 cm, sa profondeur est de 42 cm voir plus car ouvert et sa largeur est de 64 cm | AF | |
| Art. 6 - Circulations intérieures horizontales | Les cheminements auront une largeur minimum de 150 cm 100 lux minimum. Les vitrines sur le mail seront occupées par des porte-affiche ou stèles permettant de ne pas ignorer leur présence. | AF | |
| Art. 9 - Revêtements des sols, murs et plafonds | Revêtement de sol carrelage Grès Cérame Refin 15x90cm posé en chevron de couleur blanc et gris. Ne comportera pas d'obstacle à la roue. | AF | |
| Art. 13 - Sorties | Blocs autonomes de sécurité équipés de pictogrammes normalisés. 1 sortie / dégagement de 5 UP | AF | |
| Art. 14 - Eclairage | 200 lux pour le comptoir caisse, 100 lux pour les circulations horizontales. | AF | |

Mission : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

Chapitre : SEI-IN - Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques

Textes de référence : - Code de la construction et de l'habitation (R 123-1 à R123-55) - Arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et arrêtés complémentaires
 - Arrêté du 22 décembre 1981 modifié relatif aux établissements du type M - Magasins de vente - Centres commerciaux
 - Article R 4215 à R4215 - 17 du code du travail relatif à la conformité des installations électriques au code du travail

| Remarques Générales : | Avis |
|-----------------------|--|
| | Nous transmettre les PV des matériaux mis en place avec attestation de mise en oeuvre. |

| Points examinés | Dispositions prévues | Avis |
|---|----------------------|--|
| DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP | | |
| Classement des établissements GN 1 - Classement des établissements GN 2 - Classement des groupements d'établissements ou des établissements en plusieurs bâtiments voisins non isolés entre eux GN 3 - Classement des groupements d'établissements et des établissements en plusieurs bâtiments isolés entre eux Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement GN 4 - Procédure d'adaptation des règles de sécurité GN 5 - Etablissement comportant des locaux de types différents GN 6 - Utilisations exceptionnelles des locaux GN 7 - Etablissements situés dans les immeubles de grande hauteur GN 8 - Principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrées lors de l'évacuation GN 9 - Aménagement d'un établissement nouveau dans des locaux ou bâtiments existants | | PM PM PM AP PM PM PM AP PM Nous communiquer les attendus de la commission de sécurité compétente sur le dossier d'aménagement. En l'absence desdits attendus, notre rapport ne tient pas compte des éventuelles aggravations ou minorations émises par la commission de sécurité, et une observation apparaîtra sur le rapport final. L'évacuation devra tenir compte des différents handicaps. |

@/iso_15-8_100-10_FR

| Points examinés | Dispositions prévues | Avis | |
|---|--|-----------|--|
| Couvertures | | SO | |
| Façades | | SO | |
| CO 19 - Généralités | | PM | |
| Distribution intérieure et compartimentage | | | |
| CO 23 - Généralités | Distribution intérieur par cloisonnement traditionnel | AF | |
| CO 24 - Caractéristiques des parois verticales et des portes (cloisonnement traditionnel et secteurs) | Disposition existante du centre commercial | SO | |
| Locaux non accessibles au public, locaux à risques particuliers | | | |
| CO 27 - Classement des locaux en fonction de leurs risques | | PM | |
| CO 28 - Locaux à risques particuliers | Pas de local à risque | SO | |
| CO 29 - Locaux à risques courants et logements du personnel | | AF | Pas d'exigence interne. |
| Conduits et gaines | Gainés en matériaux MO | | |
| CO 30 - Généralités | Gainés en matériaux MO | AP | Nous préciser l'ensemble des réseaux conduits et gaines. Il aura lieu de restituer le coupe feu des parois et des planchers traversés. Nous transmettre les PV de réaction au feu M0 (prévu selon notice). |
| Dégagements | | | |
| CO 34 - Terminologie | | PM | |
| CO 35 - Conception des dégagements | Un dégagement donnant sur le mail de plain-pied. Un dégagement pour le personnel non accessible au public donnant sur la surface de vente. | AF | |
| CO 37 - Saillies et dépôts | | AP | Aucune saillie ou de dépôt ne doit réduire la largeur des dégagements. |
| CO 38 - Calcul des dégagements | 1 dégagement de 5UP | AF | |
| CO 42 - Balisage des dégagements | BAES | AF | |
| Sorties | | | |
| CO 43 - Répartition des sorties - Distances maximales à parcourir | | AF | |
| CO 45 - Manoeuvre des portes | | SO | |

