

# 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 MONTIGNY BRETONNE  
- Réseau Club Bouygues Telecom

Adresse de l'établissement CC ESP ST QUENTIN 5 PL COLBERT Tél : 01.61.37.09.67

Nature de l'activité Magasin de vente téléphonie

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

### Renseignements propres aux établissements recevant du public

Type : M

Catégorie : 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)**

**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**

ARCANE CONCEPT  
99 QUAI DE LA MARNE  
94340 JOINVILLE LE PONT

**RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM  
ESPACE SAINT QUENTIN**

78180 MONTIGNY LE BRETONNEUX

V. Réf. :

N. Réf. : /1

**N° affaire** : BA291211/1

Missions signées : AOERP

OSNY, le 24 février 2012

**Objet : Rapport final d'accessibilité handicapés**

Rédacteur : BRAHIM AHUILAT

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de la mission de contrôle qui nous a été confiée pour l'opération, rappelée en référence ci-dessus, vous trouverez le compte rendu de la visite finale ci-dessous :

Les vérifications lors de notre visite finale concernant la mission d'accessibilité aux personnes handicapées, n'amène aucune remarque de notre part.

Attention nous rappelons que la largeur minimale des circulations principales doit être de 1,40 m avec un rétrécissement ponctuel autorisé de 1,20 m (le mobilier étant non configuré lors de notre visite).

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, l'expression de nos respectueuses salutations.

Le Chargé d'affaire  
BRAHIM AHUILAT

Copies à :

- Adresse chantier



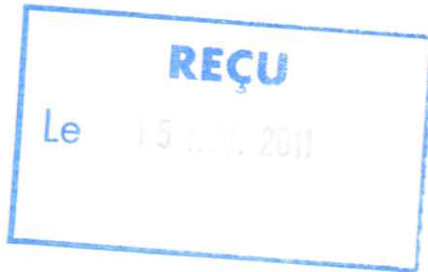
**SERVICE URBANISME-FONCIER**

**N/Réf. : AMD/CM/n°5935**

**Affaire suivie par : Catherine MARAONE**

**☎ : 01 39 30 31 62**

Montigny-le-Brettonneux, le 14/11/2011



**Envoi en recommandé avec AR : 1A 055 111 4779 4**

**Destinataires :**

- **BOUYGUES TELECOM**

**Objet : Autorisation de travaux d'un établissement recevant du public**

**PJ. : 1 arrêté**

<b>Dossier n ° : ERP 078423 11E0030</b> <b>Déposé le : 05/09/2011</b>	<b>Demandeur :</b> BOUYGUES TELECOM 6 Avenue MORANE SAULNIER 78140 VELIZY-VILLACOUBLAY
<b>Adresse des travaux : 3 Allée DES POTIERS</b>	

Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, l'arrêté d'autorisation de travaux de l'Etablissement Recevant du Public cité en objet.

Vous souhaitant bonne réception de ce document.



Le Service Urbanisme-Foncier

Catherine MARAONE

**Hôtel de Ville**





**AUTORISATION DE TRAVAUX**  
**D'UN ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

<b>N° Dossier : ERP 078423 11E0030</b> <b>Déposé le : 05/09/2011</b>	<b>Demandeur :</b> BOUYGUES TELECOM 6 Avenue MORANE SAULNIER 78140 VELIZY-VILLACOUBLAY
<b>Commune des travaux :</b> MONTIGNY LE BRETONNEUX	<b>Adresse des travaux :</b> 3 Allée DES POTIERS
<b>Nature des travaux :</b> AMENAGEMENT INTERIEUR	

Le Maire de la Commune de MONTIGNY-LE-BRETONNEUX,

Vu la demande d'autorisation de travaux portant sur un Etablissement Recevant du Public (E.R.P.),

Vu le Code de la Construction et de l'Habitation, et notamment ses articles L 111.7.1 à L 111-8-4 ; L123-1 à L123-4 ; R 111.19.9 à R119-29 relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées d'un établissement recevant, et les articles L 123-1 à L 123-4 et R 123.1 à R 123.55 du même code relatifs à la protection contre les risques d'incendie et de panique dans les E.R.P.,

Vu l'avis de la Sous-Commission Départementale de la Sécurité du 30/09/2011,

Vu la saisine de la Sous-Commission Consultative Départementale de l'Accessibilité du 07/11/2011 et son avis réputé favorable, faute de réponse émise dans le délai de 2 mois en application des dispositions de l'article R 111.19.23 du Code de la Construction et de l'Habitation.

