

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



SOMMAIRE

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

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

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

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

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

A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale CC LE PONTET
- Réseau Club Bouygues Telecom

Adresse de l'établissement CC 533 AVENUE LOUIS BRAILLE

Tél : 04.90.48.54.86

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)

Le 11/09/2015

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, Accessible au 30/10/2015,*

Situé(e) Centre Commercial Espace Soleil, 533 Rue Louis Braille, 84130 Le Pontet, Lot N° 150,

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 423 032 598
Le Technopôle
13-15, avenue du Maréchal Juin
92366 Meudon La Forêt Cedex
Tel : 01 81 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.

Typologie d'Aménagement: V6

Code mobilier	U
EP1	1
P1	2
P2	1
P3	0
S1	1
OC1	1
OC2	1
OC3	0
B1	2
M1	1
M2	1
M3	1
CM1	1
CM2	1
CM3	1
CM4	1
TOTAL (Hors écran)	16

Code Communication	U
MS1	1
MS2	0
MS3	0
MS4	0
CAD1	1
CAD2	1
CAD3	1

Code Caisse	U
Bar des Services Double	1
Bar des Services Simple	0
Caisse Standard	0
Caisse PMR	1
Caisse Compacte	0

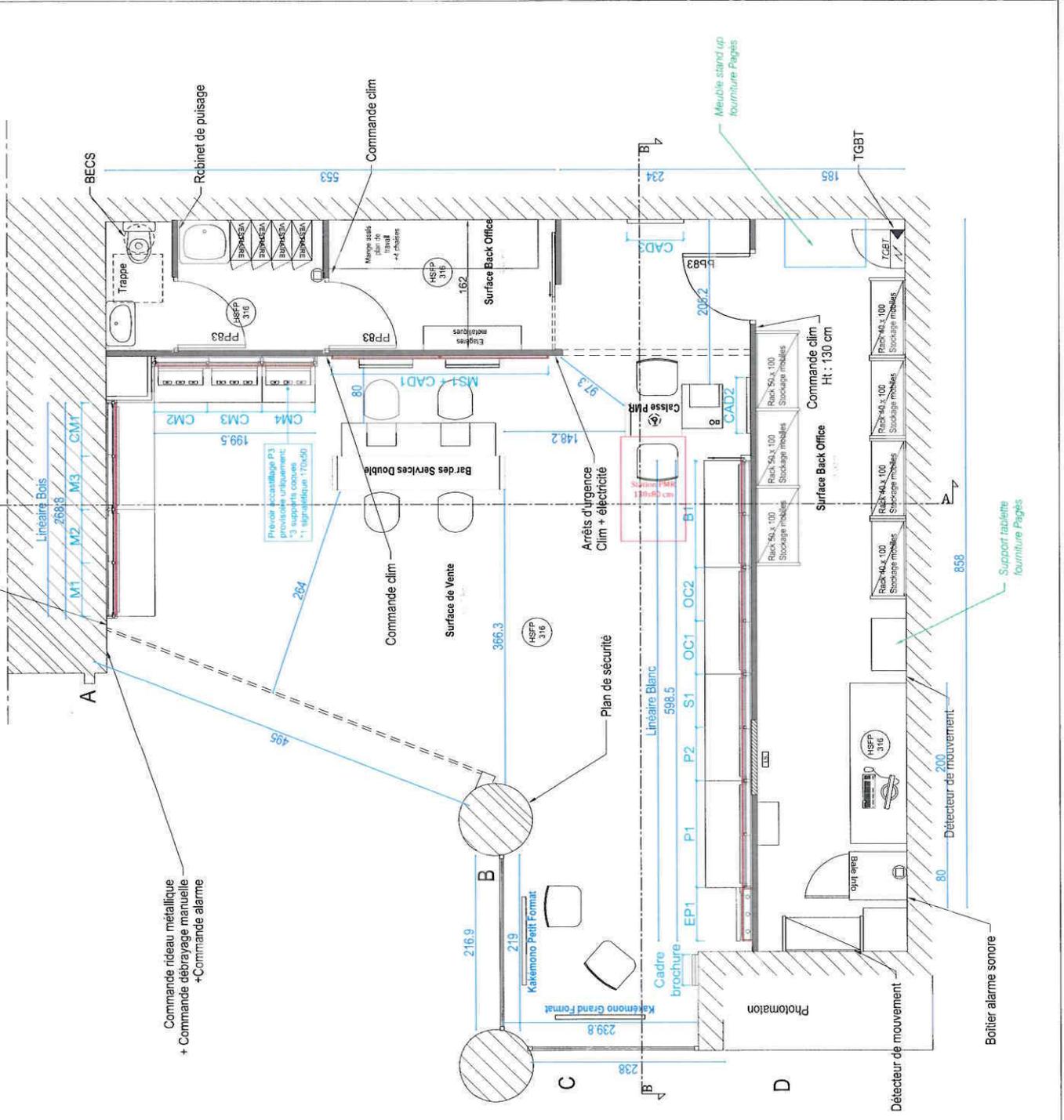
Offre	16173
Date	25/08/2015
Mat	1/50
Service	SB

