

# 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 DRANCY AVENIR  
- Réseau Club Bouygues Telecom

Adresse de l'établissement CC AVENIR 60 RUE ST STENAY

Tél : 01.48.35.50.26

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)**

**MAIRIE DE DRANCY****AUTORISATION D'AMENAGEMENT****« DOSSIER DE MISE EN SECURITE »****(Travaux non soumis à permis de construire ou à déclaration de travaux)****DELIVREE PAR LE MAIRE AU NOM DE LA COMMUNE**

\*\*\*\*\*

<b>Dossier en date du 20 octobre 2017 AT 093.029.17A.0028</b>	
Par :	KLEPIERRE Management
Adresse :	60, rue Saint Stenay - 93700 Drancy
Pour :	Le réaménagement d'un magasin « Bouygues Télécom »
Etablissement :	Centre commercial « Carrefour Avenir »
Sur un terrain sis :	60, rue Saint-Stenay - 93700 Drancy
Classement :	Etablissement de type M de 1 <sup>e</sup> catégorie

**LE MAIRE,**

VU la demande d'autorisation d'aménagement susvisée ;

VU l'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 ;

VU l'arrêté du 22 décembre 1981 modifié, portant approbation des dispositions modifiant et complétant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, relatif aux établissements de type M ;

VU l'arrêté du 30 novembre 2007 modifié et modifiant l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.111-19 à R.111-19-3 et R.111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

VU la circulaire du 20 avril 2009 modifiée, relative à l'accessibilité des bâtiments d'habitation collectifs existants, et des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existants, modifiant la circulaire interministérielle du 30 novembre 2007.

VU notamment l'article R.123-23 du Code de la Construction et de l'Habitation (C.C.H.), relatif à une autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement pour les travaux qui ne sont pas soumis au permis de construire;

VU l'avis favorable de la Préfecture de la Seine-Saint-Denis - Direction des Sécurités et des Services du Cabinet - Bureau de la Défense et de la Sécurité Civiles, en date du 21 décembre 2017.

VU l'avis favorable de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Équipement et l'Aménagement Ile-de-France - Unité Départementale de la Seine-Saint-Denis – Service Urbanisme Réglementaire et Bâtiments - Pôle Bâtiment Accessibilité en date du 30 novembre 2017.

### ARRETE

**Article 1.** L'autorisation d'aménagement est **ACCORDEE** pour le projet décrit dans la demande susvisée.

**Article 2.** Le déclarant devra tenir compte des prescriptions émises :

- dans le document établi par la Préfecture de la Seine-Saint-Denis - Direction des Services du Cabinet - Bureau de la Défense et de la Sécurité Civiles, en date du 21 décembre 2017 ;

DRANCY, le 21 décembre 2017

Le Maire,  
Conseillère Départementale



Aude LAGARDE

PJ :

- Courrier de la Préfecture de la Seine-Saint-Denis - Direction des Sécurités et des Services du Cabinet - Bureau de la Défense et de la Sécurité Civiles, en date du 21 décembre 2017.
- Courrier de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Équipement et l'Aménagement Ile-de-France - Unité Départementale de la Seine-Saint-Denis – Service Urbanisme Réglementaire et Bâtiment - Pôle Bâtiment Accessibilité en date du 30 novembre 2017.



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## PREFET DE LA SEINE-SAINT-DENIS

DIRECTION DES SECURITES ET DES SERVICES DU CABINET  
BUREAU DE LA DÉFENSE ET DE LA SÉCURITÉ CIVILES

Affaire suivie par Mme JUMEL Samantha

☎ 01.41.60.59.39

pref-securite-incendie@seine-saint-denis.gouv.fr

Courrier n° 17/01249

Bobigny, le 21 DEC. 2017

Le Préfet de la Seine-Saint-Denis

à

Monsieur le maire de Drancy  
Service Prévention Sécurité Incendie

**Objet** : Boutique « BOUYGUES TELECOM »  
Centre Commercial Carrefour Avenir

**Réfer** : V/bordereau du 20 octobre 2017

Par bordereau cité en référence, vous avez transmis pour avis un dossier concernant l'aménagement d'une boutique « BOUYGUES TELECOM » située dans le centre commercial Carrefour Avenir.

### **Descriptif des travaux**

Le projet concerne l'aménagement intérieur de la boutique « BOUYGUES TELECOM » selon le nouveau concept de l'enseigne.