**A R R E T E**

**ARTICLE 1** : L'autorisation de travaux portant sur l'Etablissement Recevant du Public (E.R.P.) référencée ci-dessus, **EST ACCORDEE**, en application des dispositions susvisées du Code de la Construction et de l'Habitation.



**ARTICLE 2** : Les prescriptions contenues dans l'avis ci-annexés de la Sous-Commission Consultative de la Sécurité seront respectées.

**ARTICLE 3** : Conformément à l'article R 111.19.25 du Code de la Construction et de l'Habitation (C.C.H.), la présente décision est directement notifiée à l'exploitant par lettre recommandée avec avis de réception postal. Une ampliation de cette décision est transmise à Sous-Commissions Consultatives Départementales de l'Accessibilité et de la Sécurité.

Monsieur Le Maire, les agents de la Force Publique compétents sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Fait à Montigny-le-Bretonneux,  
le 10 NOV. 2011

L'Adjoint au Maire délégué à l'Urbanisme



Alain JUNES

**N.B** : La présente autorisation, délivrée en application des dispositions du Code de la Construction et de l'Habitation (C.C.H.) relatives à la sécurité et à l'accessibilité aux personnes handicapées, est indépendante de l'autorisation prévue à l'article L 421.4 du Code de l'Urbanisme relatif à la déclaration de travaux exemptés de permis de construire.

**ERP 078423 11E0030**

---

**DELAIS ET VOIES DE RECOURS** : Le bénéficiaire d'une décision qui désire la contester peut saisir le Tribunal Administratif de VERSAILLES d'un recours contentieux dans les deux mois à partir de la notification de la décision considérée. Il peut également saisir, d'un recours gracieux, l'auteur de la décision ou d'un recours hiérarchique, le Préfet pour les arrêtés délivrés au nom de l'Etat. Cette démarche prolonge le délai de recours contentieux qui doit alors être introduit dans les 2 mois suivant la réponse (l'absence de réponse de l'administration dans le délai de 2 mois vaut décision implicite de rejet).

---





Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## PRÉFECTURE DES YVELINES

Direction départementale  
des services d'incendie et de secours

Groupement Fonctionnel Prévention  
Secrétariat de la sous-commission  
départementale de sécurité

Versailles, le vendredi 30 septembre 2011

LG n° 2011-39- 8 AC  
Affaire suivie par le : Capitaine GONDE

### PROCES VERBAL DE LA SOUS COMMISSION DEPARTEMENTALE DE SECURITE

-----  
Séance du  
vendredi 30 septembre 2011  
-----

OBJET : Commune de MONTIGNY LE BRETONNEUX  
Affaire : Aménagement de l'enseigne Bouygues – lot n° H 11  
Adresse : Centre Commercial Espace Saint Quentin  
Demandeur : BOUYGUES TELECOM

REFER. : Rapport de sécurité du vendredi 30 septembre 2011 référencé n° 2011-39- 8

Présenté par : Capitaine GONDE



Vu pour être annexé à l'arrêté  
en date du :  
Montigny le Bretonneux  
Pour le Maire empêché  
L'Adjoint au Maire délégué à l'Urbanisme  
**Alain JUNES**

CE DOCUMENT EST INDISSOCIABLE

DU RAPPORT D'ETUDE







Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## PRÉFECTURE DES YVELINES

Direction départementale des  
services d'incendie et de secours

Versailles, le 30 septembre 2011

Groupement Prévention

423 ERP 289/1/10

Dossier suivi par le Capitaine GONDE



Vu pour être annexé à l'arrêté  
en date du : 10 NOV. 2011  
Montigny le Bretonneux  
Pour le Maire empêché  
L'Adjoint au Maire délégué à l'Urbanisme  
Alain JUNES

### RAPPORT D'ETUDE

DESTINE

A LA SOUS-COMMISSION DEPARTEMENTALE DE SECURITE

-----  
Séance du vendredi 30 septembre 2011  
-----

**OBJET** : Commune de MONTIGNY le BRETONNEUX  
Dossier : Centre commercial Espace Saint Quentin  
Affaire : Réaménagement de l'agence "BOUYGUES TELECOM"  
Adresse : Avenue du centre  
Demandeur : Bouygues Telecom