BOUYGUES TELECOM
LEGO EVOLUTION
 CENTRE COMMERCIAL AUCHAN
 84130 AUVIGNON

Unique

Plan de Recollement

NO	DATE	MODIFICATIONS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		
51		
52		
53		
54		
55		
56		
57		
58		
59		
60		
61		
62		
63		
64		
65		
66		
67		
68		
69		
70		
71		
72		
73		
74		
75		
76		
77		
78		
79		
80		
81		
82		
83		
84		
85		
86		
87		
88		
89		
90		
91		
92		
93		
94		
95		
96		
97		
98		
99		
100		



**SOUS COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

PROCES VERBAL DE LA COMMISSION

SEANCE DU : 05/07/10

Commune de : TRANS

ETABLISSEMENT CONCERNE

Désignation : C.C. Carrefour Bouygues Telecom	Type : M 1
N° de PC : AT 08304110 005	

NATURE DE L'INTERVENTION

Permis de construire	<input type="checkbox"/>	Dérogation	<input type="checkbox"/>
Autorisation de travaux	<input checked="" type="checkbox"/>	Visite de réception	<input type="checkbox"/>

COMPOSITION DE LA COMMISSION

Le Préfet ou son représentant Président	Mme Jacqueline DELPIVAR	DDTM
Le Maire ou son représentant	M. Jacques LECOINTE	Maire de Trans
Les représentants des associations de personnes handicapées	M. Claude MICHEL Mme Simone SOLARIK	APF APAJH
Le DDCS ou son représentant	Mme DENTRECOLAS	DDCS
La DDTM ou son représentant	M. Georges BLANC	DDTM
Les représentants en matière de logements		
Les représentants en matière d'ERP		
Les représentants en matière de voirie ou d'espaces publics		

M. le chef du SDAP ou son représentant	
M.	
M.	
M.	

Avis de la commission :

FAVORABLE

Voir observations au verso

Le Président,



TEXTES APPLICABLES

Loi 2005-102 du 11 février 2005.

Articles R111-1 à R111-18-11 du CCH (logements).

Articles R111-18-10, R111-18-11 du CCH(dérogations en matière de logements).

Articles R111-19 à R. 111-19-30 du CCH (ERP ou IOP).

Articles R111-19-10, R111-19-19 du CCH (dérogations en matière d' ERP ou IOP).

Article 6 du décret 99-756 du 31 août 1999 (dérogations en matière de voirie).

Décret 95-260 du 08 mars 1995 modifié par décret 2006-1089 du 30 août 2006.(CCDSA)

Arrêtés Préfectoraux du 26 mai 2009.

CARACTERISTIQUES DE L'OPERATION

Opération neuve	<input type="checkbox"/>	Modifications	<input type="checkbox"/>
Rénovation	<input type="checkbox"/>	Changement de destination	<input type="checkbox"/>
Extension	<input type="checkbox"/>	Changement d'affectation	<input type="checkbox"/>
Aménagement	<input checked="" type="checkbox"/>		

DOCUMENTS FOURNIS**Notice d'accessibilité**

Fournie	<input checked="" type="checkbox"/>
Non fournie	<input type="checkbox"/>
Incomplète	<input type="checkbox"/>

Plans justificatifs

Fournis	<input checked="" type="checkbox"/>
Non fournis	<input type="checkbox"/>
Incomplets	<input type="checkbox"/>

OBSERVATIONS :

Signalisation (article 2, arrêté du 1^{er} août 2006) : Les informations permanentes fournies au public par le moyen d'une signalisation visuelle ou sonore doivent pouvoir être reçues et interprétées par une personne handicapée. A l'entrée du commerce, à proximité de la porte coté droit à une hauteur accessible, un pictogramme ou logo en relief précisera la nature du commerce permettant son identification aux personnes aveugles ou mal voyantes.

