

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



SOMMAIRE

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

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

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

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

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

A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale CC BRETIGNY SUR ORGE
- Réseau Club Bouygues Telecom

Adresse de l'établissement CC AVENUE DE LA MAISON NEUVE

Tél : 01.60.85.25.85

Nature de l'activité Magasin de vente téléphonie

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

Tél : 01 95 10 75 10 99

Renseignements propres aux établissements recevant du public

Type : M

Catégorie : 5eme

Autorisation d'ouverture donnée le :

Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

Information sur les prestations fournies dans l'établissement

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

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



Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux

N° 13408*01

Brehguy s/mog

Vous devez remplir ces informations :

- Déclarer l'achèvement des travaux de construction ou d'aménagement
- Déclarer que les travaux de construction ou d'aménagement sont conformes à l'autorisation et respectent les règles générales de construction
- Déclarer que le changement de destination ou la division de terrain a été effectué et est conforme au permis ou à la déclaration préalable

Cette déclaration à la mairie du lieu de projet

La présente déclaration a été reçue à la mairie

le

Cachet de la mairie et signature du receveur

1 - Désignation du permis ou de la déclaration préalable

 Permis de construire ⇒ N° _____

 Permis d'aménager ⇒ N° _____
S'agit-il d'un aménagement pour lequel l'aménageur a été autorisé à différer les travaux de finition des voiries? Oui Non

Si oui, date de finition des voiries fixées au : _____

 Déclaration préalable ⇒ N° AT0911031110008

2 - Identité du déclarant (Le déclarant est le titulaire de l'autorisation)

Vous êtes un particulier Madame Monsieur

Nom :

Prénom :

Vous êtes une personne morale

Dénomination : RESEAU BOUYGUES TELECOM

Raison sociale : SA

N° SIRET : 42303259803540 Catégorie juridique : _____Représentant de la personne morale : Madame Monsieur

Nom : BENET

Prénom : Laurent

3 - Coordonnées du déclarant (Ne remplir qu'en cas de changement des coordonnées du titulaire de l'autorisation ou du déclarant. Vous pouvez également remplir la fiche complémentaire en cas de changement des coordonnées du déclarant ou du titulaire du permis.)

Adresse : Numéro : 6 Voie : avenue Morane SaulnierLieu-dit : le CrystalysLocalité : Vélizy VillacoublayCode postal : 78148 BP : 118 Cedex : _____

Si le demandeur habite à l'étranger : Pays :

Division territoriale :

 J'accepte de recevoir par courrier électronique les documents transmis en cours d'instruction par l'administration à l'adresse suivante : labenet @ rcbt.fr

J'ai pris bonne note que, dans un tel cas, la date de notification sera celle de la consultation du courrier électronique ou, au plus tard, celle de l'envoi de ce courrier électronique augmentée de huit jours.

4 - Achèvement des travaux

Chantier achevé le : 02/03/2012

Ensemble des divisions effectué le : _____

Changement de destination effectué le : _____

 Pour la totalité des travaux Pour une tranche des travaux

Veuillez préciser quels sont les aménagements ou constructions achevés :

L'aménageur a été autorisé à différer les travaux de finition des voiries ? Oui Non Surface hors œuvre nette créée (en m²) : 0

Nombre de logements terminés : _____ dont individuels : _____ dont collectifs : _____

Répartition du nombre de logements terminés par type de financement

 Logement Locatif Social : _____ Accession Sociale (hors prêt à taux zéro) : _____ Prêt à taux zéro : _____ Autres financements : _____J'atteste que les travaux sont achevés et qu'ils sont conformes à l'autorisation (permis ou non-opposition à la déclaration préalable)¹

À Vélizy

Le :

R.C.B.T. SA
RCS Versailles 423 032 598
Société Morane Saulnier
8 Avenue de la République
78148 VÉLIZY (Milles) cedex
Tél : 01-39-45-42-00

À Joinville le Pont

Le : 12/03/2012

ARLANE
Signature de l'architecte (ou de l'agréé
en architecture) s'il a dirigé les travaux
ARLANE CONCEPT - 99, quai de la Marne 94345 Joinville le Pont Cedex
Tél +33(0)1 48 85 57 50 - Fax + 33(0)1 48 85 57 32
SIRET : 37791713 00016 - APE : 7111Z - TVA Intracom : FR 08 377 971 723

Pièces à joindre (cocher les pièces jointes à votre déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux) :

 AT.1 - L'attestation constatant que les travaux réalisés respectent les règles d'accessibilité applicables mentionnées à l'art. R. 111-19-21 du code de la construction et de l'habitation ; AT.2 - Dans les cas prévus par les 4° et 5° de l'article R. 111-38 du code de la construction et de l'habitation, la déclaration d'achèvement est accompagnée du document prévu à l'article L. 112-19 de ce code, établi par un contrôleur technique mentionné à l'article L. 111-23 de ce code, attestant que le maître d'ouvrage a tenu compte de ses avis sur le respect des règles de construction parasismiques et para-cycloniques prévues par l'article L. 563-1 du code de l'environnement.

La déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux est adressée :

- soit par pli recommandé avec demande d'avis de réception postal au maire de la commune ;
- soit déposée contre décharge à la mairie.

À compter de la réception en mairie de la déclaration, l'administration dispose d'un délai de **trois mois** pour contester la conformité des travaux au permis ou à la déclaration préalable. Ce délai est porté à **cinq mois** si votre projet entre dans l'un des cas prévu à l'article R. 462-7 du code de l'urbanisme².

Dans le délai de 90 jours à compter du moment où les locaux sont utilisables, même s'il reste encore des travaux à réaliser, le propriétaire doit adresser une déclaration par local (maison individuelle, appartement, local commercial, etc.) au centre des impôts ou au centre des impôts fonciers (consulter ces services). Ces obligations déclaratives s'appliquent notamment lorsque le permis ou la déclaration préalable ont pour objet la création de surfaces nouvelles ou le changement de destination de surfaces existantes. Le défaut de déclaration entraîne la perte des exonérations temporaires de taxe foncière de 2, 10, 15 ou 20 ans (dispositions de l'article 1406 du code général des impôts).

Si vous êtes un particulier : la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses contenues dans ce formulaire pour les personnes physiques. Elle garantit un droit d'accès aux données nominatives les concernant et la possibilité de rectification. Ces droits peuvent être exercés à la mairie. Les données recueillies seront transmises aux services compétents pour l'instruction de votre demande.

Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre : ¹ La déclaration doit être signée par le bénéficiaire de l'autorisation ou par l'architecte ou l'agréé en architecture, dans le cas où ils ont dirigé les travaux.² Travaux concernant un immeuble inscrit au titre des monuments historiques ; travaux situés dans un secteur sauvegardé, dans un site inscrit ou classé au titre du code de l'environnement, travaux concernant un immeuble de grande hauteur ou recevant du public ; travaux situés dans le cœur d'un parc national ou dans un espace ayant vocation à être classés dans le cœur d'un futur parc national ; travaux situés dans un secteur couvert par un plan de prévention des risques.



