

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



## SOMMAIRE

### Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

# Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

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

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

## A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale 9930607 - Réseau Club Bouygues Telecom CC La Défense

Adresse de l'établissement Centre Commercial 4 Temps  
15 Parvis de la Défense Tél : XXXXXXXX  
92800 PUTEAUX

Nature de l'activité Magasin de vente téléphonie

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

### 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)**

**RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM**

13 AVENUE DU MARECHAL JUIN 13-15-"LE  
TECHNOPOLE" M  
92360 MEUDON

---

# **92092 PARIS LA DEFENSE - CC WESTFIELDS LES 4 TEMPS - RENOVATION BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM (LOT 225B)**

---

Date d'émission 14/09/2021

N° d'affaire : 2102205D0000012

Référence chrono : 205D0/0921/0222

Version : 2

*Annule et remplace version : 1*

*En date du : 08/09/2021*

*Référence chrono : 205D0/0921/0122*

## **VOTRE RESPONSABLE D'AFFAIRE**

Nicolas CISZEWSKI

Tél. +33 6 10 61 58 83

Email : [nicolas.ciszewski@socotec.com](mailto:nicolas.ciszewski@socotec.com)

### **AGENCE CONSTRUCTION PARIS-LA-DÉFENSE TERTIAIRE**

**Pôle Construction Paris - IDF Ouest**

Tour Pacific 11 Cours Valmy

92800 PUTEAUX

+33 1 47 68 88 88

### ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

**Etablissements Recevant du Public (ERP) situés  
dans un cadre bâti et soumis à Permis de Construire**

- L'article L 111-7-4 du CCH impose à l'issue de l'achèvement des travaux soumis à permis de construire « un document attestant de la prise en compte des règles concernant l'accessibilité ».
- L'article R 111-19-27 indique que cette attestation est jointe à la déclaration d'achèvement prévue à l'article R 462-1 du code de l'urbanisme. L'arrêté du 22 mars 2007 définissant les modalités pratiques de réalisation des différentes attestations ne comporte pas de modèle d'annexe « ERP existant » ou « ERP situé dans un cadre bâti existant ».
- En conséquence, en l'absence de texte réglementaire, cette attestation a été rédigée en reprenant le modèle des attestations effectivement publiées en annexe de l'arrêté du 22 mars 2007.
- Conformément aux exigences de l'article R 111-19-46 du CCH, ce document constitue aussi l'attestation d'achèvement à produire dans le cadre d'un Agenda d'Accessibilité Programmée concernant un ERP ayant fait l'objet de travaux avec dépôt de permis de construire.

Je soussigné CISZEWSKI Nicolas de la société SOCOTEC Construction, 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°2102205D0000012 en date du 19/03/2021, que le maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante:

OPERATION DE CONSTRUCTION
92092 PARIS LA DEFENSE - CC WESTFIELS LES 4 TEMPS - RENOVATION BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM (LOT 225B) RENOVATION BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM CC WESTFIELD LES 4 TEMPS 92092 PARIS-LA-DEFENSE
DESCRIPTION DE L'OUVRAGE
Réaménagement d'un magasin située au niveau 1 du Centre commercial, suite à l'agrandissement de la cellule. Le magasin est accessible par le mail du Centre Commercial. Le magasin est composé de : - Un espace de vente accessible au public : 102.54 m <sup>2</sup> - Des locaux sociaux, non accessibles au public : 33.97 m <sup>2</sup> Dans le back office sont répartis : Un sanitaire (non accessible public), un bureau (avec baie informatique et un Tableau électrique), une réserve d'approche, une zone de travail et une zone de repos.
PERMIS DE CONSTRUIRE
• Modificatifs éventuels : <i>non renseigné</i>

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



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.

- **Règles en vigueur considérées :**

Articles R 111-19-7 à R 111-19-11 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes

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

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

Sans objet

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

A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 14/09/2021, 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 contraires au respect des règles d'accessibilité applicables (\*)

> **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération

(\*) Voir commentaire général CG01 page 3

**Date d'émission : 14/09/2021**

N° de l'affaire : 2102205D0000012

Référence chrono : 205D0/0921/0222

**Nicolas CISZEWSKI**



## LISTE DES CONSTATS

### Commentaires généraux

CG01	Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis <b>R</b> ou <b>NR</b> 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.
CG02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : <i>néant</i>
CG03	Les logements suivants ayant fait l'objet de Travaux Modificatifs Acquéreurs sont exclus de la présente attestation : <i>néant</i>

### Récapitulatif des commentaires particuliers

<b>1. Généralités</b>
<b>2. Cheminements extérieurs</b>
<b>3. Places de stationnement</b>
<b>4. Accès au(x) bâtiments(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public</b>
<b>5. Circulations intérieures horizontales</b>
<b>6. Circulations intérieures verticales</b>
<b>7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques</b>
<b>8. Revêtements de sols, murs et plafonds</b>
<b>9. Portes, portiques et sas</b>
<b>10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande</b>
<b>11. Sanitaires</b>
<b>12. Sorties</b>
<b>13. Eclairage</b>
<b>14. Information et signalisation</b>
<b>15. Etablissements recevant du public assis</b>
<b>16. Etablissements comportant des locaux à sommeil</b>
<b>17. Cabines et espaces à usage individuel</b>
<b>18. Caisses de paiement et équipements disposés en batterie ou série</b>