DESTINATAIRES :

M. le Préfet, président de la sous-commission départementale d'accessibilité.

M. le directeur départemental de l' action sanitaire et sociale.

M. le directeur départemental des territoires et de la mer.

Mme, M. le maire de TRANS

Mme, M. les représentants des associations de personnes handicapées : APF 83, UACV 83, APAJH 83

Mme, M le représentant en matière de logements :

Mme, M le représentant en matière d'établissements recevant du public :

Mme, M le représentant en matière de voirie ou d'espaces publics :

CERGY / OSNY

Immeuble "Le Louisiane"
10 chaussée Jules César
95520 OSNY

Adresse postale :

BP 338 OSNY
95526 CERGY-PONTOISE Cedex

Tél : 01 30 31 93 40

Fax : 01 30 31 89 21

Mél : brahim.ahuilat@fr.bureauveritas.com



**BUREAU
VERITAS**

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

N. Réf. : RVRAT/KA/SM/RVRAT/0

V. Réf. :

RVRAT (1) n° 0

N° affaire : 6256137/1

Missions signées : AOERP

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

OSNY, le 19/05/2015

Rapport de Vérifications Réglementaires Après Travaux

RCBT CC AUCHAN LE PONTET

CC AUCHAN
533 rue Louis Braille
LE PONTET

Date de la fin des vérifications : 06/05/2015

Ce rapport comporte 23 pages dont 1 page de garde

Le Chargé d'affaire
BRAHIM AHUILAT

Accréditation Cofrac n° 3-004 , inspection. Liste des sites accrédités et portée disponible sur www.cofrac.fr Seules certaines prestations d'inspection rapportées dans ce document sont couvertes par l'accréditation. Elles sont identifiées par le symbole *

@viso 100-02_FR

Siège social : 67 / 71 Boulevard du Château - 92200 NEUILLY-SUR-SEINE
Société Anonyme au capital de 53040000 euros RCS Nanterre B 775 690 621

Copyright Bureau Veritas 12/2012

SOMMAIRE

1. Renseignements généraux	3
2. Description sommaire de l'ouvrage	4
3. Remarques générales et observations spécifiques relatives à nos avis	5
4. Avis formulés sur les ouvrages	6

Les avis relatifs à la conformité sont émis dans l'ordre des dispositions générales du règlement de sécurité avec insertion des dispositions particulières dans les dispositions générales afférentes.

MISSIONS :

Chapitres	Date d'envoi	Version
AOERP : Assistance à l'ouverture d'un ERP		
• SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques en ERP <i>M KOMLAN AGBEMAVOR - Généraliste</i>	19/05/2015	V0
• SEI-TB : Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques en ERP <i>M KOMLAN AGBEMAVOR - Généraliste</i>	19/05/2015	V0
• SEI-EL : Electricité - Eclairage - vérifications techniques en ERP <i>M STEPHANE MEDEN - Electricité</i>	19/05/2015	V0
• SEI-TM : Ascenseurs - Escaliers mécaniques - vérifications techniques en ERP	19/05/2015	V0

Annexes :

- Liste des documents incendie examinés
- Identification des appareils de mesure et des moyens utilisés

1. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

OPERATION

Agence : AG POLE 1 GC
Service : CN ASM Cergy

N° de convention :
signée le : 22/04/2015

Désignation de l'opération

Appellation : RCBT CC AUCHAN LE PONTET -

Adresse chantier : CC AUCHAN

N° et voie : 533 rue Louis Braille

Lieu-dit :

Ville : LE PONTET

Département : Vaucluse

Début des travaux :

Délai : - mois

Valeur prévisionnelle des travaux : € (HT)

Maître de l'Ouvrage :

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

MISSIONS

Nature des missions confiées :

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

AOERP Assistance à l'ouverture d'un ERP

Etendue de la mission :

Notre mission se limite à l'aménagement intérieur de la cellule suite à dégats des eaux. En application de l'article GN10, nous rappelons que les dispositions du règlement de sécurité incendie sont applicables aux seules parties de la construction ou des installations modifiées par les travaux.

2. DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'OUVRAGE

Date de dépôt du permis de construire ou d'autorisation de travaux prise en compte (à défaut, référentiel applicable au) : 06/05/2015

CLASSEMENT REGLEMENTAIRE DU PERMIS DE CONSTRUIRE

Classement proposé type/catégorie: type M , 1ère catégorie.

AFFECTATION DES LOCAUX

vente téléphonie.

DESCRIPTION ARCHITECTURALE

Aménagement intérieur d'une cellule existante dans le CC AUCHAN le PONTET (84):

surface de vente: 50,10m²

surface locaux sociaux: 25,46m²

surface totale: 75,56m²

DESCRIPTION DES PRINCIPES CONSTRUCTIFS

- Fondations : Sans objet
- Structure : Sans objet
- Enveloppe :
 - Couverture / Etanchéité :
 - Façade : Sans objet
- Equipements techniques :
 - Installations électriques : haute tension
 - Installations thermiques et fluides :
 - Chauffage : Pompe à chaleur sur boucle d'eau du centre
 - Ventilation: VMC, ventilation de confort, etc.
 - Installation de gaz
 - Installation de cuisson
 - Présence de gaz médicaux
 - Installations de désenfumage
 - de type naturel pour
 - de type mécanique pour
 - Ascenseur, monte-charge, etc.
 - Moyens de secours :
 - Moyens d'extinction (extincteurs, RIA, installation d'extinction automatique à eau, etc.)
 - Moyens d'alarme : SSI du centre commercial
 - Moyens d'alerte (téléphone urbain, ligne directe, etc.)