QUALICONSULT

ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Construction ou création d'établissements recevant du public (ERP) après travaux soumis à Permis de Construire

A transmettre par le maître d'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-21 à R. 111-19-24 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussigné :Ivan DIAZ..de la société QUALICONSULT, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

Atteste que par contrat de vérification technique n°...003 91 11 00434
en date du : 20/07/2011.

la Société : .RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM ..

maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :
AMENAGEMENT D UNE BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM CENTRE COMMERCIAL DE
LA MAISON NEUVE -91 BRETIGNY SUR ORGE

Réf. Du DAT

Modificatifs éventuels: SANS OBJET

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

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

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés :..1

- **Règles en vigueur considérées :**

- ☐ Articles R.111-19 à R.111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissement recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés ;
- ☐ Arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R.111-19 à R.111-19-3 et R.111-19-6 du CCH 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.

- **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**
- **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 .24/02/2012., le vérificateur récapitule sur la liste ci-rès :

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

Date: 26/03/2012

Signature :

QUALICONSULT
4 rue du Bois Sauvage
91055 EVRY Cedex
Tél. 01 60 78 37 59 - Fax 01 60 78 35 45

(*) voir commentaire général CG01 page 3

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

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

Récapitulatif des commentaires particuliers

SANS OBSERVATIONS PARTICULIERES

<i>Établissements recevant du public</i>				<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>			<i>Commentaires</i>
1. Généralités				
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté				
2. Cheminements extérieurs				
Généralités				
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	R			
✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	R			
✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs	R			
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement	R			
Largeur > 1,40 m	R			
Rétrécissements ponctuels > 1,20 m	R			
Dévers < 2 %	R			
Pentes				
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	R			
✓ Pente < 4 %	R			
✓ Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m			SO	
✓ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi			SO	
✓ Pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m max			SO	
✓ Pente > 10 % : interdite			SO	
✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente			SO	
Caractéristiques des paliers de repos				
✓ 1,20 x 1,40 m			SO	
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO	
Seuils et ressauts				
✓ < 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)			SO	
✓ Arrondis ou chanfreinés			SO	

<i>Établissements recevant du public</i>			<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>			
✓ Distance entre deux ressauts $\geq 2,50\text{m}$		SO		
✓ Pas de ressauts successifs dans une pente				
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants		SO		
Espaces de manoeuvre avec possibilité de $\frac{1}{2}$ tour aux points de choix d'itinéraire				
✓ Emplacements		SO		
✓ Dimensions : $\varnothing 1,50\text{ m}$		SO		
Espaces de manoeuvre de portes				
✓ Emplacements		SO		
✓ Dimensions		SO		
Espaces d'usage				
✓ Devant chaque équipement ou aménagement		SO		
✓ Dimensions : $0,80\text{ m} \times 1,30\text{ m}$		SO		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue		SO		
Trous en sol : \varnothing ou largeur $< 2\text{ cm}$		SO		
Cheminement libre de tout obstacle				
✓ Hauteur libre $> 2,20\text{ m}$		SO		
✓ Repérage visuel, tactile, ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm		SO		
Protection si rupture de niveau $> 0,40\text{ m}$ à moins de $0,90\text{ m}$ du cheminement		SO		
Protection des espaces sous escaliers		SO		
Volée d'escaliers de 3 marches ou plus:				
✓ Largeur entre mains courantes $\geq 1,20\text{ m}$		SO		
✓ Hauteur des marches $\leq 16\text{ cm}$		SO		
✓ Giron des marches $\geq 28\text{ cm}$		SO		
✓ Mains courantes				
• De chaque côté		SO		
• Hauteur entre $0,80$ et $1,00$		SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible		SO		
• Dépassant les premières et les dernières marches		SO		
• Différenciée du support par		SO		

<i>Établissements recevant du public</i>				<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>				
éclairage particulier ou contraste visuel					
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère à la dernière marche			SO		
✓ Nez de marche :					
• De couleur contrastée			SO		
• Non glissant			SO		
• Sans débord excessif			SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches					
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère à la dernière marche			SO		
✓ Nez de marche :			SO		
• De couleur contrastée			SO		
• Non glissant			SO		
• Sans débord excessif			SO		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement			SO		
3 - Places de stationnement					
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places			SO		
Localisation à proximité du bâtiment			SO		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte					
✓ Largeur >3,30 m			SO		
✓ Espace horizontal au dévers de 2 % près			SO		
✓ Raccordement au cheminement d'accès			SO		
• Ressaut < 2 cm			SO		
• Sur 1,40 m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près			SO		
✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes					
• Bornes visibles directement du poste de contrôle			SO		
ou					

<i>Établissements recevant du public</i>				<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>				
• Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels			SO		
• ET visiophonie			SO		
✓ Sortie en fauteuil des places « boxées »			SO		
Repérage horizontal et vertical des places					
✓ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public			SO		
✓ Signalisation des croisements véhicules / piétons :					
• Éveil de vigilance des piétons			SO		
• Signalisation vers les conducteurs			SO		
4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public					
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R				
Entrée principale facilement repérable	R				
Dispositifs d'accès au bâtiment :					
✓ Facilement repérable	R				
✓ Signal sonore et visuel	R				
Système de communication et dispositif de commande manuelle :					
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO		
✓ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m			SO		
Contrôle d'accès et de sortie :					
✓ Visualisation directe du visiteur par le personnel			SO		
Ou			SO		
✓ Visiophone			SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R				
5. Circulations intérieures horizontales					
Largeur > 1,40 m	R				
Rétrécissements ponctuels > 1,20 m	R				
Dévers < 2 cm	R				
Pentes :					

<i>Établissements recevant du public</i>	<i>Constat</i>			<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>					
✓ Pente <4%	R				
✓ Pente entre 4 et 5 % palier de repos tous les 10 m			SO		
✓ Pente entre 5 et 8 % sur 2 m max			SO		
✓ Pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m max			SO		
✓ Pente > 10 % : interdite			SO		
✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
Caractéristiques des paliers de repos					
✓ 1,20 x 1,40 m			SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts					
✓ < 2cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R				
✓ Arrondis ou chanfreinés	R				
✓ Pas d'âne interdits	R				
Espaces de manoeuvre de porte					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions			SO		
Espaces d'usage					
✓ Devant chaque équipement ou aménagement	R				
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : ø ou largeur < 2 cm	R				
Cheminement libre de tout obstacle					
✓ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 pour les parcs de stationnement	R				
✓ Repérage visuel, tactile ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	R				
Protection si rupture de niveau > 0,40 m à moins de 0,90 m			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Marches isolées :					
✓ Si trois marches ou plus :			SO		
✓ Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m			SO		

<i>Établissements recevant du public</i>			<i>Constat</i>	<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>					
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm			SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère à la dernière marche			SO		
✓ Nez de marche :					
- De couleur contrastée			SO		
- Non glissant			SO		
- Sans débord excessif			SO		
✓ Mains courantes					
- De chaque côté			SO		
- Hauteur entre 0,80 et 1,00			SO		
- Continue, rigide et facilement préhensible			SO		
- Dépassant les premières et les dernières marches			SO		
- Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel			SO		
✓ Si moins de 3 marches					
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère à la dernière marche			SO		
✓ Nez de marche :			SO		
- De couleur contrastée			SO		
- Non glissant			SO		
- Sans débord excessif			SO		
6. Circulations intérieures verticales					
Obligation d'ascenseur			SO		
Escaliers utilisables sans les conditions normales de fonctionnement					
✓ Largeur entre mains courantes >1,20 m			SO		
✓ Hauteur des marches < 16 cm			SO		
✓ Giron des marches > 28 cm			SO		