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Généralités:</b></li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté:</li> </ul>					
<b>2. • Cheminements extérieurs:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Généralités:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès du terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalement du ou des cheminements accessibles :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Place de stationnement accessible proche d'une entrée du bâtiment en l'absence de cheminements accessible :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Largeur <math>\geq 1,20</math> m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rétrécissements ponctuels <math>\geq 0,90</math> m possible:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dévers <math>\leq 3\%</math>:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pentes:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pente <math>\leq 5\%</math>:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pente entre 5 et 6% : palier de repos tous les 10m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pente entre 6 et 10% sur 2 m maxi:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pente entre 10 et 12% sur 0,50 m maxi:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractéristiques des paliers de repos:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> <b>Points examinés</b>	Constats			Commentaires	N°
• 1,20 x 1,40 m:			SO		
• Paliers horizontaux au dévers près:			SO		
• Seuils et ressauts:			SO		
• <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%):			SO		
• Arrondis ou chanfreinés:			SO		
• Distance entre 2 ressauts >=2,50m et paliers de repos :			SO		
• Pas de ressauts successifs "pas d'âne" lors de la création d'une pente:			SO		
• Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants:			SO		
• Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire:			SO		
• Emplacements:			SO		
• Dimensions : Diamètre 1,50 m:			SO		
• Espaces de manoeuvre de porte sauf porte automatique coulissante :			SO		
• Emplacements:			SO		
• Dimensions:			SO		
• Espaces d'usage:			SO		
• Devant chaque équipement ou aménagement:			SO		
• Dimensions 0,80x1,30m:			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:			SO		
• Hauteur libre >= 2,20 m:			SO		
• Repérage visuel, tactile ou par un prolongement des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:			SO		
• Protection des risques de choc des éléments créés ou modifiés implantés ou en saillie de plus de 15 cm:			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection si rupture de niveau <math>\geq 0,40</math> m à moins de 0,90 m du cheminement:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection en cas d'etravaux si rupture de niveau <math>\geq 0,25</math> m à moins de 0,90 m du cheminement:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection des espaces sous escaliers:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Volée d'escalier de 3 marches ou plus:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si travaux largeur entre mains courantes <math>\geq 1</math> m :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si travaux hauteur des marches <math>\leq 17</math> cm :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si travaux giron des marches <math>\geq 28</math> cm:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mains courantes:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>De chaque côté:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Une seule main courante au cas où l'installation d'une seconde main courante réduirait le passage à moins d'un mètre:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Une seule main courante si fût central diamètre <math>\leq 0,4</math>m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continue, rigide et facilement préhensible:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépassant les premières et dernières marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Différenciées du support par éclairage particulier ou contraste visuel:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si remplacement ou installation appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute conforme annexe 7 ou norme:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nez de marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>De couleur contrastée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non glissant:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sans débord excessif:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Volée d'escalier de moins de 3 marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si remplacement ou installation appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute conforme annexe 7 ou norme:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nez de marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>De couleur contrastée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non glissant:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sans débord excessif:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement:</li> </ul>			SO		
<b>3. • Places de stationnement:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Localisation au plus près d'un chemin accessible menant à une entrée accessible:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment des places nouvellement créées:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristiques dimensionnelles et atteinte :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristiques dimensionnelles et atteinte places nouvellement créées :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Largeur &gt;= 5 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Largeur &gt;= 3,30 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espace horizontal au dévers de 3% près:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Surlongueur 1,2m place en épi créées ou modifiées:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Raccordement au cheminement d'accès:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressaut &lt;= 2 cm:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> <b>Points examinés</b>	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bornes visibles directement du poste de contrôle:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ou</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signaux liés au fonctionnement du dispositifs: sonores et visuels:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ET visiophonie:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sortie en fauteuil des places :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si installation ou renouvellement boucle induction magnétiqueselon annexe 9 ou norme :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Retour visuel des informations fournies oralement :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérage horizontal et vertical des places:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérage horizontal et vertical des places:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signalisation des croisements véhicules/ piétons:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eveil de vigilance des piétons:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signalisation vers les conducteurs:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si nécessaire en cas de travaux mise en place d'un dispositif élargissant le champ de vision:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si installation ou renouvellement de feux tricolores mise en place de répéteurs de phase:</li> </ul>			SO		
<b>4. • Accès au(x) bâtiments(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public:</b>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrée principale facilement repérable:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si numéro ou dénomination bâtiment, présents à proximité de l'entrée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espace de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour devant l'entrée principale:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositifs d'accès au bâtiment:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilement repérables:</li> </ul>			SO		