CONTRAINTES PARTICULIERES

- Liées au site : Sans objet
- Liées au mode constructif : Sans objet
- Liées à l'occupation des locaux : Sans objet

CLASSEMENT DE L'ETABLISSEMENT EN FONCTION DES RISQUES

- Etablissement à risque normal ou particulier : risque normal
- Etablissement(s) tiers : Sans objet

LOCAUX A RISQUES PARTICULIERS

- Locaux à risques moyens: sans objet (établissement protégé par sprinkleur)
- Locaux à risques importants : sans objet.

TECHNOLOGIE INNOVANTE

Sans objet.

3. REMARQUES GENERALES ET OBSERVATIONS SPECIFIQUES RELATIVES A NOS AVIS

Les vérifications auxquelles nous avons procédé, dans la cadre de la mission qui nous a été confiée, appellent les observations suivantes vis-à-vis des dispositions réglementaires visées dans le présent rapport :

MISSION : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP	
Objet / article de référence	Observations
CHAUFFAGE, VENTILATION, REFRIGERATION, CLIMATISATION, CONDITIONNEMENT D'AIR ET INSTALLATION D'EAU CHAUDE SANITAIRE * Traitement d'air et ventilation CH 28 - Installations de ventilation CH 41 - Principe de sécurité des installations de ventilation mécanique contrôlée	Nous transmettre le plan d'exécution des installations de CVC. Nous transmettre un descriptif de la VMC installée dans les sanitaires personnel: PV conduit , type de fonctionnement du ventilateur (permanent, simple flux ou double flux, etc.).
MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE * Robinets d'incendie armés MS 15 - Emplacements	La cellule n'est couverte pas couverte par 2 jets de lance RIA. Un seul jet de lance RIA a été identifié lors de notre visite.
DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *- MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981 Chauffage et ventilation M 21 - Chauffage	Nous préciser la séparation des circuits de ventilation de la surface et des réserves: plans non transmis.

4. AVIS FORMULES SUR LES OUVRAGES

FORME DES AVIS :

En application des dispositions de l'arrêté du 19 Mai 2007

C : Conforme.

Il s'agit d'un avis de conformité sur le principe ou la disposition, réalisé, dans la mesure du respect des conditions indiquées.

NC : Non Conforme.

Les avis Non-conforme sont délivrés lors du constat d'écart entre les exigences réglementaires et les travaux réalisés. Ils correspondent également à des prestations non achevées dont l'évaluation ne peut de fait pas être réalisée ou en l'absence de un ou plusieurs documents justificatifs destinés au maître d'ouvrage.

SO : Sans Objet.

Les avis Sans Objet sont émis lorsque l'établissement n'est pas concerné par certaines dispositions ou lorsqu'il ne comprend pas d'installations techniques mentionnées dans le règlement de sécurité.

HM : Hors Mission.

L'indication Hors Mission s'applique aux articles du règlement dont la vérification n'a pas été confiée à l'organisme agréé.

PM : Pour Mémoire.

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

Les avis et observations formulées dans le présent rapport ne visent que les dispositions relatives aux fonctions et/ou aux ouvrages ou éléments d'ouvrages qui sont **explicitement** indiqués.

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

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

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
<p>DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP *</p> <p>Classement des établissements</p> <p>GN 1 - Classement des établissements</p> <p>GN 2 - Classement des groupements d'établissements ou des établissements en plusieurs bâtiments voisins non isolés entre eux</p> <p>GN 3 - Classement des groupements d'établissements et des établissements en plusieurs bâtiments isolés entre eux</p> <p>Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement</p> <p>GN 4 - Procédure d'adaptation des règles de sécurité</p>	<p>PM</p> <p>PM</p> <p>PM</p> <p>SO</p>	
<p>GN 5 - Etablissement comportant des locaux de types différents</p> <p>GN 6 - Utilisations exceptionnelles des locaux</p> <p>GN 7 - Etablissements situés dans les immeubles de grande hauteur</p> <p>GN 8 - Principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrées lors de l'évacuation</p>	<p>PM</p> <p>PM</p> <p>PM</p> <p>C</p>	<p>Boutique de plain-pied sur le mail.</p> <p>Pas de local où le public pourrait se trouver seul.</p>
<p>GN 9 - Aménagement d'un établissement nouveau dans des locaux ou bâtiments existants</p> <p>GN 10 - Application du règlement aux établissements existants</p> <p>Contrôles des établissements</p> <p>GN 11 - Notification des décisions</p>	<p>PM</p> <p>PM</p> <p>PM</p>	