| Points examinés | Dispositions prévues | Avis | |
|---|--|------|--|
| CO 46 - Portes des sorties de secours | | SO | |
| AMENAGEMENTS INTERIEURS, DECORATION ET MOBILIER | | | |
| Généralités | | | |
| AM 1 - Généralités | | PM | Comportement au feu s'exprimant en euro classe (produits de construction en majeure partie) ou en catégorie (matériaux d'aménagement, décoration, gros mobilier) |
| Revêtements | | | |
| AM 2 - Produits et matériaux de parois | | PM | |
| AM 4 - Parois verticales des dégagements non protégés et des locaux | Les revêtements muraux seront M1 | AF | |
| AM 5 - Plafonds des dégagements non protégés et des locaux (Tout plafond, y compris plafonds suspendus, plafonds tendus, plafonds ajourés...) | Revêtements plafond M1 | AF | |
| AM 7 - Sols des dégagements non protégés et des locaux | Revêtements sol M0 | AF | |
| Eléments de décoration | | | |
| AM 9 - Revêtement muraux tendus et éléments de décoration en en relief fixés à l'intérieur des locaux et dégagements | Cadres M3 | OB | Les revêtement muraux et tendu devront être M2 minimum ainsi que les décorations en relief si leurs surfaces projetées sont supérieure à 20%. Réaction au feu M3 selon notice. |
| AM 10 - Eléments de décoration flottants à l'intérieur des locaux et dégagements | | AP | Les éléments de décoration flottantes dont la surface est >0.5 m² dans un local ou dégagement M1 au minimum. |
| Tentures, portières, rideaux, voilages, cloisons coulissantes ou repliables | | SO | |
| Gros mobilier, agencement principal, aménagements de planchers légers surélevés | | | |
| AM 15 - Principe général | Mobilier bois M3 | AF | |
| AM 16 - Gros mobilier, agencement principal | Mobilier rigide et fixe ne faisant obstacle à l'évacuation | AF | |
| DESENFUMAGE | | | |
| Objet - principes - application | | | |
| DF 1 - Objet du désenfumage | | PM | |
| DF 2 - Documents à fournir | | PM | |
| DF 9 - Entretien et exploitation | | PM | A prévoir par l'exploitant |
| DF 10 - Vérifications techniques | | PM | A prévoir par l'exploitant |