<i>Établissements recevant du public</i>				<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>			<i>Commentaires</i>
✓ Mains courantes				
• De chaque côté			SO	
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO	
• Continue, rigide et facilement préhensible			SO	
• Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel			SO	
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO	
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches			SO	
✓ Nez de marches :				
• De couleur contrastée			SO	
• Non glissants			SO	
• Sans débord excessif			SO	
Ascenseurs				
✓ Tous les ascenseurs doivent être accessibles			SO	
✓ Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis			SO	
✓ Commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO	
✓ Conformés à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap			SO	
✓ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui			SO	
✓ Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme			SO	
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite				
✓ Dérogation obtenue			SO	
✓ Conformés aux normes les concernant			SO	
✓ D'usage permanent			SO	

<i>Établissements recevant du public</i>				<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>				
7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques					
Double par un cheminement accessible ou un ascenseur			SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement			SO		
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée			SO		
Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible et manoeuvrable en position debout ou assis			SO		
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel			SO		
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécaniques			SO		
8. Revêtements de sols, murs plafonds					
Tapis			SO		
✓ Dureté suffisante			SO		
✓ Pas de ressaut > 2 cm			SO		
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration					
✓ Conforme à la réglementation en vigueur	R				
ou					
✓ Aire d'absorption équivalente > 25 % de la surface au sol			SO		
9 – Portes, portiques et sas					
Dimensions sas			SO		
Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	R				
Largeur des portes principales et des portiques					
✓ 0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	R				
✓ 1,40 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes			SO		
✓ 1 vantail > 0,90 m pour les portes à 2 vantaux			SO		
✓ 0,80 m pour les portiques de			SO		

<i>Établissements recevant du public</i>				<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>			<i>Commentaires</i>
sécurité				
Poignées des portes				
✓ Facilement préhensibles			SO	
✓ À plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptées)			SO	
Effort pour ouvrir une porte < 50 N			SO	
Portes vitrées repérables			SO	
Portes ouvertes automatiques :				
✓ Durée d'ouverture réglable			SO	
✓ Détection des personnes de toutes tailles			SO	
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique			SO	
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté est installé			SO	
10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande				
Si existence d'un point d'accueil :				
✓ Au moins un accessible	R			
✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	R			
✓ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis	R			
Équipements divers accessibles au public				
✓ Au moins un équipement par type aménagé	R			
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R			
✓ Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler				
• 0,90 m <H<1,30			SO	
✓ Éléments de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier				
• Face supérieure < à 0,80 m	R			
• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 (HxLxP)	R			
✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique			SO	

<i>Établissements recevant du public</i>				<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>				
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores			SO		
11 – Sanitaires					
Cabinets aménagés:					
✓ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	R				
✓ Aux mêmes emplacements que les autres	R				
✓ Séparés H/F si autres sanitaires séparés			SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos			SO		
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour :					
✓ Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	R				
✓ Dimensions : ø 1,50 m	R				
Aménagements intérieurs des cabinets :					
✓ Dispositif permettant de refermer la porte	R				
✓ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30	R				
✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m	R				
✓ Lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85 m	R				
✓ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol	R				
✓ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable	R				
Lavabos accessibles					
✓ Vide en dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)			SO		
Accessoires divers porte-savon, séchoirs, etc à 1,30 m max			SO		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs			SO		
12 - Sorties					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				

<i>Établissements recevant du public</i>				<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>			<i>Commentaires</i>
13 – Éclairage				
Valeurs d'éclairage				
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs			SO	
✓ 200 lux aux postes d'accueil	R			
✓ 100 lux pour les circulations horizontales	R			
✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles			SO	
✓ 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement			SO	
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)			SO	
Éblouissement / Reflet			SO	
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés			SO	
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé			SO	
Éclairages par détection de présence			SO	
14 – Information et signalisation				
Cheminements extérieurs				
✓ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements	R			
✓ Repérage des parois vitrées			SO	
✓ Passage piétons			SO	
Accès à l'établissement et accueil				
✓ Repérage des entrées	R			
✓ Repérage du système de contrôle d'accès			SO	
Accueils sonorisés :				
• Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires			SO	
• Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique			SO	
• Signalisation de la boucle par un pictogramme			SO	

Établissements recevant du public				Commentaires	N° du comment aire
Points examinés	Constat				
Circulations intérieures :					
✓ éléments structurants du cheminement repérable	R				
✓ Repérage des parois et portes vitrées			SO		
✓ Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commande d'appel d'ascenseur	R				
✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible			SO		
Équipements divers					
✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet	R				
✓ Équipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R				
✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile			SO		
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3					
✓ Visibilité (localisation du support, contraste)	R				
✓ Lisibilité (hauteur des caractères)	R				
✓ Compréhension (pictogrammes)	R				
15 – Établissements recevant du public assis					
Nombre de places réservées : 1 +1 par tr. de 50			SO		
Salle de plus de 1000 places : selon arrêté municipal			SO		
Dimensions de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m	R				
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	R				
Réparties en fonction des différentes catégories de places			SO		
16 – Établissements comportant des locaux à sommeil					
Nombre de chambres adaptées					
• 1 si moins de 21 chambres			SO		
ou					

<i>Établissements recevant du public</i>			<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>			
✓ Cheminement accessible jusqu'à la cabine		SO		
✓ Cabines séparées H/F si autres cabines séparées		SO		
✓ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour : ø 1,50 m		SO		
✓ Siège		SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout		SO		
Douches				
✓ Au moins 1 douche aménagée		SO		
✓ Au même emplacement que les autres douches		SO		
✓ Cheminement accessible jusqu'à la douche		SO		
✓ Douches séparées H/F si autres douches séparées		SO		
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 latéralement à la douche		SO		
✓ Siphon de sol		SO		
✓ Siège		SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout		SO		
✓ Équipements divers utilisables en position assis		SO		
18 – Caisses de paiement				
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisse	R			
Une caisse adaptée par tranche de 20		SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées		SO		
Caractéristiques des caisses adaptées	R			
Cheminement d'accès aux caisses adaptées ≤ 0,90 m	R			
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	R			

Le 14/09/2015

Attestation d'accessibilité
D'un ERP de 5^{ème} catégorie conforme au 31 décembre 2014
Exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

(Envoi en Recommandé avec Accusé de Réception au préfet de département)

Conformément à l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation,

Je soussigné, *Mr Luc ALEXANDRE, représentant de Réseau Club Bouygues Télécom – N° de Siret 42303259804811, « Le Technopôle » 13-15 Avenue Maréchal Juin 92366 MEUDON LA FORET Cedex, exploitant de l'Établissement recevant du public de 5^{ème} catégorie ou d'une installation ouverte au public,*

Situé(e) Centre Commercial, Maison Neuve Rd 19, 91220 Brétigny Sur Orge, Lot N° 76,

Atteste sur l'honneur que l'établissement ou installation sus-mentionné(e) répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte (cocher le cas échéant) :

Le recours à une ou plusieurs dérogations, obtenue(s) en application de l'article R.111-19-10 du code de la construction et de l'habitation (cf. arrêté préfectoral accordant la ou les dérogations ci-joint) et, en cas de dérogation accordée à un établissement recevant du public remplissant une mission de service public, la mise en place de mesures de substitution permettant d'assurer la continuité du service public ;