<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès horizontal et sans ressaut:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si ressaut présent 2 cm bord arrondi ou 4 cm avec chanfrein :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rampe possible si respectant les pentes de l'article 2 :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Type de rampe possible :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rampe intégrée à l'ERP intérieure ou extérieure :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rampe avec emprise sur le domaine public :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rampe amovible automatique ou manuelle :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristique de la rampe :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rampe pouvant supporter une charge de 300 kg :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Suffisamment large pour une personne en fauteuil roulant :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rampe non glissante et de couleur contrastée :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rampe opaque et sans vides latéraux :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositif permettant à la personne de signaler sa présence si rampe amovible :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositif à proximité de l'entrée et repérable :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositif contrasté avec signalisation visuelle expliquant sa signification :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rampe automatique, indication du bon état de fonctionnement :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usagé informé de l'appel et personnel formé :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signal sonore et visuel:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Système de communication et dispositif de commande manuelle:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>A plus de 40cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30m:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Contrôle d'accès et de sortie:			SO		
• Si renouvellement ou installation du système alors boucle d'induction magnétique et retour visuel:			SO		
• Visualisation directe du visiteur par le personnel:			SO		
• OU			SO		
• Visiophone si non visualisation directe par le personnel :			SO		
• Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public:	R				
<b>5. • Circulations intérieures horizontales:</b>	R			Vérification satisfaisante du cheminement horizontal	
• Largeur $\geq 1,20m$ :	R				
• Rétrécissements ponctuels $\geq 0,90 m$ :					
• Dévers $\leq 3\%$ :	R				
• Pentes:			SO		
• Pente $\leq 5\%$ :			SO		
• Pente entre 5 et 6% : palier de repos tous les 10m:			SO		
• Pente entre 6 et 10% sur 2 m maxi:			SO		
• Pente entre 10 et 12% sur 0,50 m maxi:			SO		
• Caractéristiques des paliers de repos:			SO		
• 1,20 x 1,140m:			SO		
• Paliers horizontaux au dévers près:			SO		
• Seuils et ressauts:			SO		
• $\leq 2 cm$ (ou 4 cm si pente $< 33\%$ ):			SO		
• Arrondis ou chanfreinés:			SO		
• Distance entre 2 ressauts $\geq 2,50m$ et paliers de repos :			SO		
• Pas de ressauts successifs "pas d'âne" lors de la création d'une pente:			SO		
• Espaces de manoeuvre de porte:			SO		
• Emplacements:			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
• Dimensions:			SO		
• Espaces d'usage:	R				
• Devant chaque équipement ou aménagement:	R				
• Dimensions 0,80x1,30m:	R				
• 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:	R				
• Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement:	R				
• Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm:			SO		
• Protection des risques de choc des éléments créés ou modifiés implantés ou en saillie de plus de 15 cm:			SO		
• Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement:			SO		
• Protection en cas d'etrawaux si rupture de niveau >= 0,25 m à moins de 0,90 m du cheminement:			SO		
• Protection des espaces sous escaliers:			SO		
• Marches isolées:			SO		
• Si trois marches ou plus:			SO		
• Largeur entre mains courantes >= 1m:			SO		
• Une seule main courante au cas où l'installation d'une seconde main courante réduirait le passage à moins d'un mètre:			SO		
• Si travaux hauteur des marches <= 17 cm:			SO		
• Si travaux giron des marches >= 28 cm:			SO		
• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> <b>Points examinés</b>	<b>Constats</b>			<b>Commentaires</b>	<b>N°</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si remplacement ou installation appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute conforme annexe 7 ou norme:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nez de marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De couleur contrastée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non glissant:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans débord excessif:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mains courantes:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De chaque côté:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une seule main courante au cas où l'installation d'une seconde main courante réduirait le passage à moins d'un mètre:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continue, rigide et facilement préhensible:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépassant les premières et dernières marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si moins de 3 marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si remplacement ou installation appel de vigilance pour les mal voyants à 50 cm en partie haute conforme annexe 7 ou norme:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nez de marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De couleur contrastée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non glissant:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sans débord excessif:</li> </ul>			SO		
<b>6. • Circulations intérieures verticales:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligation d'ascenseur:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> <b>Points examinés</b>	<b>Constats</b>			<b>Commentaires</b>	<b>N°</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cas particuliers restaurants avec un étage :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cas particuliers hôtels:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservation des caractéristiques dimensionnelles existantes en l'absence de travaux:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Largeur entre mains courantes &gt;= 1m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauteur des marches &lt;= 17 cm:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Giron des marches &gt;= 28 cm:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mains courantes:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>De chaque côté:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Une seule main courante au cas où l'installation d'une seconde main courante réduirait le passage à moins d'un mètre:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Une seule main courante si fût central diamètre &lt;= 0,4m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauteur entre 0,80 et 1,00 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Continue, rigide et facilement préhensible:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépassant les premières et dernières marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nez de marches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>De couleur contrastée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Non glissant:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sans débord excessif:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ascenseurs:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence d'un ascenseur si plus de 50 personnes en étage ou prestations en étage :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les ascenseurs doivent être accessibles:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si conforme à la norme NF EN 81-70: 2003 , ascenseur réputé conforme aux exigences suivantes:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Munis d'un dispositif permettant de prendre appui:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si contrainte solidité présence d'un ascenseur selon l'effectif 50 ou 100 pers et la catégorie :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristique des ascenseurs si contrainte solidité:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositions devant être respectées pour au moins un ascenseur par batterie:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signalisation palière:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signal sonore d'ouverture des portes:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Deux flèches lumineuses d'une hauteur d'au moins 40 mm indiquant le sens du déplacement:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signal sonore utilisant des sons différents pour la montée et la descente:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signalisation en cabine:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicateur visuel de la position de la cabine:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauteur des numéros d'étage comprise entre 30 et 60mm:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Message vocal indiquant la position de la cabine:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau des signaux sonores réglable de 35 à 65dB(A):</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si une seule cabine adaptée commande d'appel spécifique</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite possible sans dérogation:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareil élévateur course de 0,5 m maximum avec nacelle et sans gaine:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareil élévateur course de 1,2 m maximum avec nacelle, gaine et portillon:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareil élévateur course de 3,2 m maximum avec gaine fermée et porte:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimension plate forme 0,9x1,4 m ou 1,1x1,4 m service en angle:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charge soulevée 250 kg/m<sup>2</sup> soit 315 kg si 0,8 x 1,4 m et commande accessible:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande d'appel à enregistrement si gaine fermée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Largeur minimale de porte ou portillon 0,9 / 0,83 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si hauteur jusqu'à 3,2 m gaine fermée et porte, vitesse entre 0,13 m et 0,15 m/s</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande si appareil avec nacelle à pression maintenue 2 à 5 N et inclinée 30 à 45°:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appareil élévateurs libre d'accès ou avec signalement de présence:</li> </ul>			SO		
<b>7. • Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mains courantes accompagnant le mouvement:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Départ et arrivée signalés par contraste de couleur ou de lumière:</li> </ul>			SO		
<b>8. • Revêtements de sols, murs et plafonds:</b>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tapis:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dureté suffisante:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de ressaut &gt;= 2 cm:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aire d'absorption équivalente <math>\geq 25\%</math> de la surface au sol:</li> </ul>	R				
<b>9. • Portes, portiques et sas:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dimensions des sas:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Largeur des portes principales et des portiques:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>0,80 m passage utile 0,77 m pour les locaux ou zones accessibles recevant moins de 100 personnes:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>0,83 m dépassement utile pour les locaux d'hébergement accessibles existants :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1,20 m passage utile pour les locaux ou zones recevant plus de 99 personnes:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 vantail <math>\geq 0,80</math> m et passage utile 0,77m pour les portes à 2 vantaux:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>0,77 m passage utile minimale les portiques de sécurité :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poignées des portes:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilement préhensibles:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effort pour ouvrir une porte <math>\leq 50</math> N:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Portes vitrées repérables:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Portes à ouverture automatique:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Durée d'ouverture réglable:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Détection des personnes de toutes tailles:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si travaux, contraste visuel de la porte ou de son encadrement , et du dispositif d'ouverture:</li> </ul>			SO		



