

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, aéro-gares...)

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 9930456 - Réseau Club Bouygues Telecom ROUEN

Adresse de l'établissement 89 RUE DU GROS HORLOGE
76100 ROUEN Tél : 02.32.10.10.37

Nature de l'activité Magasin de vente téléphonie

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

Renseignements propres aux établissements recevant du public

Type : M

Catégorie : 1

Autorisation d'ouverture donnée le :

Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

Information sur les prestations fournies dans l'établissement

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

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

DEKRA Industrial SAS
AGENCE HAUTE NORMANDIE
39 Rue Raymond Aron
76137 MONT ST AIGNAN CEDEX
Tel : 02.35.12.83.20
Fax : 02.35.12.07.54

Vérificateur : MELISA SERVENTON
Téléphone : 02.35.12.83.20
Télécopie : 02.35.12.07.54

Références : 52244806 / 9

Date : 14 février 2017

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES**
**Création ou Travaux dans un établissement recevant du public (ERP)
situé dans un cadre bâti existant**

L'attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées est obligatoire uniquement pour les travaux soumis à permis de construire dont la demande a été déposée après le 1er janvier 2007. La présente attestation est donc non obligatoire réglementairement dans ce cadre. Cependant, elle est réalisée suite à la demande du Maître de l'Ouvrage qui souhaite bénéficier d'un constat de respect ou non respect au vu des règles d'accessibilité sur les travaux qu'il a engagés.

Je soussigné, MELISA SERVENTON de la société DEKRA Industrial, en qualité de :

- Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.
- Architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, et n'ayant pas signé la demande de Permis de Construire relative à la présente opération.

atteste que par contrat de vérification technique n° 4501829641 en date du : 06/12/2016
La Société : RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM - COMPTABILITE FOURNISSEURS

Maître de l'Ouvrage de l'opération suivante :
9930456_ROUEN GROS HORLOGE - 89 RUE DU GROS HORLOGE 76100 ROUEN

Réaménagement intérieur de la boutique Bouygues Telecom 89 rue du Gros Horloge à Rouen.

Réf. de l'autorisation : AT n° 076 540 16 239

Date du dépôt de demande de l'autorisation : 16/08/2016 Date de l'autorisation : Non
communiquée

Modificatifs éventuels : Aucune modification n'a été portée à la connaissance du vérificateur

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

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

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : 1 bâtiment



- **Règles en vigueur considérées :**

- Articles R 111-19-7 à R 111-19-12 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes.
- Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-8 et R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation, relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes.

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

Aucune dérogation n'a été portée à l'attention du vérificateur

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

Aucun document n'a été remis par le maître de l'ouvrage au vérificateur

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 10/02/2017, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (*)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.
- **HM** La disposition considérée est Hors Mission. Cela concerne les logements faisant l'objet de travaux modificatifs demandés par l'acquéreur. Ils sont exclus de la présente attestation.
- **PM** Pour mémoire afin d'indiquer au client que les attestations spécifiques de chaque logement TMA sont en annexe, dans le cas où la mission complémentaire relative à la vérification de ces logements nous a été confiée.

Date : 14 février 2017

Signature :

MELISA SERVENTON

(*) voir commentaire général CG01 page suivante



LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

| | | |
|----|----|---|
| CG | 01 | Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires. |
| CG | 02 | Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : Sans objet |

Récapitulatif des commentaires particuliers

NEANT

GÉNÉRALITÉS

Aucun commentaire particulier

2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS

Aucun commentaire particulier

3. PLACES DE STATIONNEMENT

Aucun commentaire particulier

4. ACCES AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC

Aucun commentaire particulier

5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES

Aucun commentaire particulier

6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES

Aucun commentaire particulier

7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANIQUES

Aucun commentaire particulier

8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS

Aucun commentaire particulier

9. PORTES, PORTIQUES ET SAS

Aucun commentaire particulier

10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, ÉQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Aucun commentaire particulier