| Points examinés | Dispositions prévues | Avis | |
|---|---|------|--|
| MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE * | | | |
| Généralités | | | |
| MS 1 - Différents moyens de secours | | PM | |
| MS 2 - Dispositions particulières | | PM | |
| MS 3 - Documents à fournir | | PM | |
| Moyens d'extinction | | | |
| MS 4 - Différents moyens d'extinction | | PM | |
| Robinets d'incendie armés | | | |
| MS 15 - Emplacements | Disposition existante du centre commercial | SO | S'assurer que la pression de fonctionnement ne doit pas être inférieure à 2.5 bars du RIA le plus défavorable. |
| MS 17 - Pression | | AP | |
| Installations d'extinction automatique ou à commande manuelle | | | |
| MS 25 - Extinction automatique à eau | Système d'extinction du type sprinkleur: Nappe haute et basse dans le magasin | AP | Le sprinklage doit être conforme aux normes NF EN 12845 et NF S 62-211. L'aménagement ne doit pas opposer au bon fonctionnement du système sprinklage. |
| MS 26 - article abrogé | | PM | |
| MS 27 - article abrogé | | PM | |
| Eléments de construction irrigués | | | |
| MS 35 - Définition | | PM | |
| Appareils mobiles et moyens divers | Extincteur H ₂ O et CO ² | AF | |
| Dispositions visant à faciliter l'action des sapeurs pompiers | Affichage du plan d'évacuation et consignes de sécurité dans le magasin | AP | Le plan d'intervention des secours devra être positionné à l'entrée du magasin. |
| Service de sécurité d'incendie | Disposition du centre commercial non modifié dans le cadre du projet | SO | |
| MS 45 - Généralités | | PM | |
| MS 46 - Composition et missions du service | | PM | |
| MS 48 - Qualification du personnel de sécurité | | PM | |
| MS 49 - Service assuré par les sapeurs-pompiers | | PM | |
| MS 51 - Exercices d'instruction | | PM | |
| MS 52 - Présence de la direction | | PM | |
| Système de sécurité incendie (SSI) | SSI de catégorie A du centre commercial | SO | |
| MS 54 - Zones : terminologie | | PM | |
| Système de détection incendie | Disposition du centre commercial non modifié dans le cadre du projet | SO | |
| Système d'alarme | Système d'alarme du centre commercial de type 1 | SO | |

| Points examinés | Dispositions prévues | Avis | |
|--|--|-----------|---------------------------|
| MS 61 - Terminologie | | PM | |
| Entretien et consignes d'exploitation | | | |
| MS 68 - Entretien | | PM | |
| MS 69 - Consignes d'exploitation | | PM | |
| Système d'alerte | Ligne téléphonique avec téléphone filaire pour appel des secours | AF | |
| Entretien, vérifications et contrôles | | | |
| MS 73 - Vérifications techniques | | PM | |
| MS 74 - Contrôles | | PM | |
| MS 75 - Autres obligations de l'exploitant | | PM | |
| DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *- MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981 | | | |
| Généralités | | | |
| M 1 - Etablissements assujettis | | PM | |
| M 2 - Calcul de l'effectif | | AF | Voir le calcul en annexe. |
| Construction, isolement et distribution | | | |
| M 7 - Distribution intérieure des centres commerciaux | Cellule <300m ² Pas d'exigence d'isolement interne | AF | |
| Dégagements | | | |
| M 8 - Dispositions particulières | | SO | |
| M 11 - Centres commerciaux : sorties des exploitations et des mails | Effectif moins de 50 personnes | AF | |
| Aménagements intérieurs | | | |
| M 15 - Comportement au feu des matériaux | Mobilier M3 (prévu) | AF | |
| Moyen de secours dans les locaux et dégagements accessibles au public | | | |
| M 25 - Dispositions générales | | PM | |
| M 26 - Matériels d'extinction | | AP | Voir article MS |
| M 27 - Système d'extinction automatique à eau | | AP | Voir article MS |
| M 29 - Service de sécurité incendie | | PM | |
| M 31 - Article supprimé par arrêté du 2 février 1993 | | PM | |
| Dispositions spéciales à certaines présentations ou manifestations | | | |
| M 37 - Manifestations temporaires | | PM | |
| Consignes particulières | | | |

| Points examinés | Dispositions prévues | Avis | |
|--|----------------------|------|--|
| M 44 - Défense de fumer Mesures applicables aux locaux non accessibles au public M 45 - Généralités M 58 - Défense de fumer | | PM | |
| | | PM | |
| | | PM | |