**REFER** : Dossier de demande d'autorisation de travaux n° 423 11 E 0030  
Transmission de monsieur le maire du 6 septembre, reçue le 7 septembre 2011

**CE DOCUMENT NE VAUT PAS AVIS  
DE LA SOUS-COMMISSION DEPARTEMENTALE DE SECURITE**

(Ce document comporte 5 pages)



## I - ELEMENTS DESCRIPTIFS :

Le projet prévoit le réaménagement de la boutique « Bouygues Telecom » dans l'enceinte d'un groupement d'établissements recevant du public de la 1<sup>ère</sup> catégorie.

Cette exploitation représentant 78,84 m<sup>2</sup> de superficie totale est implantée dans la cellule n° H11 du centre commercial.

Les travaux ne transforment pas les éléments principaux de la structure du local mais concernent la devanture et les aménagements intérieurs (cloisonnement intérieur, décoration, mobilier).

Après travaux, l'établissement comprendra :

- une surface accessible au public de 54 m<sup>2</sup>;
- une surface de 22 m<sup>2</sup> pour les locaux sociaux (bureau, vestiaires, sanitaire et une réserve).

Les aménagements intérieurs seront réalisés avec des matériaux de catégorie :

- M 1 pour le faux plafond et M 0 pour le plafond ;
- M 1 pour les revêtements muraux. ;
- M 0 pour les revêtements de sol.

Les dégagements sont en nombre et en largeur suffisants pour l'évacuation du public et ils sont détaillés de la façon suivante :

DESIGNATION NIVEAU	EFFECTIF	Public + pers Cumul	Dég. exigibles Sorties / U.P.	Dég. réalisés Sorties / U.P.	OBSERVATIONS
Rez-de-chaussée	9	14	1 sortie / 1 UP	1 sortie / 7 UP	Sortie sur le mail

Cet établissement possède les équipements techniques suivants :

- une installation de climatisation réversible raccordée sur les boucles d'eau (chaude et froide) du centre commercial ;
- une ventilation mécanique de confort ;
- un éclairage de sécurité assuré par des blocs autonomes assurant la fonction d'éclairage d'évacuation ;
- un tableau général basse tension ;
- une coupure « arrêt d'urgence » pour l'alimentation électrique générale ;
- une coupure « arrêt d'urgence climatisation ».

Les moyens de secours prévus sont les suivants :

- deux extincteurs à eau pulvérisée ;
- deux extincteurs appropriés aux risques ;
- les robinets d'incendie armés du centre commercial ;
- un réseau d'extinction automatique à eau avec une nappe haute et une nappe basse adaptée aux aménagements ;
- le système de sécurité incendie de catégorie A, associé à un équipement d'alarme de type 1 du centre commercial ;
- un service sécurité du centre commercial ;
- un téléphone urbain.

Vu pour être annexé à l'arrêté  
en date du : 10 NOV. 2011  
Montigny le Bretonneux  
Pour le Maire empêché  
L'Adjoint au Maire délégué à l'Urbanisme  
Alain JUNES



## II - REGLEMENTATION APPLICABLE :

Articles R.123-1 à R.123-55, R.152-6 et R.152-7 du code de la construction et de l'habitation traitant de la protection contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

Arrêté du 25 Juin 1980 modifié relatif à la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (Deuxième partie - Livre premier).

Arrêté du 25 Juin 1980 modifié relatif à la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (Deuxième partie - Livre II - Dispositions Générales).

Arrêté du 22 Décembre 1981 modifié relatif à la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les magasins et centres commerciaux (Dispositions Particulières - Type M).