11. SANITAIRES

Aucun commentaire particulier



12. SORTIES

Aucun commentaire particulier

13. ÉCLAIRAGE

Aucun commentaire particulier

14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION

Aucun commentaire particulier

15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

Aucun commentaire particulier

16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL

Aucun commentaire particulier

17. ÉTABLISSEMENTS AVEC CABINES OU ESPACES A USAGE INDIVIDUEL

Aucun commentaire particulier

18. CAISSES DE PAIEMENT

Aucun commentaire particulier

19. SOUS-TITRAGE DES TELEVISEURS

Aucun commentaire particulier



| Etablissements recevant du public existants ou créés dans un cadre bâti existant | | | | | |
|---|---------|----|----|---|-------------------|
| <p>Suivant la nature des travaux, les règles applicables seront différentes (voir §1.Généralités). Sera visé par la présente attestation l'ensemble du bâtiment (si travaux de remise en conformité) ou la partie concernée par les travaux de modification.</p> <p>NOTE: Il est précisé au niveau des commentaires les cas concernés par l'application des atténuations de l'arrêté du 8 décembre 2014 du fait de la présence de contraintes structurelles.</p> | | | | | |
| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
| | R | NR | SO | | |
| GÉNÉRALITÉS | | | | | |
| Travaux de modification ou d'extension : | | | | | |
| ✓ Si réalisés à l'intérieur des volumes ou surfaces existants | R | | | Les travaux de modification ou d'extension réalisés à l'intérieur des volumes ou surfaces existantes doivent permettre au minimum de maintenir les conditions d'accessibilité existantes. | |
| ✓ Si entraînant la construction de surfaces ou de volumes nouveau à l'intérieur du cadre bâti existant | | | | Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 8 décembre 2014. | |
| ERP 5ème catégorie + IOP : | | | | | |
| ✓ Travaux de remise en conformité : obligatoire sur une partie offrant toutes les prestations | | | | Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 8 décembre 2014. Toutefois, une partie des prestations peut être fournie par des mesures de substitution.. | |
| ✓ Travaux de modification dans des parties de bâtiment ou d'installation déjà rendues accessibles conformément aux règles applicables avant le 01/01/2015 | | | | Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. | |
| ✓ Travaux de modification dans des parties de bâtiment ou d'installation situées au même niveau et contigües à celles rendues accessibles conformément aux règles applicables avant le 01/01/2015 | | | | Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. | |
| ✓ Travaux de modification dans des parties de bâtiment ou d'installation non visées aux 2 alinéas précédents | | | | Les travaux devront améliorer les conditions d'accessibilité existantes pour les personnes présentant une déficience autre que motrice. | |
| Solutions d'effet équivalent | | | | Des solutions d'effet équivalent peuvent être mises en oeuvre dès lors que celles-ci satisfont aux mêmes objectifs. | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| Dispositions des articles 5 à 19 concernant les espaces de manoeuvre de demi-tour, les espaces de manoeuvre de porte et les espaces d'usage | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Non applicables dès lors que l'accès au bâtiment ne permet pas à une personne en fauteuil roulant de le franchir | | | | Impossibilité avérée si l'espace entre le bord de la chaussée et l'entrée de l'établissement présente à la fois : <ul style="list-style-type: none"> - une largeur de trottoir $\leq 2,80$ m; - une pente longitudinale de trottoir ≥ 5 %; - une différence de niveaux d'une hauteur > 17 cm entre extérieur et intérieur du bâtiment. | |
| 2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS | | | | | |
| Généralités : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cas général : l'entrée principale du bâtiment ou une des entrées principales | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • En cas d'impossibilité : entrée dissociée envisageable si signalée et ouverte en permanence | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cas avec caractéristiques du terrain ne permettant pas l'accès depuis l'extérieur du terrain : espace de stationnement adapté à proximité d'une entrée accessible et relié par un cheminement accessible | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs | | | SO | | |
| Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement | | | | | |
| Largeur minimale du cheminement, libre de tout obstacle : $\geq 1,20$ m | | | | | |
| Si rétrécissements ponctuels (sur une faible longueur), largeur minimale du cheminement : $\geq 0,90$ m | | | | | |
| Dévers ≤ 3 % | | | | | |
| Pentes : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pentes ≤ 6 % | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tolérances : pente entre 6 et 10 % sur 2 m maxi et pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m maxi | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| ✓ Pente > 12 % : interdite | | | SO | | |
| ✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente | | | SO | | |
| ✓ Palier de repos tous les 10 m pour les pentes > = 5 % | | | SO | | |
| Caractéristiques des paliers de repos : | | | | | |
| ✓ 1,20 m x 1,40 m | | | SO | | |
| ✓ Paliers horizontaux au dévers près | | | SO | | |
| Seuils et ressauts : | | | | | |
| ✓ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33 %) | | | SO | | |
| ✓ Arrondis ou chanfreinés | | | SO | | |
| ✓ Distance entre 2 ressauts >= 2,50 m | | | SO | | |
| ✓ Pas de ressauts successifs dans une pente | | | SO | | |
| ✓ Ressaut interdit en haut et en bas d'un plan incliné | | | SO | | |
| Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire : | | | | | |
| ✓ Emplacements | | | SO | | |
| ✓ Dimensions : diamètre 1,50 m | | | SO | | |
| Espaces de manoeuvre de porte : | | | | | |
| ✓ Emplacements | | | SO | | |
| ✓ Dimensions | | | SO | | |
| Espaces d'usage : | | | | | |
| ✓ Devant chaque équipement ou aménagement | | | SO | | |
| ✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30 m | | | SO | | |
| Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue | | | SO | | |
| Trous en sol : diamètre ou largeur <= 2 cm | | | SO | | |
| Cheminement libre de tout obstacle : | | | | | |
| ✓ Hauteur libre >= 2,20 m | | | SO | | |
| ✓ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm | | | SO | | |
| ✓ Détection des obstacles en saillie latérale ou en porte à faux | | | SO | | |
| Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement | | | SO | | |
| Protection si rupture de niveau >= 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement (si travaux sur cheminement) | | | SO | | |
| Protection des espaces sous escaliers | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| Parois vitrées sur cheminement ou en bordure immédiate repérées | | | SO | | |
| Escalier existant dont les travaux ne modifient pas les caractéristiques dimensionnelles : dimensions existantes conservées | | | SO | | |
| Volée d'escalier de 3 marches ou plus : | | | | | |
| ✓ Largeur entre mains courantes \geq 1,00 m | | | SO | | |
| ✓ Hauteur des marches \leq 17 cm | | | SO | | |
| ✓ Girons des marches \geq 28 cm | | | SO | | |
| ✓ Main courante | | | | | |
| • Nombre : | | | | | |
| - Cas général : 1 de chaque côté | | | SO | | |
| - Cas particulier : si la main courante réduit la largeur de l'escalier $<$ 1 m ou dans les escaliers à fût central de diamètre \leq 40 cm, alors 1 main courante est exigée | | | SO | | |
| • Hauteur entre 0,80 et 1,00 m | | | | | |
| • Continue, rigide et facilement préhensible | | | | | |
| • Cas particulier : dans les escaliers à fût central, discontinuité tolérée si absence de danger et $l <$ 10 cm | | | | | |
| • Dépassant les premières et les dernières marches (sans créer d'obstacle dans la circulation horizontale) | | | | | |
| • Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel | | | | | |
| ✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire | | | SO | | |
| ✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche | | | SO | | |
| ✓ Nez de marches : | | | | | |
| • De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal | | | | | |
| • Non glissant | | | | | |
| Volée d'escalier de moins de 3 marches | | | | | |
| ✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| ✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche | | | SO | | |
| ✓ Nez de marche : | | | | | |
| • De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal | | | SO | | |
| • Non glissant | | | SO | | |
| Croisement avec un itinéraire emprunté par des véhicules | | | | | |
| ✓ Côté piéton, élément permettant l'éveil à la vigilance | | | SO | | |
| ✓ Côté véhicules, marquage au sol et signalisation | | | SO | | |
| ✓ Si nécessaire, dispositif complétant voire élargissant le champ de vision | | | SO | | |
| Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement | | | SO | | |
| 3. PLACES DE STATIONNEMENT | | | | | |
| 2 % de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places | | | SO | | |
| Localisation des places adaptées : | | | | | |
| ✓ Places adaptées : peuvent être concentrées sur les 2 niveaux les plus proches de la surface | | | SO | | |
