

# 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, aéroports...)

# 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 CLUB BOUYGUES TELECOM VILLABE

Adresse de l'établissement Route de Villoison  
VILLABE 91100

Tél :

Nature de l'activité COMMERCES

Adresse du siège social : RCBT  
Le Technopôle  
13 à 21 Avenue du Maréchal Juin  
92190 Meudon La Forêt cedex

Tél : 06 60 80 60 80

### Renseignements propres aux établissements recevant du public

Type : M

Catégorie : 5EME

Autorisation d'ouverture donnée le :

### Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe :

Inscription au fichier départemental le :

### Information sur les prestations fournies dans l'établissement



Reproduction interdite

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



# Déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux



N° 13408\*02

## Vous devez utiliser ce formulaire pour :

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

## Cadre réservé à la mairie du lieu du projet

La présente déclaration a été reçue à la mairie

le

Cachet de la mairie et signature du receveur

## 1 - Désignation du permis ou de la déclaration préalable

☐ Permis de construire ⇒ N° \_\_\_\_\_

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

Si oui, date de finition des voiries fixée au : \_\_\_\_\_

☐ Déclaration préalable ⇒ N° \_\_\_\_\_

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

Vous êtes un particulier

Madame ☐ Monsieur ☐

Nom :

Prénom :

Vous êtes une personne morale

Dénomination : Réseau Club Bouygues Telecom Raison sociale : Bouygues Telecom

N° SIRET : 4 2 3 0 3 2 5 9 8 0 4 8 1 1 Catégorie juridique : \_\_\_\_\_

Représentant de la personne morale : Madame ☐ Monsieur ☒

Nom : ALEXANDRE

Prénom : Luc

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

Adresse : Numéro : 13-21 Voie : avenue Marechal Juin

Lieu-dit : le Technopole Localité : Meudon La Foret

Code postal : 9 2 3 6 0 BP : \_\_\_\_\_ Cedex : \_\_\_\_\_

Si le demandeur habite à l'étranger : Pays : \_\_\_\_\_

Division territoriale : \_\_\_\_\_

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

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

## 4 - Achèvement des travaux

Chantier achevé le : 1 8 1 0 2 0 1 8

Changement de destination effectué le : \_\_\_\_\_

☒ Pour la totalité des travaux

☐ Pour une tranche des travaux

Veuillez préciser quels sont les aménagements ou constructions achevés : \_\_\_\_\_

Surface créée (en m<sup>2</sup>) : 0

Nombre de logements terminés :

dont individuels :

dont collectifs :

## Répartition du nombre de logements terminés par type de financement

- ☐ Logement Locatif Social : ☐☐☐☐
- ☐ Accession Sociale (hors prêt à taux zéro) : ☐☐☐☐
- ☐ Prêt à taux zéro : ☐☐☐☐
- ☐ Autres financements : ☐☐☐☐

J'atteste que les travaux sont achevés et qu'ils sont conformes à l'autorisation (permis ou non-opposition à la déclaration préalable)<sup>1</sup>

À Meudon La Foret

Le : 18/10/2018

Signature du (ou des) déclarant(s)

À Joinville le pont

Le : 18/10/2018

Signature de l'architecte (ou de l'agréé en architecture) s'il a dirigé les travaux

**ARCANE**  
CREATEUR D'AUDACE

ARCANE CONCEPT - 99, quai de la Marne 94345 Joinville-le-Pont Cedex  
Tél : 33(0)1 48 85 57 50 Fax : 33(0)1 48 85 57 32  
SIRET : 317971783 00016 - APE : 7111Z - TVA Intracom : FR 08 377 971 783

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

- ☐ AT.1 - L'attestation constatant que les travaux réalisés respectent les règles d'accessibilité applicables mentionnées à l'art. R. 111-19-21 du code de la construction et de l'habitation [Art. R. 462-3 du code de l'urbanisme] ;
- ☐ AT.2 - Dans les cas prévus par les 4° et 5° de l'article R. 111-38 du code de la construction et de l'habitation, la déclaration d'achèvement est accompagnée d'un document établi par un contrôleur technique mentionné à l'article L. 111-23 de ce code, attestant que le maître d'ouvrage a tenu compte de ses avis sur le respect des règles de construction parasismiques et paracycloniques prévues par l'article L. 563-1 du code de l'environnement [Art. R. 462-4 du code de l'urbanisme] ;
- ☐ AT.3 - L'attestation de prise en compte de la réglementation thermique prévue par l'article R.111-20-3 du code de la construction et de l'habitation [Art. R.462-4-1 du code de l'urbanisme].