Mission : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

Chapitre : SEI-TB - Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques

Textes de référence : - Code de la construction et de l'habitation (R 123-1 à R123-55) - Arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et arrêtés complémentaires
 - Arrêté du 22 décembre 1981 modifié relatif aux établissements du type M - Magasins de vente - Centres commerciaux

| Points examinés | Dispositions prévues | Avis | |
|---|--|---|---|
| <p>CHAUFFAGE, VENTILATION, REFRIGERATION, CLIMATISATION, CONDITIONNEMENT D'AIR ET INSTALLATION D'EAU CHAUDE SANITAIRE</p> <p>Généralités CH 1 - Domaine d'application CH 2 - Conformité des appareils et des installations</p> <p>CH 4 - Documents à fournir</p> <p>Traitement d'air et ventilation CH 39 - Entretien des filtres</p> <p>Entretien et vérification CH 57 - Entretien CH 58 - Vérifications techniques</p> <p>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *- MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981</p> <p>Chauffage et ventilation</p> | <p>Ventilation par des cassettes intégrées dans le faux plafond de la boutique, air circulant avec les roof-tops</p> | <p>PM AP</p> <p>PM</p> <p>PM</p> <p>PM PM</p> <p>AP</p> | <p>L'appareil doit être attesté par un marquage CE.</p> <p>Livret d'entretien</p> <p>Nous transmettre le dossier précisant les équipement mis en oeuvre. Rappels : - conduits M0, y compris conduits textiles - calorifuges Intérieurs M0, extérieurs M1 - restitution de l'isolement des parois d'isolement entre niveaux par clapets coupe-feu autocommandés.</p> |

ANNEXE - TABLEAU DE CALCUL DES EFFECTIFS ET DES DEGAGEMENTS

| Niveau | Local | Type | Mode de calcul | Surface ou autre critère | Effectifs | | | | | Aggravation | Dégagements | | | | Commentaire | | |
|--------|-------|------|----------------|--------------------------|-----------|--------|-----------|----------|-----------|-------------|-------------------|-----------|----|-------|-------------|---------|-----------|
| | | | | | * | public | personnel | du local | du niveau | | Cumul des niveaux | Théorique | | | | Réalisé | |
| | | | | | | | | | | | | Nb | No | Nb Ac | | UP | Nb |
| RDC | | M | 1pers/2m²/3 | 43 | | 8 | 5 | 13 | 13 | | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | Favorable |

Légende des colonnes : Nb No = Nombre Normal, Nb Ac = Nombre Accessoire, * = exclusion de la prise en compte dans le calcul de l'effectif du public si la case est cochée

Total :

| | |
|---|---|
| 8 | 5 |
|---|---|

Effectif global :

| |
|-----------|
| 13 |
|-----------|

Copies à :

- BV Construction



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA GIRONDE

VILLE DE MÉRIGNAC
COURRIER ARRIVÉ
16 OCT. 2017
 Visa DGS
 Cabinet
 Ages Vie
 D/Service
 PTO
 ADG
 Cley. Prox.
 Visa Maire
 Innovation
 Ser. Vie Loc.

SERVICE DÉPARTEMENTAL
D'INCENDIE ET DE SECOURS
DE LA GIRONDE

BORDEAUX, LE 11 OCT. 2017

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

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

SEANCE DU 11 OCTOBRE 2017

1. RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉTABLISSEMENT

| | | | |
|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------|
| COMMUNE | MÉRIGNAC | | |
| N° ÉTABLISSEMENT | E - 281-00087-058 | | |
| DEMANDE D'AUTORISATION DE TRAVAUX | N° 033 281 11 Z 0086 | | |
| RAISON SOCIALE | Mérignac Soleil - G. M. Lot n° 123 - Boutique "Bouygues Télécom" | | |
| ADRESSE | 17 avenue de la Somme - 33700 | | |
| EFFECTIF SUSCEPTIBLE D'ÊTRE ADMIS | BOUTIQUE | | |
| | PUBLIC | 8 | |
| | PERSONNEL | 5 | |
| | TOTAL | 13 | |
| CLASSEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT | TYPES | PRINCIPAL | SECONDAIRES |
| | | M | N |
| | CATÉGORIE | 1 ère (Centre commercial) | |
| DÉSIGNATION DU PROJET | Aménagement de locaux | | |