<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<b>10. • Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande:</b>	R			Vérification satisfaisante des mesures de la tablette accueil / caisse.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si existence d'un point d'accueil:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiance sonore et visuelle adaptée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins un accessible:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipements divers accessibles au public:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins 1 équipement par type aménagé:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace d'usage si étage accessible aux personnes en fauteuil roulant de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,90 &lt;= H &lt;= 1,30 m et 0,4 m d'un angle rentrant:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Face supérieure &lt;= à 0,80 m:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP) uniquement pour étages desservis par ascenseur:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boucle induction magnétique portative à disposition si ERP de 1ère, 2ème catégorie et plus de 3 salles de réunion sonorisées de plus de 50 personnes :</li> </ul>	R			Boucle induction portative	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Panneaux d'affichage instantanée relayant les informations sonores:</li> </ul>			SO		
<b>11. • Sanitaires:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabinets aménagés:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> <b>Points examinés</b>	<b>Constats</b>			<b>Commentaires</b>	<b>N°</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins 1 par niveau accessible comportant des sanitaires public sauf restaurant hôtel et seulement petit déjeuner:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aux mêmes emplacements que les autres sauf si signalés:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Séparés H/F si autres sanitaires séparés:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabinet d'aisances accessible mixte possible si accès en partie commune:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 lavabo accessible par groupe de lavabos:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplacement: dans le cabinet ou devant la porte avec espace de manoeuvre:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensions : Diamètre 1,50 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositif de refermeture de porte:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aménagements intérieurs des cabinets:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositif permettant de refermer la porte:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lave-mains accessible d'une hauteur &lt;=0,85 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barre d'appui supportant le poids d'une personne:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavabos accessibles:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vide en-dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30m (HxLxP):</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs:</li> </ul>			SO		
<b>12. • Sorties:</b>	R				

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<b>12. • Sorties:</b>	R				
• Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours:	R				
<b>13. • Eclairage:</b>	R				
• Valeurs d'éclairage moyen:	R				
• 20 lux pour les cheminements extérieurs accessibles :			SO		
• 200 lux aux postes d'accueil:	R				
• 100 lux pour les circulations horizontales:	R				
• 150 lux pour chaque escalier et équipement mobile:			SO		
• 20 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement couverts ou non :			SO		
• 20 lux pour les parcs de stationnement couverts ou non (hors circulations piétonnes):			SO		
• Eblouissement / reflet:			SO		
• Durée de fonctionnement des éclairages temporisés:			SO		
• Extinction doit être progressive si éclairage temporisé:			SO		
• Eclairages par détection de présence:			SO		
<b>14. • Information et signalisation:</b>	R				
• Cheminements extérieurs:			SO		
• Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements:			SO		
• Repérage des parois vitrées:			SO		
• Passage piétons:			SO		
• Accès à l'établissement et accueil:	R				
• Repérage des entrées:	R				
• Repérage du système de contrôle d'accès:			SO		
• Accueils sonorisés:	R				
• Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire:	R				

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> <b>Points examinés</b>	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si renouvellement ou installation boucle induction magnétique conforme annexe 9 ou norme :</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalisation de la boucle par un pictogramme:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulations intérieures:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eléments structurants du cheminements repérables:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage des parois et portes vitrés:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipements divers:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signalisation du point d'accueil, du guichet:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipements et mobilier repérables par contraste visuel ou tactile:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile.:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3:</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visibilité (localisation du support, contrastées):</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisibilité (hauteur des caractères):</li> </ul>	R				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension (pictogrammes):</li> </ul>	R				
<b>15. • Etablissements recevant du public assis:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de places réservées : 1 + 1 par tr.de 50:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>Calcul du nombre de places accessibles dans les restaurants incluant les mezzanines sans ascenseur:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dimension de l'emplacement: 0,80 x 1,30m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réparties en fonction des différentes catégories de places:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les gradins ne sont pas considérés comme des circulations accessibles :</li> </ul>			SO		
<b>16. • Etablissements comportant des locaux à sommeil:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de chambres adaptées:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 si moins de 21 chambres:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune si moins de 10 chambres, dont aucune n'est située au rez-de-chaussée ou en étage accessible par ascenseur, en cas de contraintes liées à la présence d'éléments participant à la solidité du bâtiment:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 + 1 par tr. de 50:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de chambre accessible en hôtel de 10 chambres au plus dont aucune en RDC ou étage avec ascenseur:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristiques des chambres adaptées:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espace de manoeuvre diamètre 1,50 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>0,90 m sur 1 grand côté du lit :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol 40 à 50cm:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cabinet de toilette:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Toutes si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> <b>Points examinés</b>	<b>Constats</b>			<b>Commentaires</b>	<b>N°</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espace de rotation Diamètre 1,50 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Douche accessible avec barre d'appui:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Douche accessible avec dispositif permettant de s'asseoir :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Douche accessible avec espace d'usage latérale :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Douche accessible avec ressaut de 2 cm maximum :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cabinet d'aisance accessible:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins un accessible depuis chaque chambre adaptée:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Espace d'usage de 0,80x1,30m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Barre d'appui:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour toutes les chambres:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 prise de courant à proximité du lit:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>N° de la chambre en relief sur la porte:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Largeur utile 0,83m des portes permettant de desservir et d'accéder aux chambres adaptées et aux services collectifs:</li> </ul>			SO		
<b>17. • Cabines et espaces à usage individuel:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cabines et espaces à usage individuel:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins 1 cabine aménagée en l'absence de travaux:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins 2 cabines adaptées si moins de 50 et travaux:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1 cabine supplémentaire par tranche de 50 à l'occasion de travaux:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Au même emplacement que les autres cabines:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cheminement accessible jusqu'à la cabine:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> Points examinés	Constats			Commentaires	N°
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cabines séparées H/F si autres cabines séparées:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour Diamètre 1,50 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siège:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositif d'appui en position debout:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Douches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au même emplacement que les autres douches:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheminement accessible jusqu'à la douche:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Douches séparées H/F si autres douches séparées:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour Diamètre 1,50 m:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siphon de sol:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siège:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositif d'appui en position debout:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipements divers utilisables en position assis:</li> </ul>			SO		
<b>18. • Caisses de paiement et équipements disposés en batterie ou série:</b>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins 1 caisse ou équipement adapté par niveau en comprenant :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si une seule caisse par niveau alors adaptée :</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 caisse ou équipement adapté par tr. de 20:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition uniforme des caisses ou équipements adaptées:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractéristiques des caisses ou équipements adaptées:</li> </ul>			SO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheminement d'accès aux caisses adaptées &gt;= 0,90m:</li> </ul>			SO		