| ✓ Nouvelles places adaptées créées : à proximité de l'entrée, du hall d'accueil ou de l'ascenseur | | | SO | | |
| ✓ Places existantes adaptées : aucune exigence | | | SO | | |
| ✓ Borne de paiement située dans un espace accessible | | | SO | | |
| Caractéristiques dimensionnelles et atteinte : | | | | | |
| ✓ Largeur >= 3,30 m | | | SO | | |
| ✓ Longueur minimale de 5 m | | | SO | | |
| ✓ Places en épi ou en bataille (en cas de travaux ou création de places) : surlongueur de 1,20 m matérialisée par peinture ou signalisation adaptée au sol | | | SO | | |
| ✓ Espace horizontal au dévers près <= 3 % | | | SO | | |
| ✓ Raccordement au cheminement d'accès : ressaut <= 2 cm | | | SO | | |
| ✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisable par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes | | | | | |
| • Soit bornes visibles directement du poste de contrôle | | | SO | | |
| • Soit : | | | | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| - Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels | | | SO | | |
| - Et visiophonie | | | SO | | |
| ✓ Sortie en fauteuil des places "boxées" | | | SO | | |
| Repérage des places : | | | | | |
| ✓ Signalisation des places adaptées depuis l'entrée du parc de stationnement | | | SO | | |
| ✓ Signalisation au sol et verticale adaptée à proximité des places de stationnement pour le public | | | SO | | |
| 4. ACCES AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC | | | | | |
| Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible | R | | | Rampes myd'l | |
| Entrée principale facilement repérable et détectable | R | | | | |
| Si prévu, le numéro ou la dénomination du bâtiment situé à proximité immédiate de la porte d'entrée | R | | | | |
| Caractéristiques de l'accès : | | | | | |
| ✓ Cas général : accès horizontal et ressaut <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33 %) arrondi ou chanfreiné | | | SO | | |
| ✓ Cas particulier si dénivellation inévitable : rampe | | | | | |
| • Respect des valeurs de pente indiquées pour les cheminements | R | | | | |
| • Supportant 300 kg minimum, suffisamment large, non glissante, contrastée, constituée de matériaux opaques | | | SO | | |
| • Si rampe permanente ou posée : absence de vides latéraux | | | SO | | |
| • Si rampe amovible : stable et assortie d'un dispositif de signalement avec information sur la prise en compte de l'appel | | | SO | | |
| • Rampe amovible : personnel formé à la manipulation et au déploiement | R | | | | |
| Dispositifs d'accès au bâtiment : | | | | | |
| ✓ Facilement repérable | R | | | | |
| ✓ Signal sonore et visuel | | | SO | | |
| Système de communication et dispositif de commande manuelle : | | | | | |
| ✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil | | | SO | | |
| ✓ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|---|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| Contrôle d'accès et de sortie : | | | | | |
| ✓ Soit visualisation directe du visiteur par le personnel | R | | | | |
| ✓ Soit présence d'un visiophone avec boucle magnétique et retour visuel des informations principales orales | | | SO | | |
| Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public | | | SO | | |
| 5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES | | | | | |
| Largeur minimale du cheminement, libre de tout obstacle $\geq 1,20$ m | R | | | | |
| Si rétrécissements ponctuels (sur une faible longueur), largeur minimale du cheminement $\geq 0,90$ m | | | SO | | |
| Dévers ≤ 3 % | | | SO | | |
| Pentes : | | | | | |
| ✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant | | | SO | | |
| ✓ Pentes ≤ 6 % | | | SO | | |
| ✓ Tolérances : pente entre 6 et 10 % sur 2 m maxi et pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m maxi | | | SO | | |
| ✓ Pente $> 12\%$: interdite | | | SO | | |
| ✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente | | | SO | | |
| ✓ Palier de repos tous les 10 m pour les pentes $\geq 5\%$ | | | SO | | |
| Caractéristiques des paliers de repos : | | | | | |
| ✓ 1,20 x 1,40 m | | | SO | | |
| ✓ Paliers horizontaux au dévers près | | | SO | | |
| Seuils et ressauts : | | | | | |
| ✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$) | | | SO | | |
| ✓ Arrondis ou chanfreinés | | | SO | | |
| ✓ Distance entre 2 ressauts $\geq 2,50$ m | | | SO | | |
| ✓ Pas d'âne interdits | | | SO | | |
| ✓ Ressaut interdit en haut et en bas d'un plan incliné | | | SO | | |
| Espaces de manoeuvre de porte : | | | | | |
| ✓ Emplacements | | | SO | | |
| ✓ Dimensions | | | SO | | |
| Espaces d'usage : | | | | | |
| ✓ Devant chaque équipement ou aménagement | R | | | | |
| ✓ Dimensions : 0,80 x 1,30 m | R | | | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue | R | | | | |
| Trous en sol : diamètre ou largeur <= 2 cm | | | SO | | |
| Cheminement libre de tout obstacle : | | | | | |
| ✓ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement | | | SO | | |
| ✓ Repérage visuel ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm | | | SO | | |
| ✓ Détection des obstacles en saillie latérale ou en porte à faux | | | SO | | |
| Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m | | | SO | | |
| Protection si rupture de niveau >= 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement (si travaux sur cheminement) | | | SO | | |
| Protection des espaces sous escaliers | | | SO | | |
| Escalier existant dont les travaux ne modifient pas les caractéristiques dimensionnelles : dimensions existantes conservées | | | SO | | |
| Marches isolées : | | | | | |
| Si trois marches ou plus : | | | | | |
| ✓ Largeur entre mains courantes >= 1 m | | | SO | | |
| ✓ Hauteur des marches <= 17 cm | | | SO | | |
| ✓ Giron des marches >= 28 cm | | | SO | | |
| ✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire | | | SO | | |
| ✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche | | | SO | | |
| ✓ Nez de marches : | | | | | |
| • De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal | | | SO | | |
| • Non glissant | | | SO | | |
| ✓ Main courante : | | | | | |
| • Nombre : | | | | | |
| - cas général : 1 de chaque côté | | | SO | | |
| - Cas particulier : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m ou dans les escaliers à fût central de diamètre <= 40 cm, alors 1 main courante est exigée | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|---|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Hauteur entre 0,80 et 1,00 m | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Continue, rigide et facilement préhensible | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Cas particulier : dans les escaliers à fût central, discontinuité tolérée si absence de danger et $l < 10$ cm | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Dépassant les premières et les dernières marches | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel | | | SO | | |
| Si moins de 3 marches | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche | | | SO | | |
| ✓ Nez de marches : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Non glissant | | | SO | | |
| Allée structurantes de largeur $\geq 1,20$ m donnant accès aux prestations essentielles | | | SO | | |
| Autres allées | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Largeur au sol $\geq 1,05$ m | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Largeur à partir de 0,20 m du sol $\geq 0,90$ m | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présence d'espaces de manoeuvre de demi-tour tous les 6 m maximum ainsi qu'au croisement entre 2 allées | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cas particulier des restaurants : largeur des autres allées $\geq 0,60$ m | | | SO | | |
| 6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES | | | | | |
| Obligation d'ascenseur : | | | | | |
| ✓ ERP 1er groupe (et ERP 5ème catégorie cas général) : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Effectif du public ≥ 50 en sous sol, mezzanine ou en étages (≥ 100 pour les établissements d'enseignement) | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Effectif du public < 50 en sous sol, mezzanine ou en étages si certaines prestations ne sont pas offertes au RDC (< 100 pour les établissements d'enseignement) | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|---|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| ✓ ERP 5ème catégorie cas où présence de contraintes structurelles | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Effectif du public ≥ 100 en sous sol, mezzanine ou en étages | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Effectif du public < 100 en sous sol, mezzanine ou en étages, si certaines prestations ne sont pas offertes au RDC mezzanine ou en étages | | | SO | | |
| ✓ Cas particulier des restaurants comportant un étage | | | SO | | |
| ✓ Cas particulier des établissements hôteliers existants | | | SO | | |
| Escaliers existants modifiés par les travaux et utilisables dans les conditions normales de fonctionnement : | | | | | |
| ✓ Largeur entre mains courantes ≥ 1 m | | | SO | | |
| ✓ Hauteur des marches ≤ 17 cm | | | SO | | |
| ✓ Giron des marches ≥ 28 cm | | | SO | | |