Vu pour être annexé à l'arrêté  
en date du : 10 NOV. 2011  
Montigny le Bretonneux  
Pour le Maire empêché  
L'Adjoint au Maire délégué à l'Urbanisme  
Alain JUNES

## III - CLASSEMENT :

Cet établissement non isolé, intégré à un groupement d'exploitations est classé en type M de la 1<sup>ère</sup> catégorie en application des articles R.123-18, R.123-19, GN 1, GN 2, M 1, et M 2,

L'effectif des personnes susceptibles d'être admises simultanément dans la boutique est déterminé de la façon suivante :

EXPLOITATION	Surface accessible au public	Mode de calcul (référence article)	EFFECTIF
Boutique :	54 m <sup>2</sup>	1 pers/2 m <sup>2</sup> sur le tiers de la surface (art. M 2)	9 personnes
personnel :	-	déclaration	5 personnes
TOTAL :			14 personnes

## IV - AVIS :

Après examen du dossier présenté, le préventionniste propose un avis favorable à la réalisation du projet, assorti des prescriptions suivantes :

1°) Respecter toutes les mesures de prévention et de protection contre les risques d'incendie et de panique prévues dans la notice de sécurité annexée au dossier, compte tenu des modifications et compléments résultant des prescriptions édictées.

2°) Tenir à disposition de la commission de sécurité, conformément à l'article R.123-51 du code de la construction et de l'habitation, un registre de sécurité sur lequel sont portés :



- l'état du personnel chargé du service incendie ;
- les consignes générales et particulières établies en cas d'incendie ;
- les dates et les observations éventuelles des divers contrôles et vérifications ;
- les dates des travaux d'aménagement et de transformation, leur nature, les noms du ou des entrepreneurs, de l'architecte ou du technicien chargé de surveiller les travaux.

3°) Faire procéder à la vérification des installations techniques nouvelles ou modifiées par des organismes agréés et notamment :

- les installations électriques et l'éclairage de sécurité (article EL 19) ;
- l'installation des sprinklers (article MS 73) ;
- la climatisation (article CH 58) ;
- les moyens de secours contre l'incendie (article MS 73).

Les rapports de vérifications techniques devront conclure à la conformité des locaux et être transmis au responsable unique de sécurité qui les adressera, par l'intermédiaire du maire, au secrétariat de la commission de sécurité compétente avant la date d'ouverture envisagée (article M 1 § 3).

4°) Annexer au registre de sécurité les procès-verbaux et rapports de vérifications techniques permettant de s'assurer que les matériaux, éléments de construction et installations techniques répondent aux dispositions du règlement de sécurité et les présenter à la commission de sécurité le jour de la visite de réception (articles R.123-44 du code de la construction et de l'habitation, GN 12 et GE 9 du règlement de sécurité).

5°) Assurer la protection interne des locaux par :

- Des extincteurs à eau pulvérisée de 6 litres minimum ou équivalents, judicieusement répartis, avec un minimum d'un appareil par 200 m<sup>2</sup>, de sorte que la distance maximale à parcourir pour atteindre un appareil ne dépasse pas 15 mètres ;
- Des extincteurs appropriés aux risques particuliers ;
- Des robinets d'incendie armés ; leur nombre et leurs emplacements doivent être déterminés de façon que toute la surface des locaux, y compris pour ceux situés en mezzanine puisse être efficacement atteinte par deux jets de lance ;
- Une installation fixe d'extinction automatique à eau (article M 26 § 1 a).

6°) Utiliser des matériaux de catégorie M3 pour l'agencement principal ainsi que pour tous les aménagements mobiliers (article M 15).

7°) Veiller à ce que les aménagements intérieurs ne diminuent pas l'efficacité des diffuseurs du réseau d'extinction automatique à eau existant dans le centre commercial (article MS 25 § 3).

8°) Vérifier que les conduits de la ventilation mécanique contrôlée et leurs éventuelles trappes de visite soient en matériau classé M 0 (article CH 41 § 2).

9°) Apposer sur les blocs portes d'accès à chaque réserve d'approche la mention « Sans issue, interdit au public » (article M 16 § 2).

10°) Afficher en évidence l'interdiction formelle de fumer dans les locaux de vente et dans la réserve. (articles M 44 et M 58).



11°) Apposer un plan schématique, sous forme de pancarte inaltérable conforme à la norme NFS 60-303 relative aux plans et consignes de protection contre l'incendie comportant, en outre les dégagements et cloisonnements principaux, l'emplacement :

- des locaux techniques, locaux à risques particuliers ;
- des dispositifs et des commandes d'équipements de sécurité ;
- les organes de coupure des fluides et des sources d'énergie ;
- des moyens d'extinction ;
- des moyens d'alarme.