L'accessibilité d'une partie de l'établissement de 5^{ème} catégorie dans laquelle l'ensemble des prestations peut être délivré et, le cas échéant, la délivrance de certaines de ces prestations par des mesures de substitution.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

R.C.B.T. SA
RCS Nanterre 423 037 598
Le Technopôle
13-15, avenue du Maréchal Juin
92366 Meudon La Forêt Cedex
Tel : 01 81 00 00 99

Signature

Article 441-1 du code pénal

Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal

Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;

2° De falsifier une attestation ou un certificat originairement sincère ;

3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

Accueil	Intégré
Mural image	S
Mobilier filot	4 modules
Mobilier mural	6.5 modules
Opus	1
Poste debout	1
Poste assis	4
Visuel multicanal	6.68 ml
Mobilier façade	GF

**BRETAGNY SUR ORGE
(CC Maison Neuve)**
 FRANCE | Affaire N° : **1.064**
 Adresse : Cellule N° 76
 Club Bouygues Telecom
 CC AUCHAN
 Avenue de la maison Neuve
 91220 BRETAGNY SUR ORGE
 Catégorie : **CLASSIC 1**
 Configuration : **1 Box 1 mod. angle**
 Surface totale : 86.8 m²
 Surface de vente : 62.8 m²
 Surface de Back office : 24 m²

Phase PROJET

Maitre d'ouvrage :



Réseau Bouygues Telecom
 2 Avenue Maurice Stouffer
 91000 Evry-Courcouronnes
 FRANCE

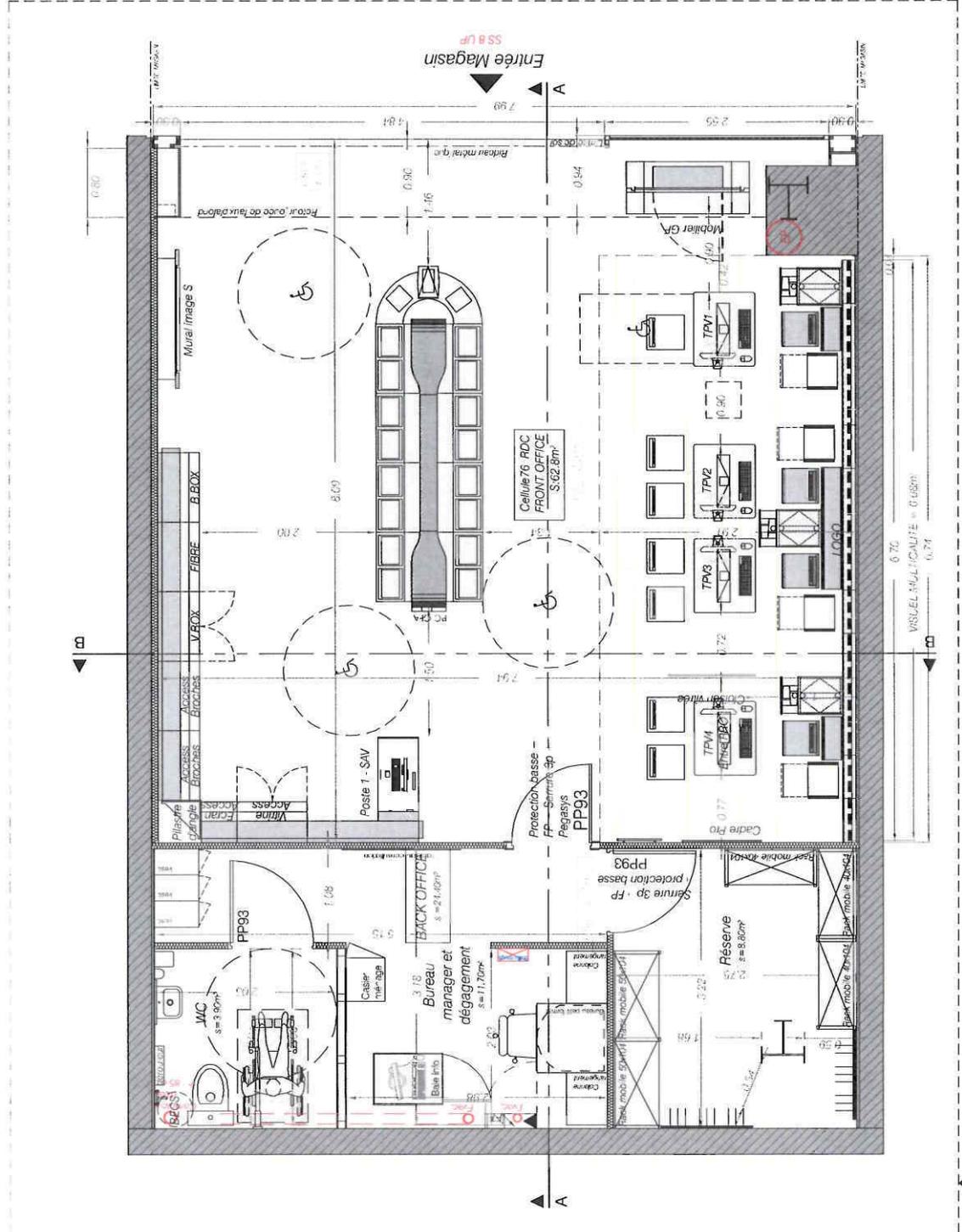
Maitre d'oeuvre :



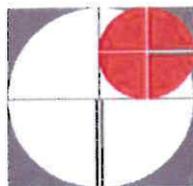
Arcane Concept
 31, rue de la République
 91400 Villepinte
 TM : +33 (0)1 46 85 87 50 / Fax : +33 (0)1 48 85 87 52

Date : **07/03/2012** | Indice : •
 Phase : **DOE**
 Echelle : **1/50 ème**

**PROJET
 IMPLANTATION
 P.06**



PROJET - IMPLANTATION



QUALICONSULT

ATTESTATION DE VERIFICATION DE L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Construction ou création d'établissements recevant du public (ERP) après travaux soumis à Permis de Construire

A transmettre par le maître d'ouvrage à l'autorité administrative ayant délivré le permis de construire et au maire dans les 30 jours suivant l'achèvement des travaux et délivrée par un contrôleur technique ou un architecte au maître de l'ouvrage en application des articles L.111-7-4 et R. 111-19-21 à R. 111-19-24 du code de la construction et de l'habitation.

Je soussigné :Ivan DIAZ..de la société QUALICONSULT, en qualité d'organisme de contrôle technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.

Atteste que par contrat de vérification technique n°...003 91 11 00434
en date du : 20/07/2011.

la Société : .RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM ..

maître de l'ouvrage de l'opération de construction (ou de réhabilitation lourde) suivante :
AMENAGEMENT D UNE BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM CENTRE COMMERCIAL DE
LA MAISON NEUVE -91 BRETIGNY SUR ORGE

Réf. Du DAT

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

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

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés ...1

● Règles en vigueur considérées :

☐ Articles R.111-19 à R.111-19-3 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public construits ou créés ;

☐ Arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les conditions prises pour l'application des articles R.111-19 à R.111-19-3 et R.111-19-6 du CCH 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.