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
GN 12 - Justification des classements de comportement au feu des matériaux et éléments de construction Travaux GN 13 - Travaux dangereux Normalisation GN 14 - Conformité aux normes - Essais de laboratoires	PM PM PM	
DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LES ERP DU 1ER GROUPE * Généralités GE 1 - Objet Contrôles des établissements GE 2 - Dossier de sécurité GE 3 - Visite de réception GE 4 - Visites périodiques GE 5 - Avis relatif au contrôle de la sécurité Vérifications techniques GE 6 - Généralités GE 7 - Vérifications techniques assurées par des personnes ou organismes agréés GE 8 - Types de vérifications (organismes agréés) GE 9 - Rapports de vérifications (organismes agréés) GE 10 - Rapports de vérifications (techniciens compétents)	PM PM PM PM PM PM PM PM PM PM PM PM	Le dossier de sécurité (selon R123-22- PC, AdT), doit comprendre une notice présentant la ou les solutions retenues, par niveau, pour l'évacuation des personnes en tenant compte des handicaps
DISPOSITIONS CONSTRUCTIVES * Conception et desserte des bâtiments : Articles CO 1 à CO 5 Isolement par rapport aux tiers : Articles CO 6 à CO 10 Résistance au feu des structures : Articles CO 11 à CO 15 Couvertures : Articles CO 16 à CO 18 Façades : Articles CO 19 à CO 22 Distribution intérieure et compartimentage	SO SO SO SO SO	Existant non modifié par les travaux d'aménagement intérieur.

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
CO 23 - Généralités CO 24 - Caractéristiques des parois verticales et des portes (cloisonnement traditionnel et secteurs)	Se reporter aux atténuations de l'article M7 (§4) : établissement < 300m ² et protégé par un système d'extinction automatique à eau. Pas d'exigence d'isolation entre la réserve et la surface de vente	SO C
CO 25 - Compartiments CO 26 - Recouplement des vides Locaux non accessibles au public, locaux à risques particuliers : Articles CO 27 à CO 29 Conduits et gaines : Articles CO 30 à CO 33 Dégagements CO 34 - Terminologie CO 35 - Conception des dégagements CO 36 - Unité de passage, largeur de passage CO 37 - Saillies et dépôts	Pas de dépôts et saillies au travers des dégagements.	SO SO SO SO PM SO SO C
CO 38 - Calcul des dégagements CO 39 - Calcul des dégagements des locaux recevant du public installés en sous-sol CO 40 - Enfouissement maximal CO 41 - Dégagements accessoires et supplémentaires CO 42 - Balisage des dégagements	1 pers/2m ² sur le tiers soit 9 personnes au titre du public + personnel dégagement prévu: 4,58m sur le mail.	C C SO SO SO
Sorties CO 43 - Répartition des sorties - Distances maximales à parcourir CO 44 - Caractéristiques des blocs-portes CO 45 - Manoeuvre des portes CO 46 - Portes des sorties de secours CO 47 - Portes à fermeture automatique CO 48 - Portes de types spéciaux Escaliers : Articles CO 49 à CO 56 Espaces d'attente sécurisés : Articles CO 57 à CO 60	distance maximale à parcourir pour atteindre un dégagement <30m.	C SO SO SO SO SO SO SO SO

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
Tribunes et gradins : Article CO 61		SO
AMENAGEMENTS INTERIEURS, DECORATION ET MOBILIER * Généralités AM 1 - Généralités Revêtements AM 2 - Produits et matériaux de parois AM 3 - Parois des dégagements protégés AM 4 - Parois verticales des dégagements non protégés et des locaux AM 5 - Plafonds des dégagements non protégés et des locaux (Tout plafond, y compris plafonds suspendus, plafonds tendus, plafonds ajourés...) AM 6 - Parties translucides et transparentes incorporées dans les plafonds suspendus ou tendus des dégagements non protégés et des locaux AM 7 - Sols des dégagements non protégés et des locaux AM 8 - Revêtements en matériaux isolants Eléments de décoration AM 9 - Revêtement muraux tendus et éléments de décoration en relief fixés à l'intérieur des locaux et dégagements AM 10 - Eléments de décoration flottants à l'intérieur des locaux et dégagements Tentures, portières, rideaux, voilages, cloisons coulissantes ou repliables : Articles AM 11 à AM 14 Gros mobilier, agencement principal, aménagements de planchers légers surélevés AM 15 - Principe général AM 16 - Gros mobilier, agencement principal AM 17§1 - Planchers légers surélevés AM 17§2 - Planchers techniques démontables AM 18 - Rangées de sièges	parois en BA13 classé M1 suivant fiche technique pregypplac parois en BA13 classé M1 suivant fiche technique pregypplac carrelage mobilier: - bois épaisseur >18mm - métallique - vitre Gros mobilier fixé au sol.	Comportement au feu s'exprimant en euro classe (produits de construction en majeure partie) ou en catégorie (matériaux d'aménagement, décoration, gros mobilier) PM PM SO C C SO SO SO SO SO SO C C SO SO SO