2. AVIS

| | |
|-----------------|-----------|
| SOUS-COMMISSION | FAVORABLE |
|-----------------|-----------|

POLE
CITOYENNETE-PROXIMITE

16 OCT. 2017

Le Président,

Lieutenant-Colonel Éric DUFFAU
Chef du Groupement Prévention

Séance du 11 octobre 2017 / Mérignac / Mérignac Soleil - G. M. Lot n° 123 - Boutique "Bouygues Télécom" / AT : n° 033 281 11 Z 0086 / Aménagement de locaux / Type(s) M Nde 1 ère Catégorie
1/5

Groupement Prévention du S.D.I.S 33

Étude sur dossier

E.R.P. du 1^{er} groupe – I.G.H.

Référence : A /n° 97584 du 12 septembre 2017

Officier instructeur : Commandant Bernard TOUCHE

Commune : MÉRIGNAC

Raison sociale : Mérignac Soleil - G. M. Lot n° 123 - Boutique "Bouygues Télécom"

Numéro d'Établissement : E - 281-00087-058

Adresse : 17 avenue de la Somme - 33700

Nature de l'activité : M

Maître d'ouvrage : Réseau Clubs Bouygues Télécom

Maître d'œuvre : SIB Joëlle MERCKEL

Objet du projet : Aménagement de locaux

AT : n° 033 281 11 Z 0086

Transmis par la Mairie de Mérignac le 8 septembre 2017.

V/références : MF/NS/2017-3307

COMPOSITION DU DOSSIER

Le dossier soumis à l'avis de la sous-commission comporte un jeu de plans état des lieux et projet en date du 6 juin 2017.

Pièces écrites :

- notice de sécurité de 2017, émanant du maître d'œuvre
- rapport de contrôle de la notice de sécurité du 16 juin 2017, émanant de Bureau Véritas Monsieur Umara CORREIA
- attestation du Responsable Unique de Sécurité du 30 août 2017., émanant de Monsieur Jean-Jacques UZOLS.
- engagement du maître d'ouvrage de 2017, relatif à la solidité

DESCRIPTION DU PROJET

DESCRIPTION DU PROJET :

- Construction

Le projet consiste au réaménagement de la boutique Bouygues Télécom située dans le lot n°123.

DESCRIPTIF PAR NIVEAU :

Rez-de-chaussée :

- une surface de vente de 43 m²
- un local « back office » de 12,7 m²

MODE DE CLASSEMENT

| NIVEAUX | LOCAUX | ARTICLES DE RÉFÉRENCE | MODE DE CALCUL | EFFECTIF DU PUBLIC | EFFECTIF DU PERSONNEL | EFFECTIF TOTAL |
|--------------|------------------------------------|-----------------------|--|--------------------|-----------------------|----------------|
| RDC | Surface de vente 43 m ² | M 2 §1b | 1 personne pour 6 m ² de la surface | 8 | 5 | 13 |
| TOTAL | | | | 8 | 5 | 13 |

CLASSEMENT :

| | | |
|----------|-------------|---|
| Type (s) | PRINCIPAL | M |
| | SECONDAIRES | N |

| | |
|-----------|---------------------------|
| Catégorie | 1 ère (Centre commercial) |
|-----------|---------------------------|

↳ **DÉGAGEMENTS :**

| NIVEAUX (LOCAUX) | NOMBRE DE DÉGAGEMENTS RÉGLEMENTAIRES | NOMBRE D'UP RÉGLEMENTAIRES | NOMBRE DE DÉGAGEMENTS RÉALISÉS | NOMBRE D'UP RÉALISÉES | OBSERVATIONS |
|---|--|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| <u>Rez-de-chaussée</u> personnes à évacuer : 13 | 1 sortie | 2 UP | 1 sortie | 5 UP | En excédent d'UP |