- **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**
- **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 .24/02/2012., le vérificateur récapitule sur la liste ci-rès :

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

Date: 26/03/2012

Signature :

QUALICONSULT
4 rue du Bois Sauvage
91055 EVRY Cedex
Tél. 01 60 78 37 59 - Fax 01 60 78 35 45

(*) voir commentaire général CG01 page 3

LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

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

Récapitulatif des commentaires particuliers

SANS OBSERVATIONS PARTICULIERES

<i>Établissements recevant du public</i> <i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>	<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
1. Généralités			
Appréciation de synthèse sur le respect de l'arrêté			
2. Cheminements extérieurs			
Généralités			
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment	R		
✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment	R		
✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs	R		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement	R		
Largeur > 1,40 m	R		
Rétrécissements ponctuels > 1,20 m	R		
Dévers < 2 %	R		
Pentes			
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant	R		
✓ Pente < 4 %	R		
✓ Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m		SO	
✓ Pente entre 5 et 8% sur 2 m maxi		SO	
✓ Pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m max		SO	
✓ Pente > 10 % : interdite		SO	
✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente		SO	
Caractéristiques des paliers de repos			
✓ 1,20 x 1,40 m		SO	
✓ Paliers horizontaux au dévers près		SO	
Seuils et ressauts			
✓ < 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)		SO	
✓ Arrondis ou chanfreinés		SO	

<i>Établissements recevant du public</i>			<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>			
✓ Distance entre deux ressauts $\geq 2,50$ m		SO		
✓ Pas de ressauts successifs dans une pente				
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants		SO		
Espaces de manoeuvre avec possibilité de ½ tour aux points de choix d'itinéraire				
✓ Emplacements		SO		
✓ Dimensions : \varnothing 1,50 m		SO		
Espaces de manoeuvre de portes				
✓ Emplacements		SO		
✓ Dimensions		SO		
Espaces d'usage				
✓ Devant chaque équipement ou aménagement		SO		
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30 m		SO		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue		SO		
Trous en sol : \varnothing ou largeur $<$ à 2 cm		SO		
Cheminement libre de tout obstacle				
✓ Hauteur libre $>$ 2,20 m		SO		
✓ Repérage visuel, tactile, ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm		SO		
Protection si rupture de niveau $>$ 0,40 m à moins de 0,90 m du cheminement		SO		
Protection des espaces sous escaliers		SO		
Volée d'escaliers de 3 marches ou plus:				
✓ Largeur entre mains courantes \geq 1,20 m		SO		
✓ Hauteur des marches \leq 16 cm		SO		
✓ Giron des marches \geq 28 cm		SO		
✓ Mains courantes				
• De chaque côté		SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00		SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible		SO		
• Dépassant les premières et les dernières marches		SO		
• Différenciée du support par		SO		

Établissements recevant du public	Constat		Commentaires	N° du comment aire
Points examinés				
éclairage particulier ou contraste visuel				
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère à la dernière marche		SO		
✓ Nez de marche :				
• De couleur contrastée		SO		
• Non glissant		SO		
• Sans débord excessif		SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches				
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère à la dernière marche		SO		
✓ Nez de marche :		SO		
• De couleur contrastée		SO		
• Non glissant		SO		
• Sans débord excessif		SO		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement		SO		
3 - Places de stationnement				
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places		SO		
Localisation à proximité du bâtiment		SO		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte				
✓ Largeur >3,30 m		SO		
✓ Espace horizontal au dévers de 2 % près		SO		
✓ Raccordement au cheminement d'accès		SO		
• Ressaut < 2 cm		SO		
• Sur 1,40 m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près		SO		
✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes				
• Bornes visibles directement du poste de contrôle		SO		
ou				

Établissements recevant du public					N° du comment aire
Points examinés	Constat		Commentaires		
• Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels			SO		
• ET visiophonie			SO		
✓ Sortie en fauteuil des places « boxées »			SO		
Repérage horizontal et vertical des places					
✓ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public			SO		
✓ Signalisation des croisements véhicules / piétons :					
• Éveil de vigilance des piétons			SO		
• Signalisation vers les conducteurs			SO		
4. Accès au(x) bâtiment(s) ou à l'établissement et aux locaux ouverts au public					
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R				
Entrée principale facilement repérable	R				
Dispositifs d'accès au bâtiment :					
✓ Facilement repérable	R				
✓ Signal sonore et visuel	R				
Système de communication et dispositif de commande manuelle :					
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO		
✓ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m			SO		
Contrôle d'accès et de sortie :					
✓ Visualisation directe du visiteur par le personnel			SO		
Ou			SO		
✓ Visiophone			SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R				
5. Circulations intérieures horizontales					
Largeur > 1,40 m	R				
Rétrécissements ponctuels > 1,20 m	R				
Dévers < 2 cm	R				
Pentes :					

Établissements recevant du public	Constat		Commentaires	N° du comment aire
Points examinés				
✓ Pente <4%	R			
✓ Pente entre 4 et 5 % palier de repos tous les 10 m			SO	
✓ Pente entre 5 et 8 % sur 2 m max			SO	
✓ Pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m max			SO	
✓ Pente > 10 % : interdite			SO	
✓ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente			SO	
Caractéristiques des paliers de repos				
✓ 1,20 x 1,40 m			SO	
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO	
Seuils et ressauts				
✓ < 2cm (ou 4 cm si pente < 33%)	R			
✓ Arrondis ou chanfreinés	R			
✓ Pas d'âne interdits	R			
Espaces de manoeuvre de porte				
✓ Emplacements			SO	
✓ Dimensions			SO	
Espaces d'usage				
✓ Devant chaque équipement ou aménagement	R			
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30	R			
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue				
Trous en sol : ø ou largeur < 2 cm				
Cheminement libre de tout obstacle				
✓ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 pour les parcs de stationnement	R			
✓ Repérage visuel, tactile ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm	R			
Protection si rupture de niveau > 0,40 m à moins de 0,90 m			SO	
Protection des espaces sous escaliers			SO	
Marches isolées :				
✓ Si trois marches ou plus :			SO	
✓ Largeur entre mains courantes ≥ 1,20 m			SO	

Établissements recevant du public	Constat		Commentaires	N° du comment aire
Points examinés				
✓ Hauteur des marches ≤ 16 cm		SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm		SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère à la dernière marche		SO		
✓ Nez de marche :				
- De couleur contrastée		SO		
- Non glissant		SO		
- Sans débord excessif		SO		
✓ Mains courantes				
- De chaque côté		SO		
- Hauteur entre 0,80 et 1,00		SO		
- Continue, rigide et facilement préhensible		SO		
- Dépassant les premières et les dernières marches		SO		
- Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel		SO		
✓ Si moins de 3 marches				
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère à la dernière marche		SO		
✓ Nez de marche :		SO		
- De couleur contrastée		SO		
- Non glissant		SO		
- Sans débord excessif		SO		
6. Circulations intérieures verticales				
Obligation d'ascenseur		SO		
Escaliers utilisables sans les conditions normales de fonctionnement				
✓ Largeur entre mains courantes >1,20 m		SO		
✓ Hauteur des marches < 16 cm		SO		
✓ Giron des marches > 28 cm		SO		

Établissements recevant du public	Constat		Commentaires	N° du comment aire
Points examinés				
✓ Mains courantes				
• De chaque côté		SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m		SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible		SO		
• Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastées par rapport aux marches		SO		
✓ Nez de marches :				
• De couleur contrastée		SO		
• Non glissants		SO		
• Sans débord excessif		SO		
Ascenseurs				
✓ Tous les ascenseurs doivent être accessibles		SO		
✓ Si ascenseur : Tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis		SO		
✓ Commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		SO		
✓ Conformés à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap		SO		
✓ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui		SO		
✓ Permettent de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme		SO		
Appareils élévateurs pour personnes à mobilité réduite				
✓ Dérogation obtenue		SO		
✓ Conformés aux normes les concernant		SO		
✓ D'usage permanent		SO		