<b>ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC EXISTANTES</b> <b>Points examinés</b>	<b>Constats</b>			<b>Commentaires</b>	<b>N°</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichage directement lisible de toutes les caisses ou équipement en série pour les personnes sourdes ou malentendantes:</li> </ul>			SO		



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

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

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

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

## NOTICE DESCRIPTIVE DE L'ACCESSIBILITE DES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC

(À joindre à la demande de permis de construire, à la déclaration de travaux ou à l'autorisation à solliciter auprès de la commission communale de sécurité et d'accessibilité)

### Textes de référence :

- Code de l'Urbanisme : article L. et R.
- Code de la Construction et de l'Habitation : L.111.7 Et R.111.19.1 et suivants
- Loi 2005.102 du 11 février 2005
- Décret 2006.555 du 17 mai 2006
- Arrêté du 01 aout 2006
- Arrêté du 21 mars 2007 (ERP existants).

Identification du projet : **Boutique BOUYGUES TELECOM**

Adresse des travaux : **Niv 1 zone 04 Cellule 225 B – Centre Commercial 4 Temps  
15 Parvis de la Défense – 92 092 LA DEFENSE**

### Nature des travaux :


- Changement de destination dans l'existant
- Travaux à l'intérieur de volumes existants
- Modification de l'accès extérieur

Type de l'établissement : **ERP 1<sup>ère</sup> catégorie, type M**

Surface total magasin en m<sup>2</sup> : **136.51 m<sup>2</sup>**

Surface accessible au public en m<sup>2</sup> : **102.54 m<sup>2</sup>**

Les soussignés certifient l'exactitude des renseignements ci-après et s'engagent à respecter les règles d'accessibilité applicable aux travaux dans les ERP, locale de travail et logements.

Maître d'ouvrage (Nom et adresse, cachet et signature)	Maître d'œuvre (nom et adresse, cachet et signature)
<p><i>04.03.21</i></p> <p><b>RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM</b> <b>R.C.B.T. - SAS</b> RCS Nanterre 423 002 6911 Le Technoparc 13-15, avenue du Maréchal Juin 92366 Moudon La Fayette Cedex Tél. 01 81 75 00 99</p>	<p></p> <p><b>ARCANE</b> GREATEUR D'AUDACE</p> <p><b>ARCANE CONCEPT</b> - 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 NET: 377971783 00016 - APE: 7111Z - TVA Intracom.: FR 08 377.971.783</p>

### Liste des plans à joindre :

- Élévation façade (avec indication des éventuels ressauts)
- Vue de dessus avec cheminement
- Coupe longitudinale et transversale
- Vue en 3D de la boutique ou plans côtés dans les 3 dimensions

Dans le tableau ci-après, indiquer par une croix les zones ou les niveaux ouverts au public avec le nombre de personnes admises par niveau (public + personnel).

Niveaux	Nombre de personnes accueillies y compris personnel affecté à la vente
Niveau 0	
Niveau 1 (du Centre)	28
Niveau 2	
Niveau 3	

### DISPOSITIONS DU PROJET

Légende :

- CP** (chapitre s'appliquant au projet)  
**SCP** (sous chapitre s'appliquant au projet)  
**R** (disposition respectée par le projet)  
**RO** (disposition non respectée par le projet)  
**SO** (sans objet – non concerné par le projet)

Référence article selon Arrêté du 01 aout 2006	Exposé		Commentaires	Réservé au contrôle des services
1			Pour mémoire	
2	<b>Cheminement extérieur</b>	SO	SO	
2.1	Le cheminement extérieur praticable identique aux ou à l'un des cheminements usuels .....	SO	Cheminement d'accès au 4 temps	
2.1.1	Repérage et guidage pour le choix d'itinéraire. Mise en place d'une signalisation adaptée.....	SO	(PC 06202D03881)	
2.1.2	Caractéristiques dimensionnelles Profil en long : Quelle est l'inclinaison des pentes le long du cheminement ? S'il existe des pentes supérieures à 4%, quelle est la distance entre les paliers de repos ? Indiquer la dimension des paliers de repos Ressauts sur entrée Bords arrondis, ht max = 2 cm Hauteur 4 cm avec chanfrein à 1 pour 3	SO		
	Profil en travers : Passage libre à 1,40 m Rétrécissement ponctuel à 1,20 m Devers inférieur à 2 % Largeur des cheminements extérieurs A l'endroit le plus étroit Entre deux murs Avec mur d'un seul côté En l'absence de murs	SO		
	Espace de manœuvre : Possibilité de demi-tour à chaque point où un choix d'itinéraire est donné. Espace de manœuvre de porte et portillon Espace d'usage devant les «équipements			
2.1.3	Sécurité d'usage  Sols non meuble, non glissant, sans obstacle à la roue Trous et fentes inférieurs à 2 cm  Cheminement libre de tout obstacle  Éléments éventuels suspendus à une hauteur supérieure à 2,20 m dénivelés supérieurs à 0,40 m : dispositif de protection Espace sous un escalier avec une hauteur inférieur à 2,20 m fermée ou contrasté visuellement avec un rappel tactile.	SO		
	Parois vitrées sur le cheminement ou à proximité repérable visuellement.	SO		

	Volée d'escalier > 3 marches : mains courante, bande d'éveil à la vigilance, à 0,50 m de la 1 <sup>ère</sup> marche, 1 <sup>ère</sup> et dernière marche pourvu d'une contre marche de 0, 10 m.  Nez de marche : contrastés, antidérapants, sans débord excessif. Éveil à la vigilance en cas de croisement avec un itinéraire emprunté par des véhicules. Dispositif d'éclairage	SO		
--	---	----	--	--

3	Parcs de stationnement	SO	Le parc de stationnement public ne fait pas parti du projet – il ne relève pas du même maître d'ouvrage – il n'est donc pas concerné par la présente notice et fera l'objet d'une demande spécifique par les intervenants concernés.	
	Les emplacements PMR sont-ils prévus sur plusieurs niveaux	SO	Parking EPAD	
	Nombre de places Total existantes PMR existantes	SO		
	De stationnements créés De places PMR existantes			
	Largeur des places PMR 3,30 m 2,50 m + 0,80 m	SO		
	Les emplacements sont-ils protégés de la circulation et reliés à un cheminement praticable.....	SO		
	Description de la signalisation utilisée pour indiquer et matérialiser les emplacements .....	SO		