Les travaux concernent :

- le remplacement du mobilier ;
- le changement des revêtements de sol, des murs, des plafonds ;
- le changement de cloisonnement intérieur ;
- la rénovation des équipements électriques, de l'éclairage de sécurité et la pose d'une enseigne extérieure.

### **Description de l'établissement**

La boutique à simple rez-de-chaussée dispose d'une mezzanine non accessible au public. D'une superficie accessible au public de 59 m<sup>2</sup>, elle est destinée à la vente de téléphonie mobile et à ses accessoires.

L'établissement dispose des installations techniques et de sécurité du centre commercial.

PRÉFET DE LA SEINE-SAINT-DENIS

Direction régionale et interdépartementale  
de l'Équipement et de l'Aménagement  
Île-de-France

Unité Départementale de la Seine-Saint-Denis

Service Urbanisme Réglementaire et Bâtiment

Pôle Bâtiment Accessibilité

Bobigny, le 30/11/17

Le Président de la sous-commission  
départementale pour l'accessibilité des personnes  
handicapées

à

Madame, Monsieur le Chef du service sécurité  
prévention incendie de Drancy

Nos réf. : 17-1573

Vos réf. : AT.093.029.17A.0028

Réceptionné le 25/10/17

Affaire suivie par le service accessibilité – ud93  
accessibilite.ud93.driea-if@developpement-durable.gouv.fr

Objet : Travaux d'aménagement d'un magasin « BOUYGUES  
TELECOM »

Réseau Club Bouygues Télécom  
Centre commercial Avenir – 60 rue Saint-Stenay  
93700 DRANCY

Je vous informe que les membres de la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées, ont émis, en séance du 30 novembre 2017, un avis favorable à la réalisation du projet cité en objet.

Le chef du pôle bâtiment accessibilité



Sébastien KUHN

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





**BUREAU  
VERITAS**

**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 : brahim.ahuilat@fr.bureauveritas.com

**Adresse postale :**

BP 338  
95526 CERGY-PONTOISE Cedex

RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM  
LE TECHNOPOLE  
13 15 AVENUE DU MARECHAL JUIN  
92190 MEUDON

N. Réf. : /RIOERP c/1

V. Réf. :

RIOERP c n° 1

N° affaire : 7072223/1

Missions signées : AOERP

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

OSNY, le 08/09/2017

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

**RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM DRANCY  
CENTRE COMMERCIAL**

CENTRE COMMERCIAL AVENIR  
93700 DRANCY

Ce rapport comporte 19 pages dont 1 page de garde

Annule et remplace le RIOERP c révision 0 en date du 17/08/2017

Le Chargé d'affaire  
BRAHIM AHUILAT

# 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	7

## MISSIONS :

Chapitres	Date d'envoi	Version
<b>AOERP : Assistance à l'ouverture d'un ERP</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> HAND : Accessibilité des constructions aux personnes handicapées <i>Mme SEKOURA AKROUF - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i>	08/09/2017	V0
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques <i>Mme SEKOURA AKROUF - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i>	08/09/2017	V1
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-TB : Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques <i>Mme SEKOURA AKROUF - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i>	08/09/2017	V1
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-EL : Electricité - Eclairage - vérifications techniques <i>Mme SEKOURA AKROUF - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i>	08/09/2017	V0

## Annexes :

- Calcul des dégagements et effectifs

# 1. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

## OPERATION

Agence : POLE CN Construction DRS IDF  
Service : 796561

N° de convention : BON DE COMMANDE N° 4  
signée le : 16/08/2017 10:00

### Désignation de l'opération

Appellation : RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM DRANCY - CENTRE COMMERCIAL

Adresse chantier :

N° et voie : CENTRE COMMERCIAL AVENIR

Ville : DRANCY

Lieu-dit :

Département : Seine-Saint-Denis

Début des travaux : 05/09/2017

Délai : 3 mois

Valeur prévisionnelle des travaux : € (HT)

### Maître de l'Ouvrage :

RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM  
LE TECHNOPOLE  
13 15 AVENUE DU MARECHAL JUIN  
0

## 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

### Etendue de la mission :

Aménagement d'une cellule commerciale destinée à la vente de téléphonie mobile et accessoires située dans un centre commercial.

Si des modifications de structures ou démolitions interviennent, il convient de nous solliciter afin de vous assister dans le cadre d'une mission solidité (prestation non prévue).