| ✓ Main courante | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Nombre : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - cas général : 1 de chaque côté | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Cas particulier : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m ou dans les escaliers à fût central de diamètre ≤ 40 cm, alors 1 main courante est exigée | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Hauteur entre 0,80 et 1,00 m | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Continue, rigide et facilement préhensible | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Cas particulier : dans les escaliers à fût central, discontinuité tolérée si absence de danger et $l < 10$ cm | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Dépassant les premières et dernières marches | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel | | | SO | | |
| ✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm (pouvant être réduits à un giron) en partie haute et sur chaque palier intermédiaire | | | SO | | |
| ✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastée par rapport aux marches | | | SO | | |
| ✓ Nez de marches : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> De couleur contrastée sur au moins 3 cm en horizontal | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Non glissant | | | SO | | |
| Installation d'un ascenseur neuf : | | | | | |
| ✓ Conforme aux exigences ou à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap | | | SO | | |
| ✓ Si ascenseurs : tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis | | | SO | | |
| ✓ Commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil | | | SO | | |
| ✓ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui | | | SO | | |
| ✓ Permet de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme | | | SO | | |
| Au moins 1 ascenseur existant par batterie doit respecter les exigences ci-après : | | | | | |
| ✓ Signalisation palière du mouvement de la cabine : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Signal sonore prévenant le début de l'ouverture des portes (signal réglable entre 35 et 65 dB) | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 2 flèches lumineuses d'une hauteur ≥ 40 mm, indiquant le sens du déplacement | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Signal sonore propre à l'indication de la montée (réglable entre 35 et 65 dB) | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Signal sonore propre à l'indication de la descente (réglable entre 35 et 65 dB) | | | SO | | |
| ✓ Signalisation en cabine : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Indicateur visuel montrant la position de la cabine | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Hauteur des numéros d'étage comprise entre 30 et 60 mm | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> A l'arrêt : message vocal indiquant la position de la cabine (réglable entre 35 et 65 dB) | | | SO | | |
| ✓ Nouveau dispositif de demande de secours équipé de signalisation visuelle et sonore, ou modification d'un dispositif de demande de secours existant : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Confirmation de la demande de secours, par : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 1 pictogramme illuminé jaune | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - 1 signal sonore de transmission de la demande (réglable entre 35 et 65 dB) | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Confirmation de l'enregistrement de la demande de secours, par : | | | | | |
| - 1 pictogramme illuminé vert | | | SO | | |
| - 1 signal sonore normalement requis (liaison phonique) (réglable entre 35 et 65 dB) | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 1 aide à la communication (boucle magnétique) | | | SO | | |
| Appareil élévateur pour personnes à mobilité réduite : | | | | | |
| ✓ Autorisé sans dérogation si zone avec PPRI, topographie du terrain inadaptée ou à l'intérieur d'un ERP situé dans un cadre bâti existant | | | SO | | |
| ✓ Choix du type d'élévateur | | | SO | | |
| ✓ Satisfaisant aux règles de sécurité les concernant | | | SO | | |
| ✓ Dispositif de protection empêchant l'accès sous un appareil sans gaine lorsque celui-ci est en position haute | | | SO | | |
| ✓ Caractéristiques de l'appareil élévateur vertical | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Dimensions utiles 0,90 x 1,40 m si service simple, 1,10 x 1,40 m si service en angle | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Capacité minimale de charge de 250 kg/m² | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Commande positionnée de manière à être utilisable | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Si appareil en gaine fermée, commande d'appel à enregistrement située hors débattement de porte | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Porte ou portillon : largeur >= 0,90 m (passage utile 0,83 m) | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Appareil élévateur avec gaine fermée et porte : vitesse nominale entre 0,13 et 0,15 m/s | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Appareil élévateur avec nacelle : commandes à pression maintenue, inclinaison entre 30° et 45° de la verticale, force de pression entre 2 et 5 N | | | SO | | |
| ✓ Liberté d'accès : | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Cas général, appareil libre d'accès | | | SO | | |
| <ul style="list-style-type: none"> A défaut, dispositif permettant de signaler sa présence avec information de la prise en compte de l'appel | | | SO | | |
| 7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANIQUES | | | | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|---|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| Double par un cheminement accessible ou un ascenseur | | | SO | | |
| Mains courantes de chaque côté | | | SO | | |
| Mains courantes accompagnant le mouvement | | | SO | | |
| Départ et arrivée différenciée par éclairage ou contraste visuel | | | SO | | |
| 8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS | | | | | |
| Tapis | | | | | |
| ✓ Dureté suffisante | | | SO | | |
| ✓ Pas de ressaut >= 2 cm | | | SO | | |
| Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration : | | | | | |
| ✓ Soit conforme à la réglementation en vigueur | | | SO | | |
| ✓ Soit l'aire d'absorption équivalente >= 25% de la surface au sol | | | SO | | |
| 9. PORTES, PORTIQUES ET SAS | | | | | |
| Dimensions des sas | | | SO | | |
| Espace de manoeuvre de porte devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier et celles des sanitaires, douches et cabines non adaptés | | | SO | | |
| Largeur des portes principales et des portiques : | | | | | |
| ✓ Locaux ou zones recevant moins de 100 personnes : largeur >= 0,80 m (passage utile 0,77 m) | R | | | | |
| ✓ 1,20 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes | | | SO | | |
| ✓ 1 vantail >= 0,80 m (passage utile 0,77 m) pour les portes à 2 vantaux | R | | | | |
| ✓ 0,77 m de passage utile pour les portiques de sécurité | | | SO | | |
| Cas particulier des établissements hôteliers et des établissements comportant des locaux d'hébergement existants : | | | | | |
| ✓ Portes desservant les chambres adaptées et les locaux des services collectifs | | | | | |
| • Cas général : largeur >= 0,90 m (passage utile 0,83 m) | | | SO | | |
| • Cas particulier : largeur au moins égale à celle de la porte située en amont (sans être inférieure à 0,77 m) | | | SO | | |
| ✓ Portes des chambres non adaptées : largeur >= 0,80 m | | | SO | | |
| Poignées des portes : | | | | | |
| ✓ Facilement préhensibles | R | | | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|---|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| ✓ Facilement manoeuvrables | R | | | | |
| Effort pour ouvrir une porte <= 50 N | R | | | | |
| Portes vitrées repérables | R | | | | |
| Portes à ouverture automatique : | | | | | |
| ✓ Durée d'ouverture réglable | | | SO | | |
| ✓ Détection des personnes de toutes tailles | | | SO | | |
| Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique | | | SO | | |
| Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté | | | SO | | |
| Portes ou encadrements ainsi que dispositif d'ouverture (si travaux ou renouvellement) : contraste visuel | | | SO | | |
| 10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, ÉQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE | | | | | |
| Si existence d'un point d'accueil : | | | | | |
| ✓ Au moins un accessible | R | | | | |
| ✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert | R | | | | |
| ✓ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis | R | | | | |
| Équipements divers accessibles au public : | | | | | |
| ✓ Au moins 1 équipement par type aménagé | R | | | | |
| ✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement | R | | | | |
| ✓ Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonction voir, lire, entendre, parler : | | | | | |
| • 0,90 m <= H <= 1,30 m | | | SO | | |
| • A plus de 0,40 m d'un angle rentrant de parois ou autre obstacle | | | SO | | |
| ✓ Élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier : | | | | | |
| • Face supérieure <= à 0,80 m | R | | | | |
| • Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP) | R | | | | |
| ✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique | | | | | |
| • ERP avec mission de service public et de 1ère ou 2ème catégorie : obligatoire | | | SO | | |