4	Accès à l'établissement (Coque commerciale concernée)	CP		
4. I	Accès principal accessible en continuité avec le cheminement extérieur. Facilement repérable ..... Accessibilité et repérage des dispositifs visant à se signaler.....		Oui (pas de ressaut) Oui Oui	
4. II.1	Repérage : Repérage des entrées Repérage des dispositifs de restriction d'accès		Oui Oui	
4. II.2	Atteinte et usage : Système de communication à plus de 0,40 m d'un angle rentrant..... Hauteur entre 0,90 m et 1,30 m ..... Système d'ouverture des portes utilisable en position debout et assise ..... Temporisation du système électrique d'ouverture suffisant pour permettre l'ouverture de la porte..... Éléments d'information et d'orientation visible et lisible, pouvant être reçus et interprétés par un handicapé..... Contrôle d'accès avec visiophonie en cas d'absence de vision direct.....		Oui Oui So So Oui So	

5	Accueil du public	CP		
5. I	Repérage des points d'accueils.....		Oui	
5. II	Banque d'accueil utilisable en position assise et debout..... Une partie de la banque d'accueil à : ..... 0,70 m < H < 0,80, vide inférieur de 0,30 m, 0,6 de largeur..... Système de sonorisation par induction magnétique.....		Oui Oui Non	

6	<b>Circulations horizontales (internes à la cellule)</b>	CP		
	Circulation intérieure accessible et sans danger.....		Oui	
	Éléments structurant repérable par les personnes ayant une déficience visuelle.....		Oui	
	Accessibilité à l'ensemble des locaux ouvert au public de façon autonome .....		Oui	
6. I	Le cheminement intérieur praticable identique aux ou à l'un des cheminements usuels .....		Oui	
	Nature des sols : Carrelage et revêtement de sol stratifié		Carrelage	
6. II.1	Repérage et guidage pour le choix d'itinéraire. Mise en place d'une signalisation adaptée		Oui	
6. II.2	Caractéristiques dimensionnelles Profil en long : Quelle est l'inclinaison des pentes le long du cheminement ?.. S'il existe des pentes supérieures à 4%, quelle est la distance entre les paliers de repos ? .....		So So	
	Indiquer la dimension du palier de repos .....		So	
	Ressauts.....			
	Bords arrondis, ht maxi = 2 cm .....			
	Hauteur 4 cm avec chanfrein à 1 pour 3			
	Profil en travers : Passage libre à 1,40 m .....		Oui Non	
	Rétrécissement ponctuel à 1,20 m .....			
	Devers inférieur à 2 % .....			
6. II.3	Sécurité d'usage  Sols non meuble, non glissant, sans obstacle à la roue Trous et fentes inférieurs à 2 cm .....		Oui Oui So	
	Cheminement libre de tout obstacle .....			
	Dénivelés supérieurs à 0,40 m : dispositif de protection.....		So	
	Espace sous un escalier avec une hauteur inférieure à 2,20 m fermée ou contrasté visuellement avec un rappel tactile. Parois vitrées sur le cheminement ou à proximité repérable visuellement.		Oui	
	Volée d'escalier > 3 marches : mains courante, bande d'éveil à la vigilance, à 0,50 m de la 1 <sup>ère</sup> marche, 1 <sup>ère</sup> et dernière marche pourvu d'une contre marche de 0, 10 m. Nez de marche : contrastés, antidérapants, sans débord excessif.		So So So	

7	<b>Circulations verticales (internes à la cellule)</b>	CP	SO	
	Desserte des niveaux décalé (>1,20m)			
	Bande d'éveil à la vigilance à 0,50 m de la 1 <sup>ère</sup> marche d'escalier, escalator			
	Signalisation d'accès aux ascenseurs			
7.1	Escalier			
7.1. I	Escalier Équipement facilitant le repérage et l'équilibre .....			
7.1. II.1	Largeur mini entre main courante 1,20 m .....			
	Marche < 0,16 m			
	Giron > 0,28 cm			
7.1. II.2	Sécurité d'usage Bande d'éveil à la vigilance .....			
	1 <sup>ère</sup> et dernière marche pourvu d'une contre marche de 0, 10 m. Nez de marche : contrastés, antidérapants, sans débord excessif. Dispositif d'éclairage .....		(Concerné si plusieurs niveaux)	
	Atteinte et usage : Main courante de chaque côté .....			
	0,80 m < H. main courante < 1,00 m			
	Main courante prolongé d'une marche au-delà de la 1 <sup>ère</sup> et de la dernière marche .....			
	Main courante contigu, rigide et facilement préhensible .....			
	Différencié de la paroi par un contraste visuel ou un éclairage particulier .....			
7.2	Ascenseurs			
	Conforme à la norme NF EN 81-70			
	Nombre de personne admise en sous-sol : 167 => Obligatoire si > à 50.			



8	Tapis roulant, escalier et plans inclinés mécaniques (internes à la cellule)	CP	SO	
8. I	Repérage par des personnes ayant une déficience visuelle..... Appareil doublé par un escalier ou un ascenseur.....			
8. II.1	Repérage : Signalisation adaptée.....			
8. II.2	Atteinte et usage : Mains courante de part et d'autre accompagnant le déplacement et dépassant de 0.30 m..... Commande d'arrêt d'urgence facilement repérable..... Dispositif d'éclairage.....			
	Signal tactile ou sonore au départ et à l'arrivée.....			