TEXTES PRINCIPAUX DE REFERENCE

- Code de l'Urbanisme et en particulier l'article R 425-15.
- Code de la Construction et de l'Habitation (C.C.H.) et spécialement les articles R 123-1 à R 123-55.
- Arrêté du 25 juin 1980 modifié relatif aux dispositions générales et instructions techniques annexées.
- Arrêté du 22.12.81 modifié : dispositions particulières applicables au type M.

PRESCRIPTIONS

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

1 DISPOSITIONS CONSTRUCTIVES

1.1 Distribution Intérieure :

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

2 AMÉNAGEMENT

- 2.1 Les aménagements intérieurs devront être conformes aux dispositions du chapitre 3 de l'arrêté du 25 juin 1980.
- 2.2 L'agencement principal et tous les aménagements mobiliers devront être réalisés en matériaux M 3 (article M 15).
- 2.3 Les panneaux publicitaires de plus de 0,50 m² devront répondre aux dispositions de l'article AM 10.

3 INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES ET D'ÉCLAIRAGE

- 3.1 L'éclairage de sécurité devra être conforme aux dispositions de l'article M 24.
- 3.2 L'éclairage normal ne doit pas être réalisé uniquement avec des lampes à décharge d'un type tel que leur amorçage nécessite un temps supérieur à 15 secondes (article EC 6 § 6).
- 3.3 Les enseignes lumineuses en haute et basse tension devront être équipées d'un dispositif de coupure d'urgence et de sectionnement en basse tension. La coupure d'urgence doit permettre au service de secours d'effectuer la coupure en charge, directe ou à distance, en une seule manœuvre, de tous les conducteurs actifs de l'alimentation de l'enseigne (article EL 11).

4 CHAUFFAGE ET VENTILATION

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

5 MOYENS DE SECOURS

5.1 Défense incendie intérieure :

5.1.1 L'implantation des têtes des sprinkleurs (nappe haute et basse) devra être adaptée au nouvel aménagement de façon à assurer une couverture efficace des surfaces à défendre.

5.2 Alerte :

5.2.1 Mettre en place un téléphone filaire ne nécessitant aucune alimentation électrique et relié au poste de sécurité du centre commercial (article MS 50)

5.3 Consignes :

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

6 CONTRÔLES

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

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

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

7 EXÉCUTION DES TRAVAUX

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

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

8 RÉCEPTION DES TRAVAUX AVANT OUVERTURE

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

PROPOSITION D'AVIS

Avis Favorable

Il est rappelé au pétitionnaire l'article R 123-43 du C.C.H. qui stipule que :

«les constructeurs, installateurs et exploitants sont tenus, chacun en ce qui le concerne, de s'assurer que les installations ou équipements sont établis, maintenus et entretenus en conformité avec les dispositions de la présente réglementation. Le contrôle exercé par l'administration ou par la commission de sécurité compétente ne les dégage pas des responsabilités qui leur incombent personnellement».

Pour information :

- Monsieur le chef du Groupement Centre
 - Monsieur le chef du Centre de Mérignac
-



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SOUS-COMMISSION D'ACCESSIBILITE DES PERSONNES HANDICAPEES

ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC

SEANCE DU : 31/10/17

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ETABLISSEMENT :

Affaire N° : 2017-2879

| | |
|-------------------------|-------------------------------|
| COMMUNE | MERIGNAC |
| Permis de construire PC | |
| Autorisation AT | 03328117Z0086 |
| Maître d'ouvrage : | RESEAU-CLUB-BOUYGUES-TELECOM |
| Adresse: | 17 AVENUE DE LA SOMME |
| Désignation du projet: | AMENAGEMENT DES LOCAUX |
| Type - Catégorie | W - 5 |
| Maître d'œuvre : | JOELLE MERCKEL |
| Date Dépôt Mairie | 01/09/17 |
| Date Réception DDTM | 12/09/17 |

PROPOSITION D'AVIS : FAVORABLE

AVIS DE LA SOUS-COMMISSION ACCESSIBILITE : FAVORABLE

Le Président

Le responsable de l'Unité
Politique Immobilière de l'Etat

David DELCROS

Textes de référence :

Code de la Construction et de l'Habitation (C.C.H.)