| • Autres ERP : si renouvelé ou nouvellement installé, respect annexe 9 ou NF EN 60118-4 | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|---|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| ERP de 1ère et 2ème catégorie comportant plus de 3 salles de réunion sonorisées accueillant chacune plus de 50 personnes : présence de boucles magnétiques portatives | | | SO | | |
| Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores | | | SO | | |
| Interrupteurs mis à disposition du public : non à effleurement | | | SO | | |
| 11. SANITAIRES | | | | | |
| Cabinets aménagés : | | | | | |
| ✓ Au moins 1 par niveau accessible comportant des sanitaires | | | SO | | |
| ✓ Emplacements | | | | | |
| • Cas général : aux mêmes emplacements que les autres | | | SO | | |
| • Cas particulier : si impossible, cabinets adaptés séparés signalés | | | SO | | |
| ✓ Sanitaires séparés par sexe : | | | | | |
| • Cas général : cabinets accessibles séparés par sexe | | | SO | | |
| • Cas accepté : cabinet accessible séparé non exigé par sexe si accessible directement depuis les circulations communes et signalé | | | SO | | |
| 1 lavabo accessible par groupe de lavabos | | | SO | | |
| Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour : | | | | | |
| ✓ Emplacement : | | | | | |
| • Cas général : dans le cabinet | | | SO | | |
| • Cas accepté : à l'extérieur, devant la porte ou à proximité, avec un espace de manoeuvre porte | | | SO | | |
| ✓ Dimensions : diamètre 1,50 m | | | SO | | |
| Aménagements intérieurs des cabinets : | | | | | |
| ✓ Dispositif permettant de refermer la porte | | | SO | | |
| ✓ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m | | | SO | | |
| ✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m, abattant compris | | | SO | | |
| ✓ Lave-mains accessible d'une hauteur <= 0,85 m | | | SO | | |
| ✓ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol | | | SO | | |
| ✓ Barre d'appui supportant le poids d'une personne | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| ✓ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable | | | SO | | |
| Lavabos accessibles : | | | | | |
| ✓ Vide en dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP) | | | SO | | |
| Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi | | | SO | | |
| Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs | | | SO | | |
| 12. SORTIES | | | | | |
| Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours | R | | | | |
| 13. ÉCLAIRAGE | | | | | |
| Valeurs d'éclairage minimales mesurées au sol : | | | | | |
| ✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs | | | SO | | |
| ✓ 200 lux aux postes d'accueil | R | | | | |
| ✓ 100 lux pour les circulations horizontales | R | | | | |
| ✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles | | | SO | | |
| ✓ 20 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement | | | SO | | |
| ✓ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes) | | | SO | | |
| Eblouissement / Reflets | | | SO | | |
| Durée de fonctionnement des éclairages temporisés | | | SO | | |
| Extinction progressive, si l'éclairage est temporisé | | | SO | | |
| Eclairage par détection de présence : couverture de l'ensemble de l'espace et chevauchement des zones de détection successives | | | SO | | |
| 14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION | | | | | |
| Cheminements extérieurs : | | | | | |
| ✓ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraire ou en cas de pluralité de cheminements | | | SO | | |
| ✓ Repérage des parois vitrées | | | SO | | |
| ✓ Passage piétons | | | SO | | |
| Accès à l'établissement et accueil | | | | | |
| ✓ Repérage des entrées | R | | | | |
| ✓ Repérage du système de contrôle d'accès | | | SO | | |
| Accueils sonorisés : | | | | | |
| ✓ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| ✓ Systèmes de transmission du signal acoustique par induction magnétique | | | SO | | |
| ✓ Signalisation de la boucle par un pictogramme | | | SO | | |
| Circulations intérieures : | | | | | |
| ✓ Eléments structurants du cheminement repérables | R | | | | |
| ✓ Repérage des parois et portes vitrées | R | | | | |
| ✓ Si ascenseurs et / ou escalier non visibles depuis l'entrée ou le hall d'accès, installation d'une signalisation adaptée | | | SO | | |
| ✓ Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur | | | SO | | |
| ✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible | | | SO | | |
| Equipements divers : | | | | | |
| ✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet | R | | | | |
| ✓ Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage | R | | | | |
| ✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile | | | SO | | |
| Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3 de l'arrêté du 1er août 2006 modifié : | | | | | |
| ✓ Visibilité (localisation du support, contrastes) | R | | | | |
| ✓ Lisibilité (hauteur des caractères) | R | | | | |
| ✓ Compréhension (pictogrammes) | R | | | | |
| 15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS | | | | | |
| Nombre de places réservées : 2 + 1 par tranche de 50 | | | SO | | |
| Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal | | | SO | | |
| Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m | | | SO | | |
| Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement | | | SO | | |
| Emmarchements des gradins et gradins : non considérés comme des circulations intérieures verticales ou horizontales | | | SO | | |
| Réparties en fonction des différentes catégories de places | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| 16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL | | | | | |
| Nombre minimal de chambres adaptées : | | | | | |
| ✓ ERP <= 10 chambres, dont aucune au RDC ou en étage accessible par un ascenseur : aucune adaptée à prévoir | | | SO | | |
| ✓ ERP <= 20 chambres : 1 adaptée | | | SO | | |
| ✓ 20 < ERP <= 50 chambres : 2 adaptées | | | SO | | |
| ✓ ERP > 50 chambres : 2 + 1 par tranche ou fraction de 50 chambres supplémentaires | | | SO | | |
| ✓ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur | | | SO | | |
| Caractéristiques des chambres adaptées : | | | | | |
| ✓ Espace de rotation diamètre 1,50 m | | | SO | | |
| ✓ Passage libre de 0,90 m sur au moins 1 grand côté du lit (lit 0,90 x 1,90 m si 1 seule personne par couchage) | | | SO | | |
| ✓ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm | | | SO | | |
| Cabinet de toilette : | | | | | |
| ✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée | | | SO | | |
| ✓ Tous si établissement d'hébergement pour personnes âgées ou présentant un handicap moteur | | | SO | | |
| ✓ Espace de rotation diamètre 1,50 m | | | SO | | |
| ✓ Douche accessible avec barre d'appui de transfert, équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position debout | | | SO | | |
| ✓ Espace d'usage latéral à l'équipement permettant de s'asseoir | | | SO | | |
| Cabinet d'aisances accessible : | | | | | |
| ✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée | | | SO | | |
| ✓ Tous si personnes âgées ou à mobilité réduite | | | SO | | |
| ✓ Espace d'usage 0,80 x 1,30 m | | | SO | | |
| ✓ Barre d'appui | | | SO | | |
| ✓ Espace d'usage | | | SO | | |
| Pour toutes les chambres : | | | | | |
| ✓ 1 prise de courant à proximité du lit | | | SO | | |
| ✓ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne | | | SO | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|---|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| ✓ N° de la chambre en relief sur la porte contrasté visuellement et dans le champ de vision | | | SO | | |
| ✓ Equipements installés en hauteur (si renouvelés) : h <= 2,20 m ou en dehors du cheminement | | | SO | | |
| 17. ÉTABLISSEMENTS AVEC CABINES OU ESPACES A USAGE INDIVIDUEL | | | | | |
| Cabines ou espaces à usage individuel: | | | | | |
| ✓ Nombre | | | | | |
| • Si 20 cabines ou espaces au plus au total : 1 adaptée | | | SO | | |
| • De 21 à 50 cabines ou espaces (en cas de travaux) : 2 adaptées | | | SO | | |
| • A partir de 51 cabines ou espaces (en cas de travaux) : 2 + 1 par tranche ou fraction de 50 cabines complémentaires | | | SO | | |
| ✓ Au même emplacement que les autres cabines ou espaces (si regroupées) | | | SO | | |
| ✓ Cheminement accessible jusqu'à la cabine ou l'espace | | | SO | | |
| ✓ Cabines ou espaces séparées H/F si autres cabines ou espaces séparées | | | SO | | |
| ✓ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m | | | SO | | |
| ✓ Siège | | | SO | | |
| ✓ Dispositif d'appui en position debout | | | SO | | |
| Dispositions complémentaires pour les douches : | | | | | |
| ✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement au siège | | | SO | | |
| ✓ Siphon de sol | | | SO | | |
| ✓ Siège | | | SO | | |
| ✓ Dispositif d'appui en position debout | | | SO | | |
| ✓ Dispositif de refermeture de porte | | | SO | | |
| ✓ Equipements divers utilisables en position assis | | | SO | | |
| ✓ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour : diamètre 1,50 m | | | | | |
| • Cas général : dans la douche | | | SO | | |
| • Cas accepté : à l'extérieur, devant la porte ou à proximité, avec un espace de manoeuvre porte | | | SO | | |
| 18. CAISSES DE PAIEMENT | | | | | |
| Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses | R | | | | |