## 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) : 17/08/2017

### CLASSEMENT REGLEMENTAIRE DU PERMIS DE CONSTRUIRE

Etablissement de type M de 1ere catégorie.

### AFFECTATION DES LOCAUX

Surface de vente.

### DESCRIPTION ARCHITECTURALE

Etablissement à rez-de-chaussée.  
Cellule composée de :

- Surface accessible au public de 59.1 m2

Pas de modifications sur les structures existantes

Le projet concerne l'aménagement intérieur d'une cellule, les ouvrages structurels mitoyens et isolement sous couverture sont existants ou à la charge du bailleur.

### DESCRIPTION DES PRINCIPES CONSTRUCTIFS

- Fondations : Sans objet dans le cadre des travaux

- Structure : Sans objet dans le cadre des travaux

- Clos : Sans objet dans le cadre des travaux

- Couvert : Sans objet dans le cadre des travaux

- Equipements techniques :

Installations électriques : Réseau BT 220/380 V

Thermique : Aucun dossier transmis

Sécurité incendie :

Extincteurs portatifs adaptés aux risques, Extinction automatique à eau de type sprinkler , Robinets d'incendie armés, SSI du centre commercial, Téléphone urbain pour l'alerte, Service de sécurité du centre commercial.

### CONTRAINTES PARTICULIERES

- Liées au site : Sans objet

- Liées aux risques : Sans objet

- Liées au mode constructif : De technicité courante - Cloisonnement traditionnel à l'intérieur

- Liées à l'occupation des locaux : Effectifs selon article M2

### CLASSEMENT DE L'ETABLISSEMENT EN FONCTION DES RISQUES

Etablissement avec installation d'extinction automatique à eau de type sprinkler classé à risques courants.

### LOCAUX A RISQUES PARTICULIERS

- Locaux à risques moyens : sans objet

- Locaux à risques importants : sans objet

### TECHNOLOGIE INNOVANTE

Sans objet

### 3. DOCUMENTS EXAMINES

Documents examinés		Date de l'indice	Reçu le
Emetteur : RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM			
Descriptif	Attestation de conformité sprinkler	04/09/2017	08/09/2017
Attestation incendie	Attestation PV de réaction au feu	04/09/2017	08/09/2017
Notice	de sécurité et d'accessibilité handicapés	12/07/2017	17/08/2017
Descriptif	Descriptif de l'installation sprinkler et RIA	04/09/2017	08/09/2017
Plan	existant et projet	11/07/2017	17/08/2017
Schéma	Schéma installation sprinkleur	04/09/2017	08/09/2017

#### 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

HAND : Accessibilité des constructions aux personnes handicapées

Objet / article de référence	Avis
GEN 1	Nous faire parvenir l'avis de la commission d'accessibilité . De ce fait, notre avis est suspendu aux décisions même de la commission de sécurité et des prescriptions qui résulteront de l'étude qu'elle fera.

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

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

Objet / article de référence	Avis
GEN 1	Nous faire parvenir l'avis de la commission de sécurité . De ce fait, notre avis est suspendu aux décisions même de la commission de sécurité et des prescriptions qui résulteront de l'étude qu'elle fera.

**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

## Chapitre : HAND - Accessibilité des constructions aux personnes handicapées

Remarques Générales :	Avis
	Nous faire parvenir l'avis de la commission d'accessibilité . De ce fait, notre avis est suspendu aux décisions même de la commission de sécurité et des prescriptions qui résulteront de l'étude qu'elle fera.

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<b>ACCESSIBILITE DES ERP SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC (IOP) EXISTANTES AUX PERSONNES HANDICAPEES</b>			
Art. 4 - Accès aux bâtiments ou aux installations Accès principal du bâtiment accessible en continuité avec le cheminement extérieur accessible. Repérage		AF	
		AF	
Art. 5 - Accueil du public Aménagement, équipements ou mobilier accessibles aux personnes handicapées Caractéristiques banques d'accueil pour lecture, écriture ou utilisation de clavier		AF	
		AF	
Art. 6 - Circulations intérieures horizontales Principaux éléments structurant de la circulation repérables et identifiables Accessibilité à l'ensemble des locaux ouverts au public Caractéristiques dimensionnelles des cheminements Espaces de manoeuvre et d'usage sur les cheminements accessibles		AF	
		AF	
		AF	
Art. 13 - Sorties Repérage de toutes les sorties normales Aucun risque de confusion avec les issues de secours		AF	
		AF	
Art. 14 - Eclairage Eclairage des cheminements extérieurs accessibles > 20 lux Eclairage des circulations intérieures horizontales > 100 lux		AF	
		AF	

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

### 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, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017 (applicable au 01/07/2017)**  
 - 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 faire parvenir l'avis de la commission de sécurité . De ce fait, notre avis est suspendu aux décisions même de la commission de sécurité et des prescriptions qui résulteront de l'étude qu'elle fera.