Cette pancarte doit être apposée à chaque entrée de bâtiment de l'établissement. (article MS 41).

12°) Afficher bien en vue sur supports fixes et inaltérables des consignes précises conformes à la norme NF S 60-303 destinées au personnel de l'établissement indiquant :

- les modalités d'alerte des sapeurs pompiers ;
- les dispositions à prendre pour assurer la sécurité du public et du personnel ;
- les dispositions à prendre pour favoriser l'évacuation des personnes en situation de handicap ou leur évacuation différée si nécessaire ;
- la mise en œuvre des moyens de secours ;
- l'accueil et le guidage des sapeurs pompiers. (article MS 47).

13°) S'assurer que les travaux qui ne peuvent être entrepris qu'en présence du public, ne fassent courir un quelconque danger à celui-ci ou n'apporte une gêne pour son évacuation.

Dans cette perspective, les zones en chantier doivent être convenablement balisées et isolées des surfaces accessibles au public, sans avoir pour effet de neutraliser même temporairement des dégagements réglementairement exigibles pour l'évacuation de l'établissement.

En outre, des moyens d'extinctions et de secours supplémentaires doivent être mis à la disposition des personnels lorsque la nature des travaux exercée le justifie (article GN 13).

#### V - DISPOSITIONS EXCEPTIONNELLES :

Sans objet.



Vu pour être annexé à l'arrêté  
en date du : 10 NOV. 2011  
Montigny le Bretonneux  
Pour le Maire empêché  
L'Adjoint au Maire délégué à l'Urbanisme  
Alain JUNES

#### VI - DISPOSITIONS GENERALES ET CONTROLE :

Les travaux ne pourront être effectués qu'après autorisation délivrée par monsieur le maire de Montigny le Bretonneux, donnée après avis de la commission départementale de sécurité.

Le contrôle exercé par l'administration et la commission de sécurité ne dégage pas les constructeurs, installateurs et exploitants des responsabilités qui leur incombent personnellement (article R.123-43 du code de la construction et de l'habitation).

Le préventiviste,

  
Capitaine Didier GONDE



VII - **AVIS CONCLUSIF** :

Suivant les conclusions du rapport d'étude présenté par le rapporteur, la sous-commission départementale de sécurité émet à l'unanimité des membres ayant voix délibérative, un avis favorable à la réalisation du projet.



Vu pour être annexé à l'arrêté  
en date du : 10 NOV. 2011  
Montigny le Bretonneux  
Pour le Maire empêché  
L'Adjoint au Maire délégué à l'Urbanisme  
**Alain JUNER**

LE PRESIDENT,

Monsieur LOESCHER





Le 11/09/2015

**Attestation d'accessibilité**  
**D'un ERP de 5<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> catégorie ou d'une installation ouverte au public, Accessible au 30/10/2015,*

*Situé(e) Centre Commercial St Quentin Yvelines, 78180 Montigny Le Bretonneux, Lot N° 34, Section Parcelle 000 AD 01,*

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<sup>ème</sup> 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 originellement 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.



<b>MONTIGNY le BX (CC St QUENTIN)</b>	
FRANCE	Affaire N° : 11.062
Adresse : Cellule N°77 Club Bouygues Telecom CC Carrefour Avenue du centre 78180 MONTIGNY le BRETONNEUX	
Catégorie : CLASSIC 2	
Configuration : Accueil sans pupitre	
Surface totale :	78.84 m²
Surface de vente :	53 m²
Surface de Back office :	20 m²


Phase DOE

Maître d'ouvrage :



Bouygues Telecom  
Régional Bouygues Telecom  
4 Avenue Maurice Guéhen  
94 346 Saint Maurice  
FRANCE

Maître d'oeuvre :