<i>Établissements recevant du public</i>			<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>	<i>Constat</i>			
7. Tapis, escaliers et plans inclinés mécaniques				
Double par un cheminement accessible ou un ascenseur		SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement		SO		
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée		SO		
Arrêt d'urgence facilement repérable, accessible et manoeuvrable en position debout ou assis		SO		
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel		SO		
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécaniques		SO		
8. Revêtements de sols, murs plafonds				
Tapis		SO		
✓ Dureté suffisante		SO		
✓ Pas de ressaut > 2 cm		SO		
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration				
✓ Conforme à la réglementation en vigueur	R			
ou				
✓ Aire d'absorption équivalente > 25 % de la surface au sol		SO		
9 – Portes, portiques et sas				
Dimensions sas		SO		
Espace de manoeuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier	R			
Largeur des portes principales et des portiques				
✓ 0,90 m pour les locaux ou zones recevant moins de 100 personnes	R			
✓ 1,40 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes		SO		
✓ 1 vantail > 0,90 m pour les portes à 2 vantaux		SO		
✓ 0,80 m pour les portiques de		SO		

Établissements recevant du public	Constat			Commentaires	N° du comment aire
Points examinés					
sécurité					
Poignées des portes					
✓ Facilement préhensibles			SO		
✓ À plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil (sauf portes ouvrant uniquement sur un escalier et portes des sanitaires, douches et cabines non adaptées)			SO		
Effort pour ouvrir une porte < 50 N			SO		
Portes vitrées repérables			SO		
Portes ouvertes automatiques :					
✓ Durée d'ouverture réglable			SO		
✓ Détection des personnes de toutes tailles			SO		
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique			SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté est installé			SO		
10. Dispositifs d'accueil, équipements et dispositifs de commande					
Si existence d'un point d'accueil :					
✓ Au moins un accessible	R				
✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert	R				
✓ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis	R				
Équipements divers accessibles au public					
✓ Au moins un équipement par type aménagé	R				
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R				
✓ Commandes manuelles et fonctions voir, lire, entendre, parler					
• 0,90 m < H < 1,30			SO		
✓ Éléments de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier					
• Face supérieure < à 0,80 m	R				
• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 (HxLxP)	R				
✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique			SO		

<i>Établissements recevant du public</i>	<i>Constat</i>			<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>					
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores			SO		
11 – Sanitaires					
Cabinets aménagés:					
✓ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires	R				
✓ Aux mêmes emplacements que les autres	R				
✓ Séparés H/F si autres sanitaires séparés			SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos			SO		
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour :					
✓ Emplacement : dans le cabinet ou devant la porte	R				
✓ Dimensions : ø 1,50 m	R				
Aménagements intérieurs des cabinets :					
✓ Dispositif permettant de refermer la porte	R				
✓ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30	R				
✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m	R				
✓ Lave-mains accessible d'une hauteur ≤ 0,85 m	R				
✓ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol	R				
✓ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable	R				
Lavabos accessibles					
✓ Vide en dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)			SO		
Accessoires divers porte-savon, séchoirs, etc à 1,30 m max			SO		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs			SO		
12 - Sorties					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				

Établissements recevant du public	Constat		Commentaires	N° du comment aire
Points examinés				
13 – Éclairage				
Valeurs d'éclairement				
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs			SO	
✓ 200 lux aux postes d'accueil	R			
✓ 100 lux pour les circulations horizontales	R			
✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles			SO	
✓ 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement			SO	
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)			SO	
Éblouissement / Reflet			SO	
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés			SO	
Extinction doit être progressive si éclairage est temporisé			SO	
Éclairages par détection de présence			SO	
14 – Information et signalisation				
Cheminements extérieurs				
✓ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements	R			
✓ Repérage des parois vitrées			SO	
✓ Passage piétons			SO	
Accès à l'établissement et accueil				
✓ Repérage des entrées	R			
✓ Repérage du système de contrôle d'accès			SO	
Accueils sonorisés :				
• Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires			SO	
• Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique			SO	
• Signalisation de la boucle par un pictogramme			SO	

<i>Établissements recevant du public</i>	<i>Constat</i>			<i>Commentaires</i>	<i>N° du comment aire</i>
<i>Points examinés</i>					
Circulations intérieures :					
✓ éléments structurants du cheminement repérable	R				
✓ Repérage des parois et portes vitrées			SO		
✓ Informations d'aide au choix de la circulation à proximité des commande d'appel d'ascenseur	R				
✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible			SO		
Équipements divers					
✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet	R				
✓ Équipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R				
✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile			SO		
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3					
✓ Visibilité (localisation du support, contraste)	R				
✓ Lisibilité (hauteur des caractères)	R				
✓ Compréhension (pictogrammes)	R				
15 – Établissements recevant du public assis					
Nombre de places réservées : 1 +1 par tr. de 50			SO		
Salle de plus de 1000 places : selon arrêté municipal			SO		
Dimensions de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m	R				
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement	R				
Réparties en fonction des différentes catégories de places			SO		
16 – Établissements comportant des locaux à sommeil					
Nombre de chambres adaptées					
• 1 si moins de 21 chambres			SO		
ou					

Établissements recevant du public	Constat		Commentaires	N° du comment aire
Points examinés				
✓ Cheminement accessible jusqu'à la cabine		SO		
✓ Cabines séparées H/F si autres cabines séparées		SO		
✓ Espace de manoeuvre avec possibilité de demi tour : ø 1,50 m		SO		
✓ Siège		SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout		SO		
Douches				
✓ Au moins 1 douche aménagée		SO		
✓ Au même emplacement que les autres douches		SO		
✓ Cheminement accessible jusqu'à la douche		SO		
✓ Douches séparées H/F si autres douches séparées		SO		
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 latéralement à la douche		SO		
✓ Siphon de sol		SO		
✓ Siège		SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout		SO		
✓ Équipements divers utilisables en position assis		SO		
18 – Caisses de paiement				
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisse	R			
Une caisse adaptée par tranche de 20		SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées		SO		
Caractéristiques des caisses adaptées	R			
Cheminement d'accès aux caisses adaptées ≤ 0,90 m	R			
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	R			

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

**MAIRIE
BRETIGNY SUR ORGE**

**DÉCLARATION PRÉALABLE
DÉLIVRÉE PAR LE MAIRE AU NOM DE LA COMMUNE**

Demande déposée le 12/08/2011

N° DP 091103 1110104

Par :	RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM
Demeurant à :	6 Avenue Morane Saulnier Immeuble Le Crystalys 78140 VELIZY VILLACOUBLAY
Pour :	Travaux sur construction existante. Modification de façade
Sur un terrain sis à :	Centre Commercial Maison Neuve – Rue du Poitou BC 0130

Destinations : Commerce

Le Maire :

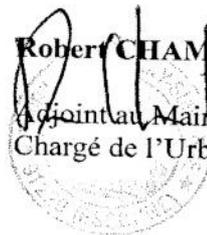
- Vu** la déclaration préalable susvisée ;
- Vu** le code de l'urbanisme, notamment ses articles L.421-1 et suivants et R.421-1 et suivants ;
- Vu** le Plan Local d'Urbanisme approuvé le 29 novembre 2007 ;
- Vu** la modification n° 1 du Plan Local d'Urbanisme approuvée le 06 octobre 2010 ;
- Vu** les modifications n° 2 et n° 3 du Plan Local d'Urbanisme approuvées le 10 février 2011 ;

ARRÊTÉ

Article 1 : Sous réserve du droit des tiers, il n'est pas fait opposition à la déclaration préalable susvisée.