9	Revêtement de sols, murs et plafonds	CP		
	Tapis fixe à dureté suffisante pour ne pas gêner la progression du fauteuil..... Ressaut < 2 cm.....		SO (sol carrelage) Oui	
	Exigence acoustique – A=SxW norme NF EN ISO 11 654			

10	Portes, portiques et sas	CP	SO	
10. I	Portes permettant le passage d'un PMR et manœuvrées par des personnes ayant des capacités réduites..... Partie vitrée repérée..... Portes battantes ou automatiques utilisables par les PMR..... Manœuvrabilité des fauteuils dans les SAS..... Porte d'accès supplémentaire en cas d'utilisation de porte à tambour, tourniquet, ou sas cylindrique.....			
10. I.1	Caractéristiques dimensionnelles : Largeur mini 1.40 si effectif > 1,00 personnes..... Largeur minimum des vantaux 0.90 m..... Portique de sécurité > 0.80 m..... Espace de manœuvre de porte..... Espace de manœuvre de porte dans les sas.....			
10. I.2	Atteinte et usage : Poignées de porte : Facilement préhensibles..... A plus de 0.40 m d'un angle rentrant..... Porte à ouverture automatique : Temporisation de la durée d'ouverture..... Détection de personnes de toutes tailles.....  Système d'ouverture électrique : déverrouillage avec signal sonore. Effort à fournir pour l'ouverture < 50N Repérage des portes à dispositif de sécurité..... Dispositif permettant de signaler à l'accueil les personnes mises en difficulté par ces processus.....			
10. I.3	Repérage : Repérage des vitrages de porte.....			

11	<b>Locaux ouvert au public, aux équipements, et dispositifs de commande</b>	CP		
11. II	Repérage : Repérage des équipements et mobilier par éclairage ou contraste visuel Dispositif de commande repérable par un contraste visuel ou tactile.....		Oui Oui	
	Atteinte et usage : Espace d'usage au droit de tous les équipements, mobilier, dispositifs de commande..... 1 équipement ou 1 élément de mobilier au moins par groupes d'équipement utilisable en position assise ou debout : 0.90<H<1.30 pour les commandes manuelles ou dispositif de sécurité, fonction nécessitant de voir entendre ou parler..... Hauteur maxi de 0.8m, vide en partie inférieure de 0.3 m, 0.6 m de largeur et 0.7 de haut pour les lavabos, les guichets, ventes manuels..... Dispositif de sonorisation par induction magnétique..... Informations sonores doublées d'informations visuelles.....		Oui Oui Oui non	

12	<b>Sanitaires</b>		SO	
12 I	Sanitaire ouvert au public dont un accessible au PMR par niveau et par sexe si WC séparés.....		Sanitaires du centre accessibles	
12 II	Caractéristiques dimensionnelles : Espace d'usage en dehors du débatement de porte, latéral par rapport à la cuvette..... Espace de manœuvre.....			
	Atteinte et usage : Dispositif permettant de refermer la porte..... Lave main hauteur maxi = 0.85 m..... Assise de la cuvette entre 0.45 et 0.50 du sol..... Barre d'appui latérale entre 0.70 et 0.80 de haut..... Hauteur maxi de 0.8 m, vide en partie inférieure de 0.3m et 0.6m de largeur et 0.7 de haut pour les lavabos..... Urinoir à hauteurs différentes.....			

13	<b>Sortie</b>			
	Sorties repérable de tous les points soit par signalisation adaptée..... Pas de confusion entre la signalisation des sorties et des sorties de Secours.....		Oui Oui	

14	<b>Éclairage</b>	CP		
	Dispositif d'éclairage artificiel des circulations :  20 lux en tout point de cheminement extérieur accessible..... 200 lux au droit des postes d'accueil..... 100 lux en tous points des circulations horizontales..... 150 lux en tous points des escaliers et équipements mobiles...  Extinction temporisé progressive..... Détecteur de présence couvrant toute la surface concernée.... Éviter les effets d'éblouissement.....		Oui Oui Oui So	

15	<b>Dispositions supplémentaires</b>			
	Satisfaire les dispositions des articles 16 à 19			

16	<b>ERP assis</b>	CP	SO	
16 I	Aménagement de cheminement praticable par les PMR.....			
16. II.1	Nombre : 2 emplacements jusqu'à 50 personnes + 1 emplacement par tranche ou fraction de 50. Au delà de 1000 nombre minimum de 20 ou fixé par arrêté municipal.....			
16. II.2	Caractéristiques dimensionnelles : Emplacement répondant aux caractéristiques d'usage..... Cheminement d'accès à ces emplacements identiques aux circulations intérieures.....			
16. II.3	Répartition : Si les prestations offertes présentent des différences			

	importantes répartir les places en fonction des différentes catégories.....			
17	Locaux d'hébergement	SO	SO	
18	Douches et cabines	CP	SO	
18. I	Cabine d'essayage accessible au PMR.....			
18. II	Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour..... Équipement permettant de s'asseoir et appui en position debout.			
19	Caisses en batterie	CP		
	1 caisse accessible par tranche de 20..... Adaptée au fauteuil roulant avec affichage.....		Oui Oui	
20			Pour mémoire	
21			Pour mémoire	

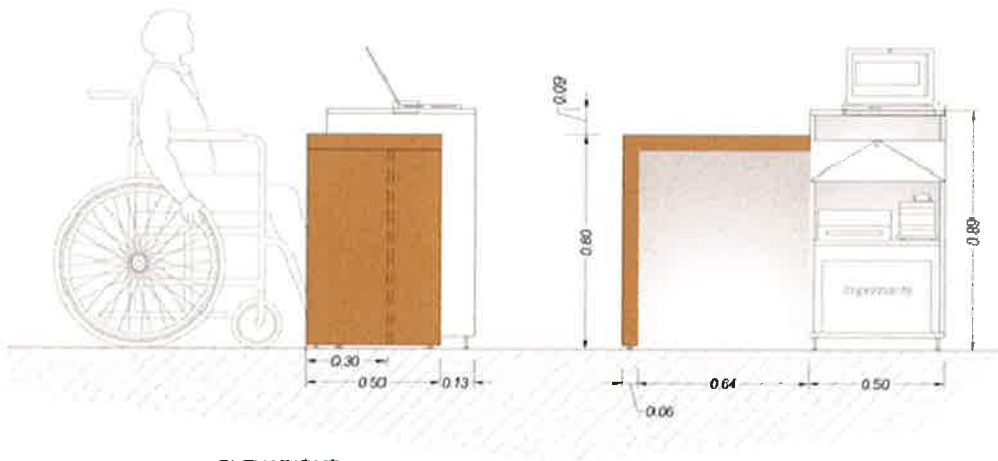
Fait à Nendson, le 04.03.21....