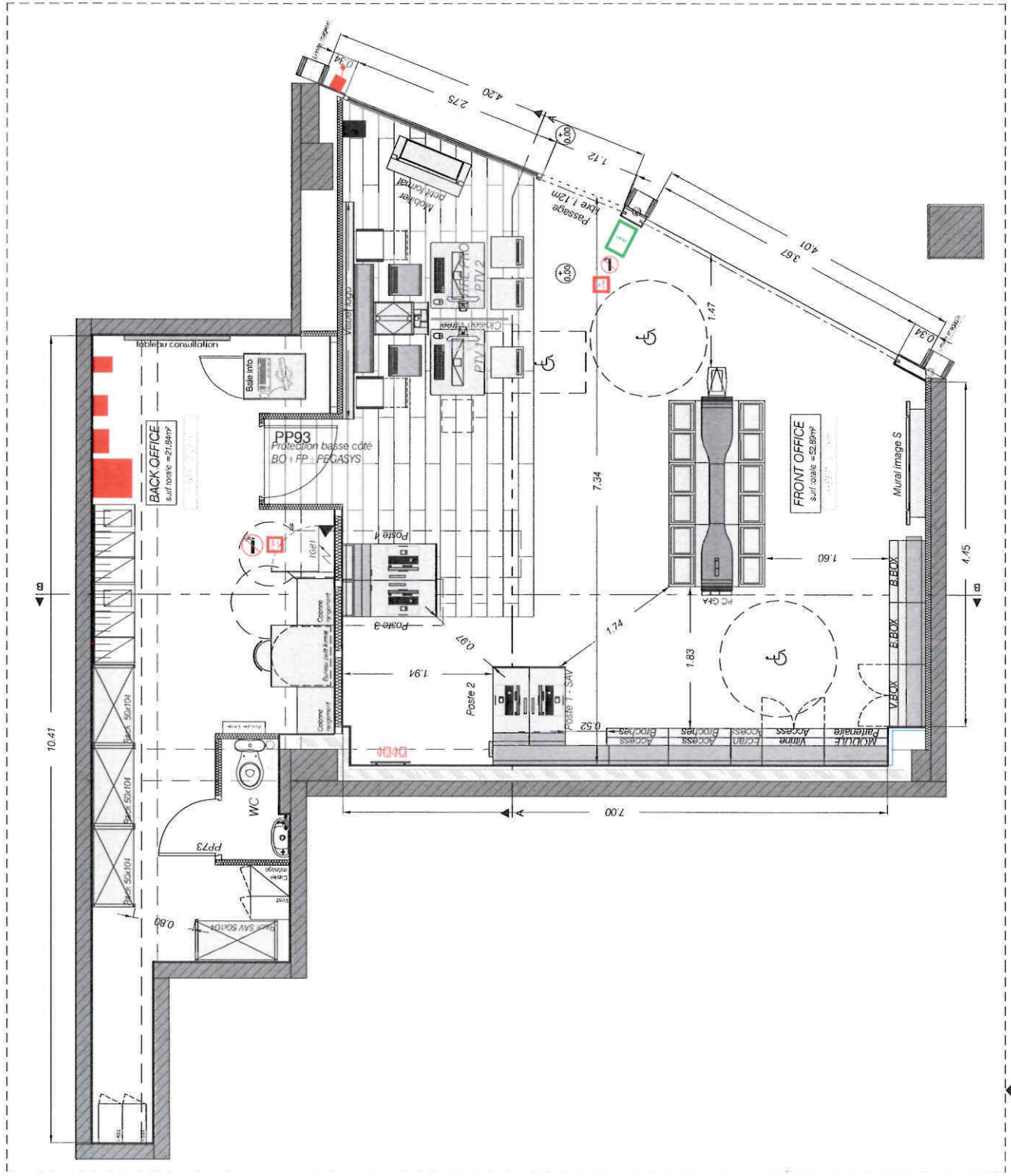


ARCANE  
CRÉATION & AVANCE

Arcane Concept  
10 rue de la République  
94 346 Saint Maurice  
Tél : +33 (0)1 48 85 57 50 / Fax : +33 (0)1 48 85 57 52

Date :	22.02.2012	Indice :	-
Phase :	DOE	DOE	
Echelle :	1/50 ème		

**PROJET  
IMPLANTATION  
P.06**



PROJET - IMPLANTATION

**AUTORISATION DE TRAVAUX**  
**D'UN ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

<b>N° Dossier : ERP 078423 11E0030</b> <b>Déposé le : 05/09/2011</b>	<b>Demandeur :</b> BOUYGUES TELECOM 6 Avenue MORANE SAULNIER 78140 VELIZY-VILLACOUBLAY
<b>Commune des travaux :</b> MONTIGNY LE BRETONNEUX	<b>Adresse des travaux :</b> 3 Allée DES POTIERS
<b>Nature des travaux :</b> AMENAGEMENT INTERIEUR	