Brétigny sur Orge, le 12 SEP. 2011

Robert CHAMBONNET
Adjoint au Maire
Chargé de l'Urbanisme et l'Habitat





E. J. J.

Service Prévention

Tél. : 01 60 91 22 99

Fax : 01 60 91 23 99

Courriel : Grpt.Prevention.Prevision@sdis91.fr

COURCOURONNES, le

27 SEP 2011



Le Directeur
Chef de Corps

à

Affaire suivie par : LIEUTENANT PORRE Yoann/CC

Monsieur le Maire de Brétigny/Orge

Objet : Sécurité contre l'incendie. Autorisation de travaux présentée par la Société Réseau Club Bouygues Telecom, représentée par M. BENET.
Réaménagement du magasin de vente de téléphonie « Club Bouygues Télécom »
Adresse : CENTRE COMMERCIAL AUCHAN LIEU DIT LA MAISON NEUVE
Commune de : BRETIGNY SUR ORGE

V.réf. : Votre lettre reçue le 30 août 2011
Dossier AT n°091 103 11 10008 déposé le 12 août 2011

N.réf. : E10300017-053- 0 / 11350071

P.J. : 1 dossier partiel en retour
Fiche technique PlanInterERP-2006-1

Par transmission rappelée en référence, vous avez bien voulu me communiquer, pour avis, un dossier relatif au réaménagement d'un magasin de vente de téléphonie à l'enseigne « Club Bouygues Télécom » dans le lot n° 76, implanté dans la galerie du Centre Commercial Auchan de Brétigny sur Orge.

PROJET

Le projet prévoit :

- Le réaménagement de la surface de vente et des locaux sociaux
- La modification de la façade

--	--	--	--	--	--

DESCRIPTIF

A l'issue des travaux, la cellule commerciale (de 87 m²) à simple RdC comprendra :

- 1 surface de vente de 63 m²
- 1 surface non accessible au public de 24 m² : vestiaire/sanitaire, espace de repos, locaux techniques, réserve

EFFECTIF

- Référence : article M2 S1 b) de l'arrêté du 22 décembre 1981
- Mode de calcul : 1 personne par 2 m² sur le 1/3 de la surface

Public	11 personnes
Personnel	5 personnes
TOTAL	16 personnes

DEGAGEMENTS

- Déagements exigibles : 1 sortie totalisant 1 unité de passage
- Déagements réalisés : 1 sortie totalisant 8 unités de passage

REGLEMENTATION

Cet établissement, implanté dans un Centre Commercial de 1^{ère} catégorie, est soumis aux dispositions du règlement de sécurité du 25 Juin 1980 modifié, contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, annexé au code de la construction et de l'habitation (décret du 31 Mai 1978, articles R 123-1 à R 123-55).

Il est classé dans le type M en 1^{ère} catégorie.

En conséquence, la construction et les divers aménagements doivent répondre en tous points au texte précité.

Par ailleurs, les constructeurs et installateurs sont tenus, chacun en ce qui le concerne, de s'assurer que les installations ou équipements sont réalisés en conformité avec les dispositions de la présente réglementation ; le contrôle exercé par l'administration ne les dégage pas des responsabilités qui leur incombent personnellement. (Art. R 123-43 du code susvisé).

OBSERVATIONS

J'ai l'honneur de vous faire savoir que l'étude de ce projet appelle, de ma part, les observations suivantes en complément de la notice de sécurité jointe :

OBLIGATION ADMINISTRATIVE

1. Fournir auprès de la mairie, au minimum 5 jours ouvrés avant la date prévue pour l'ouverture, les documents (Rapports de Vérifications Réglementaires Après Travaux) concluant à la conformité des locaux,

ISOLEMENT

2. Dans l'hypothèse où des gaines de ventilation ou de climatisation mettent en communication cette boutique avec un dégagement protégé, installer un clapet coupe feu de degré 1 heure au droit de la cloison séparative entre ces deux volumes.

INSTALLATION ELECTRIQUE

3. Réaliser l'installation électrique conformément aux dispositions des réglementations en vigueur, la faire vérifier par un organisme agréé et effectuer les travaux éventuellement prescrits (Art. EL 2 et EL 14).

DESENFUMAGE EN CAS D'INCENDIE

4. Mettre en place un écran de cantonnement en matériau MO et stable au feu 1/4 heure entre la surface commerciale et le mail.

SIGNALISATION DES DEGAGEMENTS

5. Signaler les issues et cheminements qui y conduisent en respectant les dispositions de la norme NF X 08 003 (Art. CO 42).

AMENAGEMENTS INTERIEURS

6. Mettre en œuvre les éléments constitutifs des faux plafonds dans les conditions des articles AM 4 et AM 5.

7. Ne faire usage pour les revêtements muraux des locaux et dégagements que de matériaux MO, M1 ou M2 et les mettre en œuvre conformément aux dispositions de l'article AM 3.

REMARQUE IMPORTANTE

8. Il appartient à l'exploitant de ne pas faire effectuer, en présence du public, des travaux qui feraient courir un danger quelconque à ce dernier ou qui apporteraient une gêne à son évacuation. (Art. GN 13).

(*) Etablissements Recevant du Public (Art. R. 123-2 du Code de la Construction et de l'Habitation - CCH).

Le règlement de sécurité du 25 juin 1980 visé à l'article R. 123-12 du CCH impose dans ses articles MS 41, PE 27 et PE 35 la mise en place de **plans d'intervention** dans les établissements recevant du public afin de faciliter l'intervention des Services d'Incendie et de Secours.

La présente fiche, sans s'écarter du cadre réglementaire précité, vient préciser les différentes notions abordées dans la réglementation à l'éclairage de l'expérience opérationnelle des services précités.

Les plans d'interventions exigés par la réglementation doivent être placés judicieusement à proximité immédiate de l'entrée principale du bâtiment sous forme de **pancartes inaltérables** (sous-verres interdits) **facilement détachables de leurs supports** (velcro autocollant...). Ils doivent être conformes aux dispositions de la norme NF S 60-303 et représenter au minimum le sous sol, le rez-de-chaussée, chaque étage ou l'étage courant.

Ils indiquent notamment l'emplacement :

a) des divers locaux techniques et autres locaux à risques particuliers ;

NB : Parmi les premiers on trouvera : les locaux « Extinction Automatique » (Art. MS 25 et MS 30) ; les locaux « Traitement d'air » (Art. CH 36) ; les locaux « chauffage/Clim./etc. » (Art. CH 1) ; les locaux de service électrique : « Haute Tension », « Installations de sécurité »... (Art. EL 5, 6, 8, 14 et 15) ; les locaux « groupe électrogène » (Art. EL 7)...