Signature

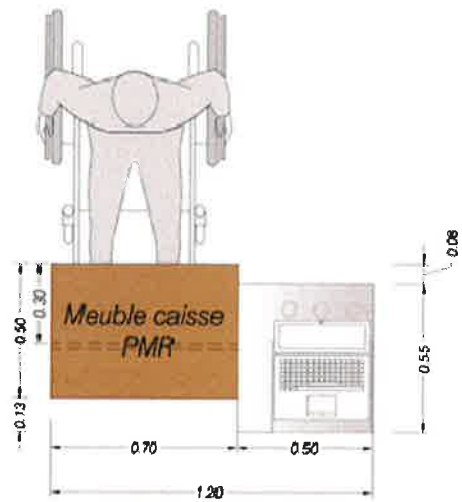
RESEAU CLUBS BOUYC  
R.C.B.T. - SAS  
RCS Nanterre 423 052 981  
Le Technopôle  
13-15, avenue du Marché  
92366 Moudon La Forêt  
Tél : 01 81 75 01



DÉTAIL MOBILIER D'ACCUEIL :



ELEVATIONS



PLAN

CAISSE PMR concept B Welcome



## 6. Document d'aide à l'accueil

# Bien accueillir les personnes handicapées





# Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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



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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

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



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



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

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

## b. Personnes avec une déficience visuelle



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

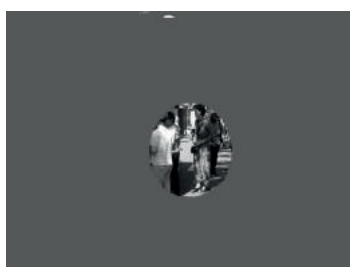
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

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



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

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

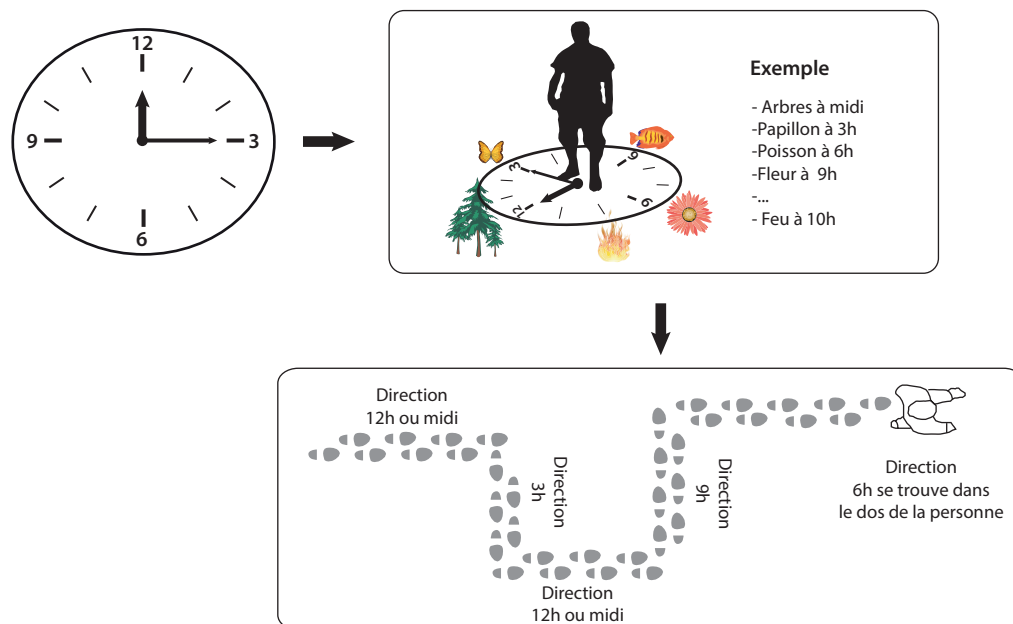
Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes.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

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





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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

Le chien guide d'aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l'utilisation des transports en commun, des 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<sup>e</sup> classe, soit 150€ à 450€<sup>11</sup> ».*



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

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



## Le chien d'assistance

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

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

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



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

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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



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

## Le chien d'assistance

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

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

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

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



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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


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

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


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




## Documents de référence

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


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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

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

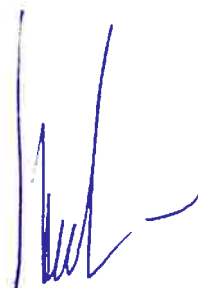
## ATTESTATION DE MAINTENANCE

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...

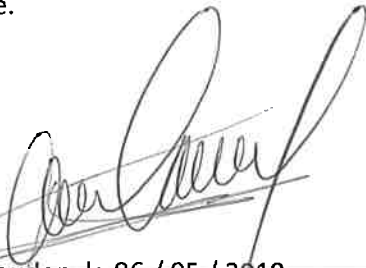
## **8. Description des formations et attestations de formation des personnels chargés de l'accueil des personnes handicapées (ERP des catégories 1 à 4)**

## 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. Aussi l'ensemble de nos Collaborateurs en point de vente sont formés, via l'Académie, notre pôle de formation interne, à accueillir l'ensemble de notre clientèle dans la diversité qui la compose.



Fait à Meudon, le 06 / 05 / 2019

*Régis VAN BRUSSEL 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
 <b>Auditif</b>	<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 articulnant, 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>
 <b>Visuel</b>	<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"> <li>- touches programmables</li> <li>- reconnaissance vocale</li> <li>- compatibles avec les solutions gratuites de vocalisation (Mobile Speak) ou d'agrandissement (Mobile Magnifyer) des fonctions du téléphone (installation offerte par ByTel)</li> </ul> <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 <a href="http://www.handicapzero.fr">www.handicapzero.fr</a></p>
 <b>Moteur</b>	<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"> <li>- mains libres - commande vocale</li> <li>- touches programmables</li> <li>- reconnaissance vocale</li> <li>- application permettant la vocalisation des fonctions du téléphone</li> </ul>
 <b>Mental</b>	<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"> <li>- touches programmables</li> <li>- identification de l'appelant par une photo</li> <li>- écriture intuitive des SMS</li> </ul>

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](mailto:handicapenligne@bouyguetelecom.fr)

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