Points examinés	Dispositions prévues	Avis
<b>DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP</b>		
Classement des établissements		
GN 1 - Classement des établissements		PM
GN 2 - Classement des groupements d'établissements ou des établissements en plusieurs bâtiments voisins non isolés entre eux		PM
GN 3 - Classement des groupements d'établissements et des établissements en plusieurs bâtiments isolés entre eux		PM
Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement		
GN 4 - Procédure d'adaptation des règles de sécurité		<b>AP</b>
GN 5 - Etablissement comportant des locaux de types différents		PM
GN 6 - Utilisations exceptionnelles des locaux		PM
GN 7 - Etablissements situés dans les immeubles de grande hauteur		PM
GN 8 - Principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrées lors de l'évacuation	Affichage des consignes d'évacuation du public en situation de handicap et formation du personnel	AF
GN 9 - Aménagement d'un établissement nouveau dans des locaux ou bâtiments existants		PM
GN 10 - Application du règlement aux établissements existants		PM

Points examinés	Dispositions prévues	Avis
Contrôles des établissements GN 11 - Notification des décisions GN 12 - Justification des classements de comportement au feu des matériaux et éléments de construction  Travaux GN 13 - Travaux dangereux  Normalisation GN 14 - Conformité aux normes - Essais de laboratoires		PM PM  PM  PM
<b>DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LES ERP DU 1ER GROUPE</b>		
Généralités GE 1 - Objet		PM
Contrôles des établissements GE 2 - Dossier de sécurité		PM  Le dossier de sécurité (selon R123-22- PC, AdT), doit comprendre une notice présentant la ou les solutions retenues, par niveau, pour l'évacuation des personnes en tenant compte des handicaps
GE 3 - Visite de réception GE 4 - Visites périodiques GE 5 - Avis relatif au contrôle de la sécurité		PM PM PM
Vérifications techniques GE 6 - Généralités GE 7 - Vérifications techniques assurées par des personnes ou organismes agréés GE 8 - Types de vérifications (organismes agréés) GE 9 - Rapports de vérifications (organismes agréés) GE 10 - Rapports de vérifications (techniciens compétents)		PM PM  PM PM PM
<b>DISPOSITIONS CONSTRUCTIVES</b>		
Isolement par rapport aux tiers CO 6 - Objet		PM
Façades CO 19 - Généralités		PM
Distribution intérieure et compartimentage CO 23 - Généralités	Etablissement distribué en cloisonnement traditionnel	AF

Points examinés	Dispositions prévues		Avis
CO 24 - Caractéristiques des parois verticales et des portes (cloisonnement traditionnel et secteurs)	Isolement par rapport aux cellules contiguës non modifié par les présents travaux. Voir article M7.	SO	
CO 26 - Recoupement des vides	Le centre commercial est protégé par une installation fixe d'extinction automatique de type sprinkleur. Voir article MS 25.	SO	
Locaux non accessibles au public, locaux à risques particuliers		PM	
CO 27 - Classement des locaux en fonction de leurs risques		SO	
CO 28 - Locaux à risques particuliers	Aucune exigence interne, voir article M7.	SO	
CO 29 - Locaux à risques courants et logements du personnel	Aucune exigence interne, voir article M7.	SO	
Dégagements		PM	
CO 34 - Terminologie		AF	
CO 35 - Conception des dégagements		AF	
CO 36 - Unité de passage, largeur de passage		AF	
CO 37 - Saillies et dépôts		AF	
CO 38 - Calcul des dégagements		AF	
CO 42 - Balisage des dégagements	Vois calcul en annexe	AF	
Sorties		AF	
CO 43 - Répartition des sorties - Distances maximales à parcourir		AF	
<b>AMENAGEMENTS INTERIEURS, DECORATION ET MOBILIER</b>			
Généralités		PM	
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		PM	
AM 2 - Produits et matériaux de parois		AF	
AM 4 - Parois verticales des dégagements non protégés et des locaux		AF	
AM 5 - Plafonds des dégagements non protégés et des locaux (Tout plafond, y compris plafonds suspendus, plafonds tendus, plafonds ajourés...)	Notice de sécurité : Faux plafonds M1	AF	
AM 7 - Sols des dégagements non protégés et des locaux	Carrelage	AF	
Gros mobilier, agencement principal, aménagements de planchers légers surélevés			