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
<p>Eléments à vocation décorative : Articles AM 19 à AM 20</p>	<p>S<300m² pas de désenfumage.</p>	<p>SO</p>
<p>DESENFUMAGE * : Articles DF 1 à DF 10</p> <p>CHAUFFAGE, VENTILATION, REFRIGERATION, CLIMATISATION, CONDITIONNEMENT D'AIR ET INSTALLATION D'EAU CHAUDE SANITAIRE *</p> <p>Généralités</p> <p>CH 1 - Domaine d'application</p> <p>CH 2 - Conformité des appareils et des installations</p> <p>CH 3 - Sources énergétiques autorisées</p> <p>CH 4 - Documents à fournir</p> <p>Implantation des appareils de production de chaleur : Articles CH 5 à CH 12</p> <p>Stockage des combustibles : Articles CH 13 à CH 17</p> <p>Chauffage à eau chaude, à vapeur et à air chaud : Articles CH 23 à CH 25</p> <p>Eau chaude sanitaire : Articles CH 26 à CH 27</p> <p>Traitement d'air et ventilation</p> <p>CH 28 - Installations de ventilation</p> <p>CH 29 - Température de l'air</p> <p>CH 32 - Circuit de distribution et de reprise d'air</p> <p>CH 33 - Prises et rejets d'air</p> <p>CH 34 - Dispositifs de sécurité</p> <p>CH 35 - Production, transport et utilisation du froid</p> <p>CH 36 - Centrale de traitement d'air</p>	<p>équipements CE</p> <p>Electricité</p> <p>Pompe à chaleur sur boucle d'eau du centre marque WESPER type HRW 060 Conduit AluFS classé M0 suivant PV n°RA12-0048A-1 du CSTB Isolant ISOAFS-ALUF classé M1 suivant PV n°RA13-0104 du 27/02/2014</p> <p>Prise d'air sur mail. arrêt d'urgence climatisation installé et clairement identifié.</p> <p>isolant acoustique en laine de verre revêtu d'un complexe aluminium classé A2-s1,d0 suivant PV n°RA11-0095A du CSTB Manchon et plaque d'isolation classé BL-s3,d0 suivant PV n°46/01 de LNE</p>	<p>SO</p> <p>SO</p> <p>PM</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>PM</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>NC</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>Nous transmettre le plan d'exécution des installations de CVC.</p>

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
<p>EL 4 - Règles générales</p> <p>§1 - Conformité des installations électriques au code du travail: articles R.4215.3 à R.4215.17</p> <p>§2 - Matériels utilisés conformes au décret n° 95-1081 du 3/10/95 modifié</p> <p>§3 – Installations réalisées selon la norme NF C 15-100</p> <p>§4 - Conformité des installations de protection contre la foudre (si prévues)</p> <p>§5 - Absence de traversée de l'établissement par des canalisations étrangères sauf si placées dans des cheminements protégés coupe feu 1 heure ou EI60, et si aucune connexion n'existe sur leur parcours.</p> <p>§6 - Commande et protection des installations des locaux non accessibles au public indépendantes de celles desservant ceux accessibles au public, sauf chauffage électrique et pour un local de faible surface situé dans un ensemble de locaux accessibles au public.</p> <p>§7 - Conditions requises pour pouvoir poursuivre l'exploitation en cas de défaillance de la source normale</p> <p>§8 - Source de remplacement (si elle existe) : alimentation de l'éclairage de remplacement et des chargeurs des sources de sécurité. Fonctionnement de l'éclairage de sécurité en cas de défaillance de la source de remplacement.</p> <p>§9 - Limites de tension de distribution</p> <p>§10 - Installations électriques des locaux à risques d'incendie établies dans les conditions définies à l'article 422 de la norme NF C 15-100 (déc.2002)</p> <p>Règles d'installation</p> <p>EL 5 - Locaux de service électrique</p> <p>EL 6 - Matériels à haute tension ou contenant des diélectriques susceptibles d'émettre des vapeurs inflammables ou toxiques</p> <p>EL 7 - Implantation des groupes électrogènes</p> <p>EL 8 - Batteries d'accumulateurs et matériels associés</p> <p>EL 9 - Tableaux normaux - conditions d'installation</p> <p>EL 10 - Canalisation des installations normal - remplacement</p> <p>EL 11 - Appareillages et appareils d'utilisation</p> <p>Installations de sécurité : Articles EL 12 à EL 17</p> <p>Maintenance, exploitation et vérifications</p> <p>EL 18 - Maintenance, exploitation</p>	<p>C</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>SO</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>SO</p> <p>C</p> <p>SO</p> <p>C</p> <p>SO</p> <p>C</p> <p>SO</p> <p>C</p> <p>SO</p> <p>C</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>SO</p> <p>PM</p>	