| Points examinés | Constat | | | Commentaires | N° de commentaire |
|--|---------|----|----|--------------|-------------------|
| | R | NR | SO | | |
| Une caisse adaptée par tr. de 20 | | | SO | | |
| Répartition uniforme des caisses adaptées | R | | | | |
| Caractéristiques des caisses adaptées | R | | | | |
| Cheminement d'accès aux caisses adaptées >= 0,90 m | R | | | | |
| Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes | R | | | | |
| 19. SOUS-TITRAGE DES TELEVISEURS | | | | | |
| Lieux publics : sous-titrage des téléviseurs activé s'ils disposent de cette fonctionnalité | | | SO | | |
| Lieux privés : présence de notices simplifiées indiquant comment activer le sous-titrage et l'audiodescription | | | SO | | |

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)**

cerfa
N° 13824*03

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 du 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 ⁽¹⁾

Vous êtes un particulier

Madame Monsieur

Nom : _____ Prénom : _____ Date de naissance : _____

Vous êtes une personne morale

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

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

Représentant de la personne morale : Madame Monsieur

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

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

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

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

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

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

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

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

¹ Votre projet peut également être soumis au respect de la réglementation de l'urbanisme et nécessiter l'obtention d'une déclaration préalable notamment s'il entraîne un changement de destination du bâtiment, modifie des structures porteuses ou le volume d'une construction existante. Si une déclaration préalable est nécessaire, elle sera instruite en parallèle de la présente autorisation.

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

3 - Auteur du projet ou maître d'œuvre

Madame Monsieur Personne morale

Nom : Prénom :

Et/ou :

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

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

Adresse Numéro : 99 Voie : Quai de la Marne

Lieu-dit : Localité : Joinville le pont

Code postal 9 4 3 4 5 BP cedex

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

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

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

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

4 - Le projet

4.1 - Adresse du terrain

Nom de l'établissement : Bouygues Télécom

Numéro : 89 Voie : Rue du Gros Horloge

Lieu-dit : Localité : Rouen

Code postal 5 7 0 0 0 BP cedex

N° de section(s) cadastrale(s) : 000 ZH 01 N° de parcelle (s) : 87

4.2 - Activité

AVANT TRAVAUX, le cas échéant :

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

magasin de vente de services de réseaux téléphoniques

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

Classement sécurité incendie de l'ERP :

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

5ème catégorie

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

Réseau Club Bouygues Telecom

Mr Régis Van Brussel

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

APRÈS TRAVAUX :

Activité principale (par étage(s)) :

magasin de vente de services de réseaux téléphoniques

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

Proposition de classement sécurité incendie de l'ERP :

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

5ème catégorie

Identité de l'exploitant :

Réseau Club Bouygues Telecom

Mr Régis Van Brussel

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

Veuillez compléter sur papier libre, si nécessaire.

4.3 – Nature des travaux (plusieurs cases possibles)

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

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

- Modification des accès en façades

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

Oui : Ad'AP n° validé le :

- Non

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

4.4 – Effectif

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

| | Types de locaux (local / taux d'occupation) | Public | Personnel | TOTAL |
|-----------------------|--|--------------|-------------|--------------|
| Sous-sol | | | | |
| Rez-de-chaussée | zone ventes soit 2p/m ² sur 1/3 surface | 21 personnes | 2 personnes | 23 personnes |
| 1 ^{er} étage | | 0 personnes | 1 personnes | 1 personnes |
| 2 ^e étage | | | | |
| 3 ^e étage | | | | |
| Effectif cumulé | | 21 personnes | 3 personnes | 24 personnes |

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

4.5 - Stationnement

Stationnement couvert Parcs de stationnement intégrés ou isolés

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

| | Avant réalisation du projet | Après réalisation du projet |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| Nombre de places de stationnement | suivant voirie | suivant voirie |
| Dont nombre de places réservées aux personnes handicapées | suivant voirie | suivant voirie |

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

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

Veillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

.....

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

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

Oui Non

Si oui, veuillez joindre l'arrêté préfectoral correspondant

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

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

La boutique existante est partiellement accessible. Une troisième rampe sera installée dans le fond du magasin pour rendre accessible la totalité de la boutique.

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 Neudon La Forêt

Le : 05/08/2016

R.C.B.T. SA
RCS Nanterre 427 032 598
Le Technopôle
13-15, avenue du Maréchal Juin
92386 Meudon La Forêt Cedex
Tél. : 01 87 75 00 99

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.

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

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

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



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

Août 2016

Dossier n° 16.112



CLUB BOUYGUES TELECOM – ROUEN CV Gros Horloge

89 rue du Gros Horloge
76 100 Rouen

01. INTERVENANTS :

01.01 Maître d'ouvrage

RCBT – LE TECHNOPOLE
13-21 avenue du Marechal Juin
92366 Meudon La Foret cedex
Représenté par Mr Luc Alexandre

Tel : 01.81.75.00.99

Fax :

01.02 Bureau de Contrôle

Sans objet

01.03 Coordonnateur Sécurité

Sans Objet

01.04 Coordonnateur SSI

Sans Objet

02. DEFINITION DU PROJET :

Les travaux projetés ont pour objet la rénovation intérieure d'un magasin de télécommunication Bouygues télécom, accessible pour le public.