LOI 2005-102 du 11 février 2005

LOI n° 2015-988 du 5 août 2015 ratifiant l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006, modifié par décret n°2014-1326 du 5 novembre 2014

Arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par arrêté du 30 novembre 2007

Arrêté du 8 décembre 2014

Arrêté du 22 mars 2007

Décret 2007-1327 du 11 septembre 2007

Arrêté du 11 septembre 2007

Commune : MERIGNAC

PC :

AT : 03328117Z0086

Adresse: 17 AVENUE DE LA SOMME

Désignation du projet : **AMENAGEMENT DES LOCAUX**

Maître d'ouvrage : RESEAU-CLUB-BOUYGUES-TELECOM

Maître d'œuvre : JOELLE MERCKEL

Affaire n° : 2017-2879 suivie par Gilles ROY Instructeur ☎ : 05 56 93 30 08

Mail: gilles.roy@gironde.gouv.fr

Après étude du dossier, il est proposé un avis FAVORABLE à la réalisation du projet.

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

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.

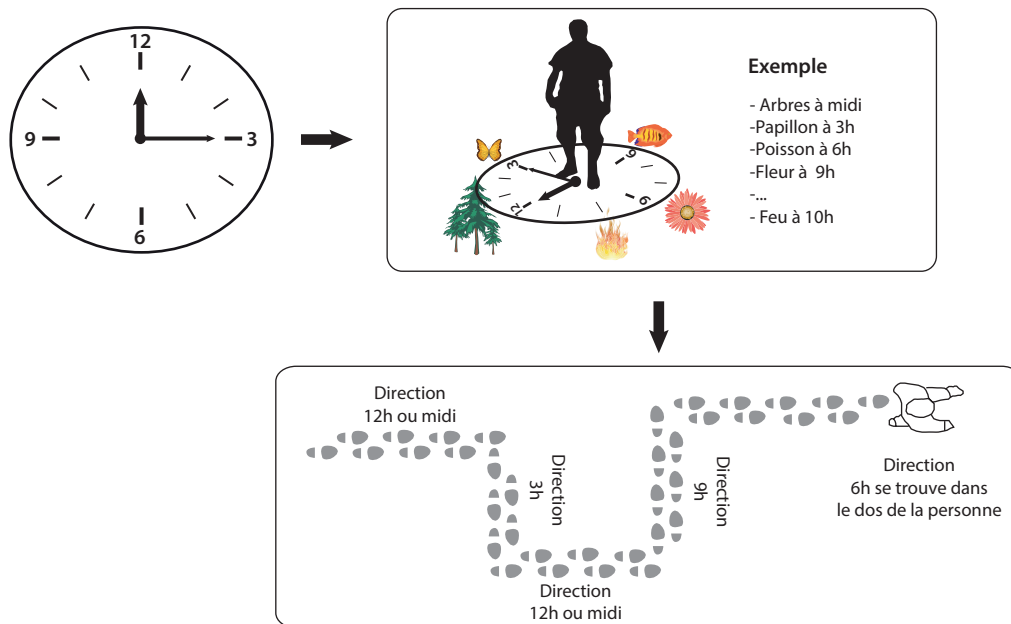
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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-signaletique-de-reperage-et-d-orientation-dans-les-etablissements-recevant-du-public/article/818346/fa181424>




Documents de référence

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


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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

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, aéro-gares...)