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
<p>MS 39 - Emplacement MS 40 - Moyens divers</p> <p>Dispositions visant à faciliter l'action des sapeurs pompiers MS 41 - Affichage du plan de l'établissement</p> <p>MS 42 - Moyens pour faciliter l'action des sapeurs-pompiers MS 43 - Tours d'incendie MS 44 - Trémies d'attaques</p> <p>Service de sécurité d'incendie MS 45 - Généralités MS 46 - Composition et missions du service MS 47 - Consignes</p> <p>MS 48 - Qualification du personnel de sécurité MS 49 - Service assuré par les sapeurs-pompiers MS 50 - Poste de sécurité MS 51 - Exercices d'instruction MS 52 - Présence de la direction</p> <p>Système de sécurité incendie (SSI) : Articles MS 53 à MS 55</p>	<p>plan provisoire posé le jour de notre visite le 06/05/15</p> <p>Consignes affichées le jour de notre visite le 06/05/2015.</p> <p>Surface < 300m². Atténuation de l'article M32 (§2); pas d'exigence d'extension de l'alarme à la boutique.</p>	<p>C SO</p> <p>C</p> <p>SO SO SO</p> <p>PM PM</p> <p>C</p> <p>PM PM SO PM PM</p> <p>SO</p> <p>SO SO</p> <p>SO</p> <p>PM PM</p> <p>SO SO</p>
<p>Système de détection incendie : Articles MS 56 à MS 58</p> <p>Système de mise en sécurité incendie (SMSI) : Articles MS 59 à MS 60</p> <p>Système d'alarme : Articles MS 61 à MS 67</p> <p>Entretien et consignes d'exploitation MS 68 - Entretien MS 69 - Consignes d'exploitation</p> <p>Système d'alerte : Articles MS 70 à MS 71</p> <p>Entretien, vérifications et contrôles : Articles MS 72 à MS 75</p> <p>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M * - MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981</p> <p>Généralités</p>		

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
M 1 - Etablissements assujettis M 2 - Calcul de l'effectif	Effectif : 9 personnes au titre du public (1p/2m ² sur le tiers de la surface accessible au public de 50,10m ²)	PM C
Construction, isolement et distribution	établissement protégé par un système de sprinkleur => considéré comme risque courant	C C
M 3 - Conception et desserte M 4 - Isolement par rapport aux tiers	Aucune résistance au feu des structures, des planchers et des parois des locaux à risques courants n'est demandée si l'établissement dispose d'un système d'extinction à eau généralisé.	SO C
M 5 - Intercommunication avec le parc de stationnement couvert M 6 - Isolement interne	Dérogation CO28 §1 => aucun isolement n'est exigible entre la surface de vente et la réserve si la surface totale de l'exploitation est <300m ² et protégée par un système d'extinction automatique type sprinkleur.	C
M 7 - Distribution intérieure des centres commerciaux	atténuation CO24 => aucune résistance au feu n'est exigible pour les parois séparant les exploitations du mail.	C
Dégagements	dégagement de 4,58m sur mail.	SO SO SO C
M 8 - Dispositions particulières M 9 - Libre-service avec ou sans chariot M 10 - Emploi des chariots M 11 - Centres commerciaux : sorties des exploitations et des mails M 12 - Escaliers et escaliers mécaniques M 13 - Circulations intérieures M 14 - Visibilité des signalisations	circulations >0,90m	SO C C
Aménagements intérieurs	dito AM 15, 16	C SO SO
M 15 - Comportement au feu des matériaux M 16 - Réserves d'approche M 17 - Ateliers de fabrication et/ou de préparation des aliments		