Le Maire de la Commune de MONTIGNY-LE-BRETONNEUX,

Vu la demande d'autorisation de travaux portant sur un Etablissement Recevant du Public (E.R.P.),

Vu le Code de la Construction et de l'Habitation, et notamment ses articles L 111.7.1 à L 111-8-4 ; L123-1 à L123-4 ; R 111.19.9 à R119-29 relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées d'un établissement recevant, et les articles L 123-1 à L 123-4 et R 123.1 à R 123.55 du même code relatifs à la protection contre les risques d'incendie et de panique dans les E.R.P.,

Vu l'avis de la Sous-Commission Départementale de la Sécurité du 30/09/2011,

Vu la saisine de la Sous-Commission Consultative Départementale de l'Accessibilité du 07/11/2011 et son avis réputé favorable, faute de réponse émise dans le délai de 2 mois en application des dispositions de l'article R 111.19.23 du Code de la Construction et de l'Habitation.

**A R R E T E**

**ARTICLE 1 :** L'autorisation de travaux portant sur l'Etablissement Recevant du Public (E.R.P.) référencé ci-dessus, **EST ACCORDEE**, en application des dispositions susvisées du Code de la Construction et de l'Habitation.

## **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

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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



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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

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



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



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

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

## b. Personnes avec une déficience visuelle



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

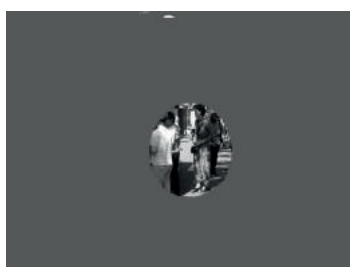
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

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



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005





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



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

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

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

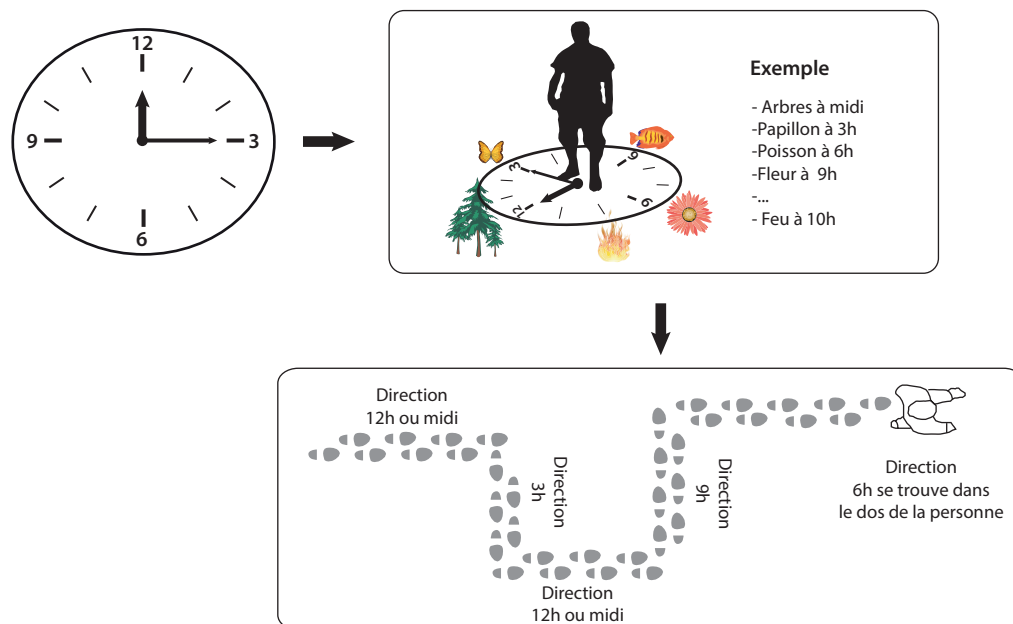
Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes.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

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





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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



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

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



## Le chien d'assistance

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

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

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



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

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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



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

## Le chien d'assistance

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

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

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

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



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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






## Documents de référence

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

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

## **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...)**