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
AM 15 - Principe général AM 16 - Gros mobilier, agencement principal		AF AF	
<b>DESENFUMAGE</b>			
Objet - principes - application DF 1 - Objet du désenfumage DF 2 - Documents à fournir DF 9 - Entretien et exploitation DF 10 - Vérifications techniques		PM PM PM PM	A prévoir par l'exploitant A prévoir par l'exploitant
<b>MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE *</b>			
Généralités MS 1 - Différents moyens de secours MS 2 - Dispositions particulières MS 3 - Documents à fournir		PM PM PM	
Moyens d'extinction MS 4 - Différents moyens d'extinction		PM	
Robinets d'incendie armés MS 14 - Conformité aux normes MS 15 - Emplacements	Un RIA est présent dans le magasin. Il peut arroser toute la boutique Rdc comme mezzanine.	SO AF	
MS 16 - Alimentation MS 17 - Pression		SO SO	
Installations d'extinction automatique ou à commande manuelle MS 25 - Extinction automatique à eau MS 26 - article abrogé MS 27 - article abrogé		SO PM PM	Attestation de conformité du sprinkler fourni.
Eléments de construction irrigués MS 35 - Définition		PM	
Appareils mobiles et moyens divers MS 39 - Emplacement		AF	
Dispositions visant à faciliter l'action des sapeurs pompiers MS 41 - Affichage du plan de l'établissement		AF	
Service de sécurité d'incendie MS 45 - Généralités		PM	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis
MS 46 - Composition et missions du service MS 47 - Consignes MS 48 - Qualification du personnel de sécurité MS 49 - Service assuré par les sapeurs-pompier MS 51 - Exercices d'instruction MS 52 - Présence de la direction  Système de sécurité incendie (SSI) MS 54 - Zones : terminologie  Système de détection incendie MS 56 - Principes généraux  Système d'alarme MS 61 - Terminologie  Entretien et consignes d'exploitation MS 68 - Entretien MS 69 - Consignes d'exploitation  Système d'alerte MS 70 - Définition et règles générales  Entretien, vérifications et contrôles MS 73 - Vérifications techniques MS 74 - Contrôles MS 75 - Autres obligations de l'exploitant		PM AF PM PM PM PM  PM  SO  PM  PM PM  AF  PM PM PM
<b>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *-            MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22            décembre 1981, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017</b>  Généralités M 1 - Etablissements assujettis M 2 - Calcul de l'effectif  Construction, isolement et distribution M 7 - Distribution intérieure des centres commerciaux  Dégagements M 9 - Libre-service avec ou sans chariot  M 11 - Centres commerciaux : sorties des exploitations et des mails	Voir le calcul en annexe.  aucune exigence interne. Cellule de moins de 300 m² ET sprinklée.  Dispositions existantes non modifiées par les travaux, concerne le centre commercial.	PM AF  AF  HM  AF





**Mission : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP**  
**Chapitre : SEI-EL - Electricité - Eclairage - 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, modifié en dernier lieu par arrêté du 13 juin 2017 (applicable au 01/07/2017)

Points examinés	Dispositions prévues	Avis
<p><b>INSTALLATIONS ELECTRIQUES</b></p> <p>Généralités                      EL 1 - Objectifs                      EL 2 - Documents à fournir</p> <p>EL 3 - Définitions                      EL 4 - Règles générales</p> <p>Règles d'installation                      EL 9 - Tableaux normaux - conditions d'installation                      EL 10 - Canalisation des installations normal - remplacement                      EL 11 - Appareillages et appareils d'utilisation</p> <p>Maintenance, exploitation et vérifications                      EL 18 - Maintenance, exploitation                      EL 19 - Vérifications techniques</p> <p>Installations temporaires                      EL 20 - Généralités                      EL 22 - Installations de dépannage</p> <p><b>INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE</b></p>		<p>PM                      AP</p> <p>Nous fournir les documents suivants:                      - note indiquant adresse, type et catégorie de l'établissement, caractéristiques des sources d'énergie et puissance nécessaire pour installations de sécurité,                      - plan détaillé des bâtiments, situation des tableaux et cheminements des canalisations,                      - schéma de distribution générale avec mention des caractéristiques des câbles et dispositifs de protection,                      - documents relatifs aux installations d'éclairage de sécurité (cf EC4).</p> <p>PM                      AP</p> <p>AP                      AP                      AP</p> <p>PM                      PM</p> <p>PM                      PM</p>