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
<p>Désenfumage : Articles M 18 à M 19</p> <p>Chauffage et ventilation</p> <p>M 20 - Règles d'installation</p> <p>M 21 - Chauffage</p> <p>M 22 - Chauffage des locaux d'administration</p> <p>Eclairage</p> <p>M 24 - Eclairage de sécurité</p> <p>Moyen de secours dans les locaux et dégagements accessibles au public</p> <p>M 25 - Dispositions générales</p> <p>M 26 - Matériels d'extinction</p> <p>M 27 - Système d'extinction automatique à eau</p> <p>M 28 - Aménagements de sauvetage et d'intervention</p> <p>M 29 - Service de sécurité incendie</p> <p>M 30 - Système de sécurité incendie</p> <p>M 31 - Article supprimé par arrêté du 2 février 1993</p> <p>M 32 - Alarme générale</p> <p>M 33 - Alerte</p>	<p>S<300m²</p> <p>ditto MS 15</p> <p>Ditto MS25</p> <p>SSI du centre commercial</p> <p>SSI du centre commercial.</p> <p>téléphone filaire pour contacter le PC sécurité du centre.</p>	<p>SO</p> <p>C</p> <p>NC</p> <p>C</p> <p>C</p> <p>PM</p> <p>NC</p> <p>C</p> <p>SO</p> <p>PM</p> <p>SO</p> <p>PM</p> <p>SO</p> <p>C</p>
<p>Dispositions spéciales à certaines présentations ou manifestations</p> <p>M 34 - Utilisation d'énergie et de combustibles</p> <p>M 35 - Machines outils</p> <p>M 36 - Ballons gonflés</p> <p>Dispositions spéciales aux articles et produits dangereux : Articles M 38 à M 43</p> <p>Consignes particulières</p> <p>M 44 - Défense de fumer</p> <p>Mesures applicables aux locaux non accessibles au public</p> <p>M 46 - Locaux à risques courants</p> <p>M 47 - Locaux à risques importants</p> <p>M 48 - Locaux d'emballage</p> <p>M 49 - Réserves</p> <p>M 50 - Dépôts et réserves de produits dangereux intégrés dans les bâtiments accessibles au public</p> <p>M50-1 Stockage des hydrocarbures liquéfiés et des aérosols</p> <p>M 51 - Installations électriques (locaux non accessibles au public)</p>	<p>C</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>PM</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>C</p>	<p>Nous préciser la séparation des circuits de ventilation de la surface et des réserves: plans non transmis.</p>

Points examinés	Dispositions réalisées	Observations et commentaires
<p>R.4215-8 - Dispositifs de coupure d'urgence de l'alimentation électrique.</p> <p>R.4215-9 - Mode de pose des canalisations électriques</p> <p>R.4215-10 - identification des circuits et des appareillages</p> <p>R.4215-11 - Matériels électriques tenant compte de la tension et des conditions d'environnement</p> <p>R.4215-12 - Installations électriques exposées à des risques d'incendie ou d'explosion</p> <p>R.4215-13 - Locaux ou emplacement de service électrique</p> <p>R.4215-15 - Installations électriques conformes aux normes et guides d'application.</p> <p>R.4215-16 - Matériels électriques conformes aux normes ou spécifications techniques assurant un niveau de sécurité équivalent.</p>	<p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p>	

ANNEXE - LISTE DES DOCUMENTS INCENDIE EXAMINES

Absence de documents incendie

ANNEXE - IDENTIFICATION DES APPAREILS DE MESURE OU D'ESSAI UTILISES

Absence de matériels de mesure

Copies à :

- BV AIX
- CC AUCHAN LE PONTET
- PAGES AGENCEMENT

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

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.

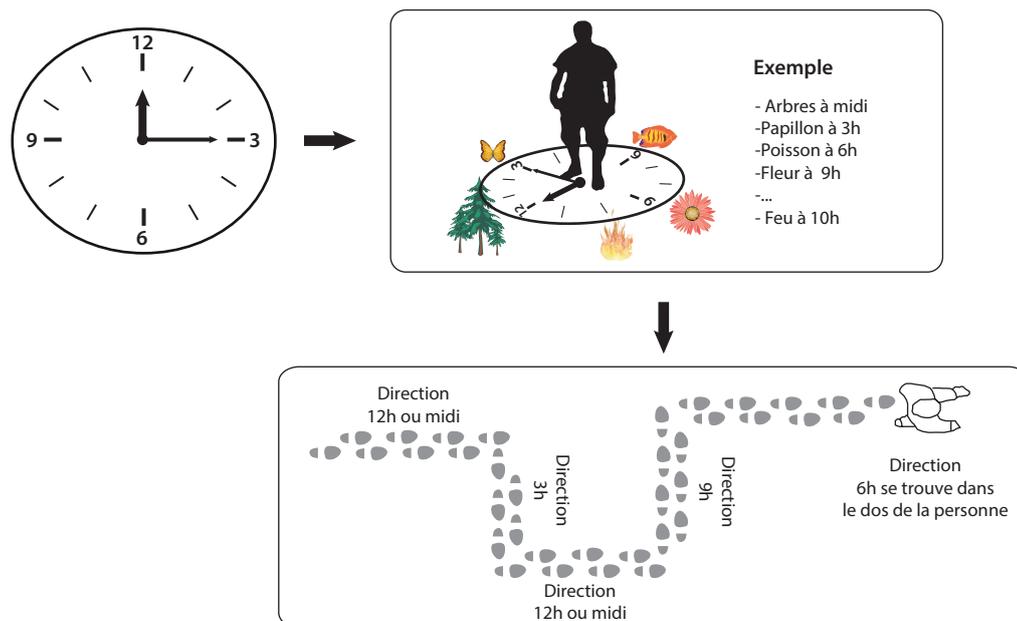
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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...)