Le magasin est accessible par une porte de 2UP pour le public en rez-de-chaussée, et comporte, une rampe Myd'l existante donnant sur rue, une rampe seconde rampe Myd'l existante déplacée au sein de la surface de vente permet l'accessibilité à une première partie de la surface de vente. Une troisième rampe sera créée et permettra l'accessibilité à la dernière partie de la surface de vente.

Le magasin comporte également une arrière-boutique au RDC et R+1 non accessible au public, composée de réserve, bureau, espace de repos, vestiaires, sanitaire et locaux techniques.

Les travaux se feront en une seule phase.

03. ACCES AU MAGASIN (ERP) :

Le magasin est accessible par la rue.

Le magasin est accessible pour le public et comporte une rampe Myd'l existante d'accès conforme à la réglementation. Cette rampe permet de franchir la différence de hauteur de 0.14 m entre le niveau de la rue et le niveau de la boutique.

Les meubles de consultation seront équipés d'une tablette d'une hauteur maximum de 0.80m et d'un vide en partie inférieure d'au moins 0.30m de profondeur, 0.60m de largeur et 0.70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à une personne en fauteuil roulant (voir document graphique en page 4) .

04 CIRCULATION INTERIEURE HORIZONTALE :

Les circulations intérieures se déploient depuis l'entrée avec des largeurs de plus de 1,50 m qui vont jusqu'au fond du magasin.

Au sein de la boutique il y a des rétrécissements ponctuels afin de permettre l'accès au niveau supérieur par les rampes Myd'l de 0.90 cm de passage.

Au fond de la boutique il existe des rétrécissements ponctuels de 1,14 cm entre les caisses.

L'espace situé après cette caisse comporte uniquement des services déjà disponibles sur l'avant de la boutique

Un espace de manœuvre de Ø 150 cm est possible en bout de chaque passage et rampe Myd'l.

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

Il n'y a pas de pente.

Il n'y a pas de marches isolées.

Il y a 3 paliers accessibles par les rampes Myd'l

Le cheminement est libre de tout obstacle sur chaque palier.

05 REVETEMENTS DE SOLS - MURS - PLAFOND

Les sols sont non meuble, non glissant, non réfléchissant, sans obstacle à la roue et sans ressaut supérieur à 2cm.

Le revêtement de sol est modifié en carrelage grès cérame non glissant.

Le plafond est de type BA13 peint blanc ce qui renforce le contraste.

Les murs sont Blanc et Bleu pour certains.

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

06 PORTES - PORTIQUES & SAS

La porte extérieure actuelle est conservée (porte double tierce type clarit de passage libre mini 140cm).

Accès direct depuis rue après le franchissement d'1 marche OU par la rampe myd'l après déploiement.

La sortie est réparable et est commune à la sortie de secours.

07 EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

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

08 SANITAIRES :

Les installations sanitaires ne sont pas accessibles au public. Ne faisant pas partie de l'aménagement ERP un sanitaire approprié sera mis en place pour le personnel du magasin.(code du travail)

09 ELEMENT D'INFORMATION ET DE SIGNALISATION

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

Les portes d'entrée automatique vitrées du magasin sont facilement repérables.

Un élément visuellement contrasté sera appliqué sur l'élément vitré à une hauteur comprise entre 1.10m et 1.60m.

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

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

Ce poste de travail voir croquis en page 5 comprend :

- Un vide en partie inférieure d'une hauteur d'au moins de 70 cm x 60 cm x 30 cm (H x L x P) permettant le passage des pieds et genoux

- Un bord supérieur maximum de 80 cm du sol

Un emplacement libre de 80cm x 130cm est laissé devant la caisse PMR

11 LOCAUX SOCIAUX ET ADMINISTRATIFS

Les locaux sociaux et administratifs sont au niveau de la zone de vente et au R+1 du magasin.

12 SIGNALISATION :

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

Ils sont facilement repérables.

Visibilité

Les supports d'information :

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

Lisibilité

L'information donnée sur les supports :

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

Compréhension

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

13 ECLAIRAGE :

Valeur d'éclairage mesuré au sol, d'au moins :

- 20 lux en tout point du cheminement extérieur accessible

- 200 lux au droit des postes de travail et encaissement

- 100 lux en tout point des circulations intérieures

14. ARTICLES DE LOIS PRIS EN COMPTE :

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

Pour les ERP et IOP :

Arrêté du 1er août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R.

111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création modifié par l'**Arrêté du 30 novembre 2007**

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

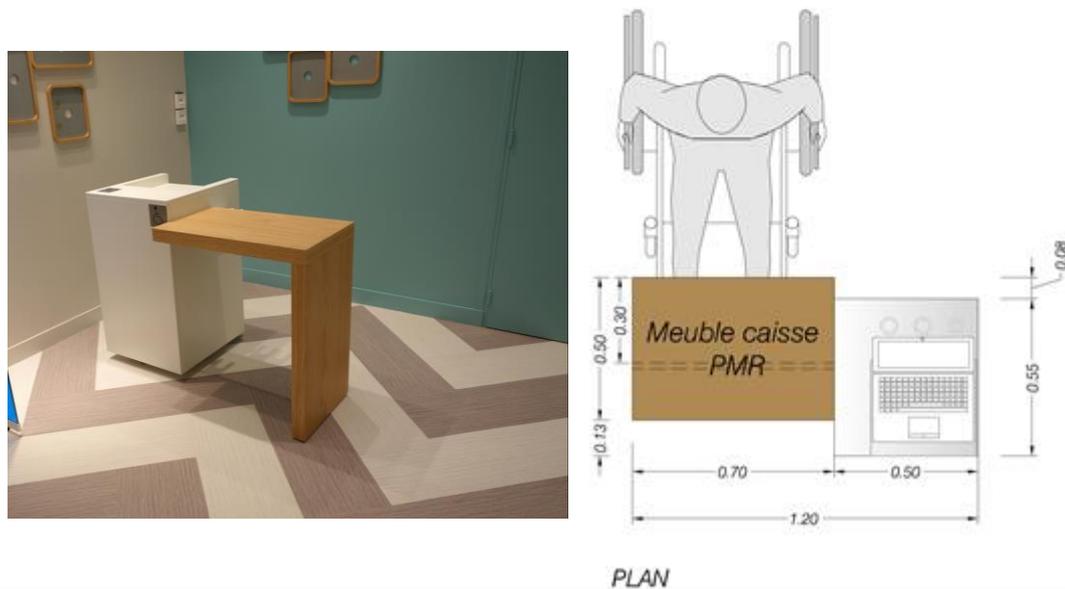
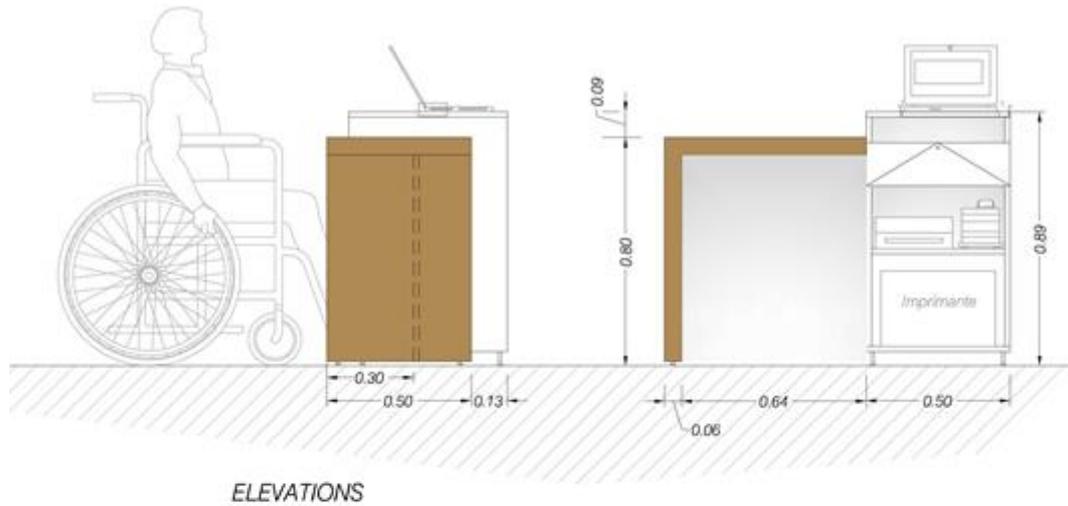
Arrêté du 9 mai 2007 relatif à l'application de l'article R 111 19 du Code de la Construction et de l'Habitat (CCH) aux locaux destinés à accueillir des professions libérales.