@Viso\_15-8\_100-10\_FR



## 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	surface de vente	M	1/6	59.1 m <sup>2</sup>		10	4	14				1		1		7		

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 : 

10	4
----	---

Effectif global : 

<b>14</b>
-----------

Copies à :

- SIB

### **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

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

Le handicap, longtemps réduit aux seules personnes en fauteuil, concerne une réalité bien plus large et bien plus complexe. La loi du 11 février 2005<sup>1</sup> a permis de poser une définition qui fait consensus en France, mais également au-delà de nos frontières puisqu'elle s'inscrit dans le droit international et notamment dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2006. Cette Convention affirme et décrit les droits des personnes handicapées. Chaque pays ratifiant ce texte (ce qu'a fait la France en 2010) est tenu de respecter ces prescriptions.



*« Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail<sup>2</sup> ».*

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

<sup>3</sup> Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



*« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente<sup>4</sup>. »*

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

### Pour les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie



« Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions mentionnées au a du II, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu<sup>5</sup>. »

Les ERP de 5<sup>e</sup> catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP<sup>6</sup>, seule une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu. Si l'ensemble du bâtiment est accessible, la situation est idéale, néanmoins, l'obligation légale ne porte que sur une partie. En revanche, cette zone, la plus proche possible de l'entrée principale et traversée par le cheminement habituel, doit proposer l'ensemble des prestations prévues dans l'établissement, afin de respecter le principe d'égalité.

### Pour les ERP de la 1<sup>re</sup> à la 4<sup>e</sup> catégorie



« Les établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant autres que ceux de cinquième catégorie doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap<sup>7</sup> », conformément aux points suivants :  
« Les cheminements extérieurs, le stationnement des véhicules, les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments, les circulations horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments, les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public, les portes et les sas intérieurs et les sorties. Les revêtements des sols et des parois ainsi que les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers<sup>8</sup>. »

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

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

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

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

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



## II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



La déficience auditive concerne environ 9,2 % de la population française, soit une part non négligeable de la population totale. En 2012<sup>9</sup>, 5,4 millions de personnes souffrent de limitations fonctionnelles auditives moyennes à totales. La surdité peut être de naissance ou accidentelle et entrave sensiblement la communication orale et l'accès à l'information sonore. A cela s'ajoute le manque d'information écrite dans les lieux publics. Le handicap auditif est un des handicaps les moins visibles, pourtant il est un des plus pénalisants puisque les difficultés, voire l'impossibilité de communication avec la majorité de la population est un puissant vecteur d'isolement et de mise à l'écart de la société.

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

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

<sup>9</sup>Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

## b. Personnes avec une déficience visuelle



Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes<sup>10</sup>. Ainsi, contrairement à une personne aveugle, une personne malvoyante ne se reconnaît pas automatiquement au premier abord, d'autant que le handicap peut être visible mais bien compensé par la personne, ou invisible mais bien réel et trompeur. Il existe, schématiquement, trois types de difficultés visuelles :

### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

### ● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

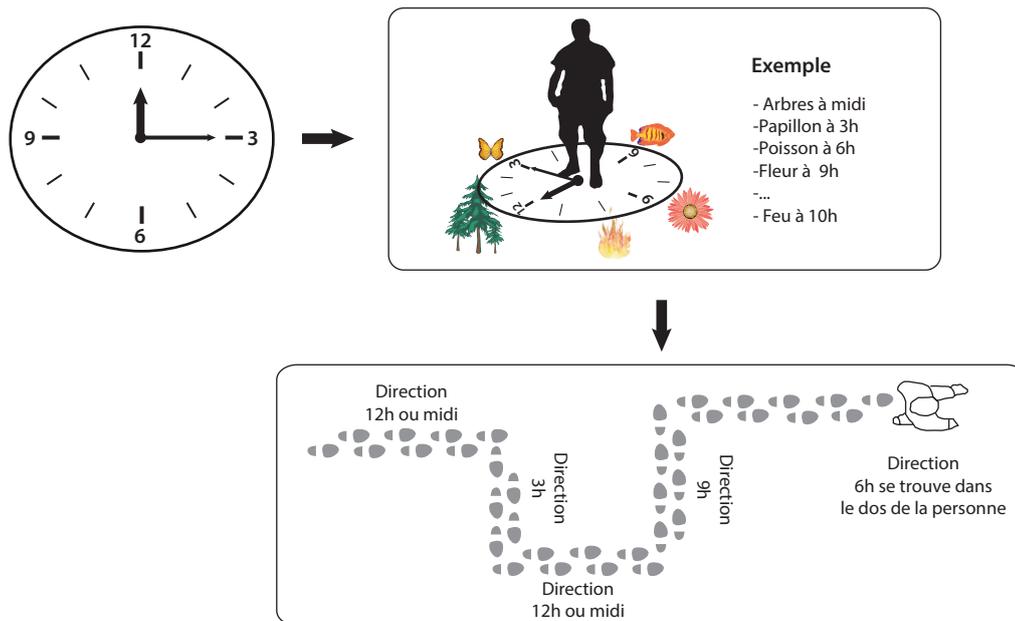
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre<sup>12</sup>. »*

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



## Le chien d'assistance

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

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

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



*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre<sup>14</sup>. »*

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

On distingue la déficience intellectuelle, comme la trisomie 21, qui ne peut être soignée, mais compensée par un environnement et un accompagnement adapté, et la déficience cognitive qui correspond à une déficience des capacités fonctionnelles (mémoire, fonctions exécutives, langage...) ou une déficience du traitement de l'information. On parle ainsi de troubles du développement pour les dyslexies<sup>15</sup>, dysorthographies<sup>16</sup>, dyscalculies<sup>17</sup>,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral<sup>18</sup>.

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

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

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

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

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

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

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



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

## Le chien d'assistance

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

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



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

*« La présence d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l'accès aux services et prestations auxquels celle-ci peu prétendre<sup>20</sup>. »*



**Pour aller plus loin sur la déficience mentale :**

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

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide\\_ReglesFacileAlire.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf)

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

[http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.unapei.org/IMG/pdf/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

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

[http://www.adapei66.org/UserFiles\\_adapei66/files/Unapei\\_Guide\\_pratique\\_signalétique\\_et\\_pictogrammes.pdf](http://www.adapei66.org/UserFiles_adapei66/files/Unapei_Guide_pratique_signalétique_et_pictogrammes.pdf)

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

<sup>20</sup>Article 54, Loi n°2005-102 du 11 février 2005



## E. Personnes avec des troubles psychiques

La déficience psychique n'affecte pas directement les capacités intellectuelles (c'est en cela qu'on la distingue du handicap mental) et les troubles sont plus ou moins importants. On peut citer notamment les troubles dépressifs graves, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité (bipolarité et schizophrénie), les Troubles Obsessionnels Compulsifs (TOC)... En 2014<sup>21</sup>, on estime que 3,3 millions de personnes ont connu une situation de handicap psychique au cours des douze derniers mois. Ce handicap impacte surtout le comportement, la communication et la relation avec autrui. En effet, les personnes atteintes de troubles psychiques rencontrent souvent des problèmes de concentration ainsi qu'une sensibilité au stress supérieure à la moyenne. Ils éprouvent des difficultés à maîtriser leurs émotions et leur comportement. Entrer en communication avec quelqu'un d'inconnu peut être une véritable épreuve. Les événements imprévus génèrent du stress et, potentiellement, des comportements étranges. Comme pour la déficience mentale, c'est l'aide humaine et une attitude adaptée de la part du professionnel qui permettra une qualité d'accueil satisfaisante pour la personne et les autres clients ou usagers. Les personnes atteintes de troubles psychiques ont ainsi principalement besoin d'être rassurées, entendues, prises en charge et de ne pas être bousculées, ni stressées.

### a) Quelle attitude adopter ?

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

### b) Que faire en cas de crise ?

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

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



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



## Documents de référence

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

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

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

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

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

 [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide\\_vivreensemble.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/guide_vivreensemble.pdf)

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

 [http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien\\_guide\\_16p.pdf](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/chien_guide_16p.pdf)

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

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

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

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



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

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

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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr) - [www.logement.gouv.fr](http://www.logement.gouv.fr)

## 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...)**