Parmi les seconds on distinguera :

- les locaux à risques particuliers d'incendie dans lesquels les stockages et réserves de produits dangereux devront être identifiés en clair sur les plans (nom du produit, nature des risques autres que l'incendie, quantité de produit) ;
- les locaux à risques du point de vue de la sécurité des personnes : Locaux d'hébergement tels que les chambres, dortoirs, logements de fonction mais aussi les blocs opératoires, les locaux « refuge-Handicapés-AS 4 »...

b) des dispositifs et commandes de sécurité ;

NB : Ils comprennent notamment : les baies accessibles réglementaires (Art. CO 3) ; les commandes de désenfumage (isolées ou regroupées) ; les gaines pompiers (raccords « ZAG ») ; les portes résistantes au feu équipées de ferme-portes ; le matériel central du SSI (Cat. A ou B) ou l'équipement d'alarme (autres cas) [Ils seront identifiés local ou espace « CMSI » ou local ou espace « Alarme Incendie », selon le cas] ; les tableaux répéteurs d'alarme (Types U et J) ; les échelles fixes et passerelles pouvant être utilisées par les sapeurs-pompiers ; les trémies d'attaque (Art. M 56) ; les tours d'incendie (Art. L 70)...

Les parois résistantes au feu délimitant les Secteurs « CO 5 », les Compartiments « CO 25 » et « J 10 », les Zones « de mise à l'abri - U 10 » et les Zones « protégées - U 10 » devront être représenté comme des « gros murs » au sens du §4.3.2. de la norme (trait plus épais - 1,6 mm min.).

Attention ! Afin de ne pas surcharger le plan, en aucun cas ne devront figurer sur ce dernier les déclencheurs manuels et les diffuseurs sonores de l'alarme incendie. (§4.3.1 Al.2 de la norme)

c) des organes de coupure des fluides ;

NB : Air pulsé (Art. CH 34 §2) ; gaz médicaux (Art. U 59) ; eau...

d) des organes de coupure des sources d'énergie et le cas échéant, le tracé des canalisations d'énergie étrangères traversant le bâtiment (sans le desservir), qui ne sont pas coupées par les organes précités ;

NB : Organes de coupure des sources d'énergie : Vannes « gaz » (gaz de ville, butane, propane, acétylène...) ; vannes « Police » (coupure de carburant) ; coupures électriques « pompiers » (cf. Art. EL 11, GC 4, U 30 §2 et J 29) et autres coupures électriques (de compartiments, niveaux ou bâtiment - qui devront pouvoir être différenciées des premières)... Canalisations d'énergie étrangères concernées : Gaz (Art. GZ 13 §4) et par extension du raisonnement : Electricité (EL 4 §2) ; Liquides inflammables (Art. CH).

e) des moyens d'extinction fixes et d'alarme (Art. MS 41).

NB : Les moyens d'extinction fixes comprennent : Les Robinets d'Incendie Armés (RIA) ; les colonnes sèches ; les colonnes en charge (dite colonnes humides) ; les points d'eau utilisables à moins de 100 m (en information uniquement : 1 citerne de 120 m3, 1 cours d'eau avec aire d'aspiration, 2 Poteaux d'incendie...) ; les déversoirs ponctuels ; les éléments de construction irrigués ; les réserves de sable...

Les moyens d'alarme comprennent les matériels cités plus haut [matériel central du SSI (Cat. A ou B) ou équipement d'alarme incendie (autres cas) identifiés comme mentionné au b) ainsi que les tableaux répéteurs d'alarme (Types U et J)].

Attention ! Afin de ne pas surcharger le plan, en aucun cas ne devront figurer sur ce dernier les moyens d'extinction mobiles (extincteurs...), les déclencheurs manuels et les diffuseurs sonores de l'alarme incendie. (§4.3.1 Al.2 de la norme)

En plus des éléments ci-dessus, **doivent obligatoirement figurer sur les plans conformément aux dispositions de la norme précitée :**

- . l'inscription « VOUS ETES ICI » (§4.2.) ;
- . la date de fabrication ou de mise à jour des plans (mois, année - §4.2.).

Dans tous les cas, les plans ne doivent comporter aucun élément à caractère publicitaire et pour rester parfaitement lisibles être réalisés en règle générale à l'échelle de **5 mm/m**. Si une échelle inférieure doit être exceptionnellement utilisée elle sera au minimum de **2,5 mm/m**. (§4.2. et §4.3.1 Al.1)

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

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

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

6. Document d'aide à l'accueil

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

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

I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

³ Extrait de la Loi du 11 février 2005.



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

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

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



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

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

3) Rappel des obligations

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

a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



b. Pour les bâtiments existants

Pour les ERP de 5^e catégorie



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

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

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



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

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

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

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

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

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



II - Rendre accessibles ses prestations à tous les publics

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

1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



2) Attitudes et comportement spécifiques

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

a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle



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

● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

● N'avoir qu'une perception centrale ou tubulaire



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

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

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

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

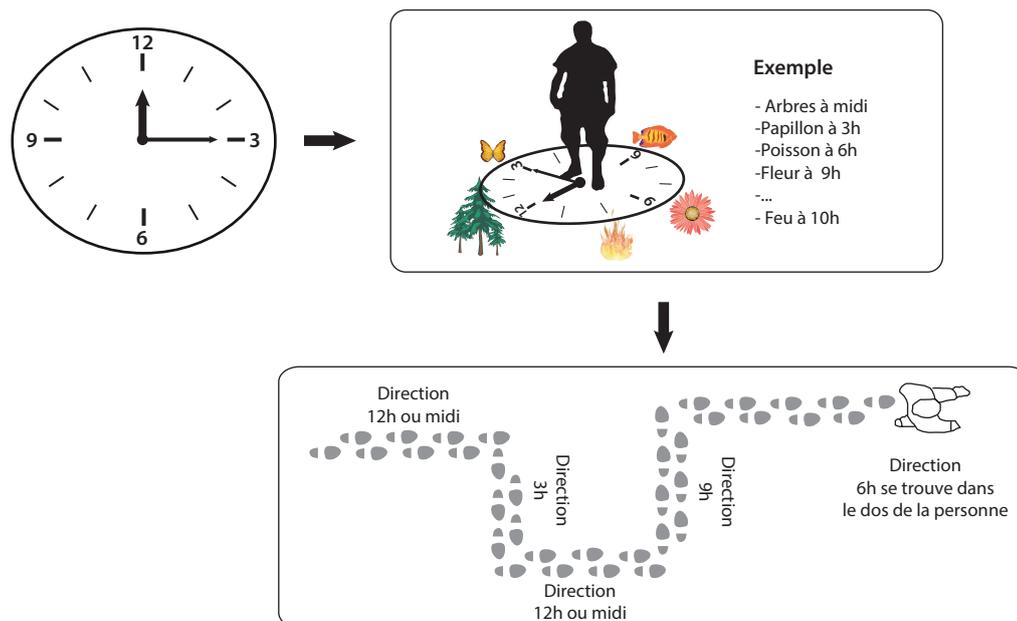
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



Le chien d'assistance

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

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

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



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

D. Personnes avec une déficience mentale



Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

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

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



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

Le chien d'assistance

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

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



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

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



Pour aller plus loin sur la déficience mentale :

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

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

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

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

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

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

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

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



E. Personnes avec des troubles psychiques

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

a) Quelle attitude adopter ?

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

b) Que faire en cas de crise ?

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

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



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



La Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

Secrétariat général
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité

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

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