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

Autres références :

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

15. DETAIL MOBILIER D'ACCUEIL :



CAISSE PMR concept B Welcome

15. CADRE SUIVANT ARRÊTÉ DU 22 MARS 2007 :

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

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

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

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

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

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

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

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

| 4. CHEMINEMENTS : | | |
|---|--------|---|
| Cheminement handicapés : identique aux ou à l'un des cheminements usuels | X | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cheminements accessibles signalés de manière adaptée en fonction du handicap (visuel, auditif, moteur) | | X |
| Cheminement libre de tout obstacle | X | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Largeur des cheminements : mini 1,40 m ▪ Rétrécissement ponctuel : 1.20 mini. ▪ Hauteur libre : 2.20 m mini | X 1.14 | X |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérage visuel ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus d'15 cm ▪ Protection si rupture de niveau = 0,40 m à moins de 0,90 m ▪ Protection des espaces sous escaliers: | | X |
| Marches isolées | | X |
| Si trois marches ou plus | | X |
| - appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute | | X |
| - contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche | | X |
| - nez de marches de couleur contrastée | X | |
| antidérapants | X | |
| sans débords excessifs | | X |
| - main courante | | X |
| hauteur entre 0,80 et 1,00 m | | X |
| continue rigide et facilement préhensible | | X |
| dépassant les premières et les dernières marches | | X |
| différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel | | X |
| Si marches menant à un escalier | | X |
| - appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute | | X |
| - contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche | | X |
| - nez de marches de couleur contrastée | | X |
| antidérapants | | X |
| sans débords excessifs | | X |
| - main courante | | X |
| largeur entre mains courantes = à 1,20 m | | X |
| - Dimensions | | X |
| hauteur des marches 16 cm | | X |
| giron des marches 28 cm | | X |
| Pente | | X |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pente = à 4 % ▪ Pente entre à 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m ▪ Pente entre 5 et 8% : sur 2 m maxi ▪ Pente entre 8 et 10% : sur 0,5 m maxi ▪ Pente > 10% interdite ▪ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente | | X |
| Paliers de repos | | X |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1,20 x 1,40 m | | X |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le 05/08/16
R.C.B.T. SA
 RCS Nanterre 423 032 596
 Le Technopôle
 13-15, avenue du Maréchal Juin
 92366 Meudon-La Forêt Cedex
 Tél. : 01 81 05 00 99

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

Le 16/08/16 Po

ARCANE
 LE CREATEUR D'AUDACE
 ARCANE CONCEPT - 99, quai de la Marne 94345 Joinville-le-Pont Cedex
 Tél +33(0)1 48 85 57 50 - Fax +33(0)1 48 85 57 32
 SIRET: 677971783 00016 - APE: 7111Z - TVA Intracom.: FR 08 377.971.783

6. Document d'aide à l'accueil

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



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

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

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



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

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle



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

● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

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

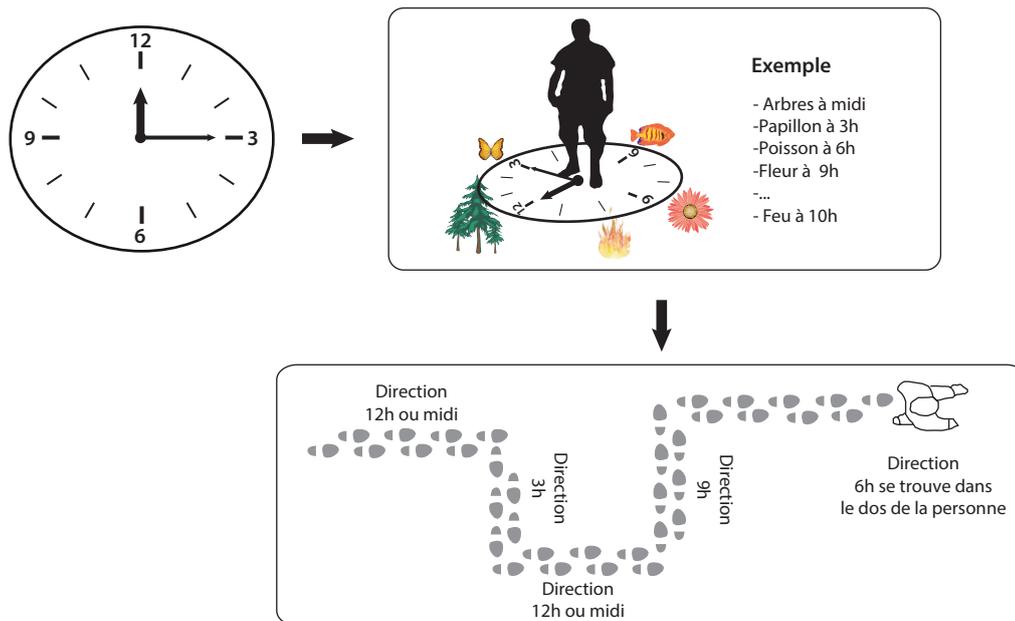
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



Le chien d'assistance

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

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

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



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

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

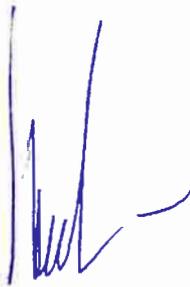
7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité

ATTESTATION DE MAINTENANCE

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

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

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



Liste indicative des équipements concernés :

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

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

ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

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

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

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

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



Formation – E-learning

Le handicap et nos clients

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

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

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

Le E-learning forme le collaborateur en lui communiquant :

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

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



Fiche mémo : le handicap et nos clients

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

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

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

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

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

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