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

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

À compter de la réception en mairie de la déclaration, l'administration dispose d'un délai de **trois mois** pour contester la conformité des travaux au permis ou à la déclaration préalable. Ce délai est porté à cinq mois si votre projet entre dans l'un des cas prévu à l'article R. 462-7 du code de l'urbanisme<sup>2</sup>.

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

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

Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre : ☐

<sup>1</sup> La déclaration doit être signée par le bénéficiaire de l'autorisation ou par l'architecte ou l'agréé en architecture, dans le cas où ils ont dirigé les travaux.

<sup>2</sup> Travaux concernant un immeuble inscrit au titre des monuments historiques ; travaux situés dans un secteur sauvegardé, dans un site inscrit ou classé au titre du code de l'environnement, travaux concernant un immeuble de grande hauteur ou recevant du public ; travaux situés dans le cœur d'un parc national ou dans un espace ayant vocation à être classés dans le cœur d'un futur parc national ; travaux situés dans un secteur couvert par un plan de prévention des risques.



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

**AUTORISATION DE CONSTRUIRE, D'AMENAGER OU  
DE MODIFIER UN ETABLISSEMENT RECEVANT DU  
PUBLIC AU TITRE DU CODE DE LA CONSTRUCTION  
ET DE L'HABITATION  
DELIVREE PAR LE MAIRE AU NOM DE L'ETAT**

DESCRIPTION DE LA DEMANDE	
<b>Demande déposée le 19/04/2018</b>	
<b>Par :</b>	RÉSEAU CLUB BOUYGUES TELECOM
<b>Représentée par :</b>	Monsieur Luc ALEXANDRE
<b>Domiciliée à :</b>	13-15 avenue Maréchal Juin - Le Technopole 92360 MEUDON-LA-FORÊT
<b>Pour :</b>	Aménagement intérieur d'une boutique Bouygues Telecom
<b>Dans un immeuble sis à :</b>	Route de Villoison

<b>Référence dossier</b>
<b>AT 91659 18 10014</b>

**Le Maire,**

Vu le code de la construction et de l'habitation, notamment les articles L 111-7, L 111-8, R 111-19 à R 111-19-26 et R123-1 à R 123-21,

Vu la demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un ERP présentée le 19/04/2018 par la société RÉSEAU CLUB BOUYGUES TELECOM représentée par Monsieur Luc ALEXANDRE, domiciliée 13-15 avenue Maréchal Juin- Le Technopole 92360 MEUDON-LA-FORÊT, et enregistrée sous le numéro : **AT 91659 18 10014**,

Vu le projet, objet de la demande, consistant en un aménagement intérieur d'une boutique Bouygues Telecom dans un immeuble sis route de Villoison,

Vu l'avis favorable avec observations du Service Départemental d'Incendie et de Secours en date du 01/06/2018,

Vu l'avis favorable avec prescription de la Sous-Commission Départementale d'Accessibilité en date du 20/06/2018,

**ARRETE :**

**ARTICLE 1** - L'autorisation d'exécuter les travaux d'aménagements susvisés est **ACCORDEE**.

**ARTICLE 2** – L'autorisation est assortie des prescriptions suivantes :

Le pétitionnaire devra se conformer aux prescriptions émises par le Service Départemental d'Incendie et de Secours susvisé dont une copie est annexée au présent arrêté.

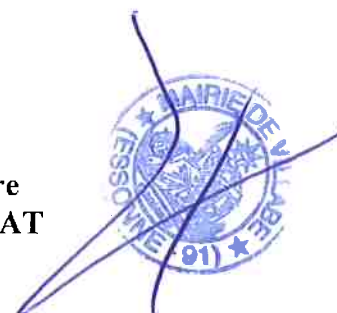
Le pétitionnaire devra se conformer aux prescriptions édictées au procès-verbal de la Sous-commission départementale d'accessibilité susvisé dont une copie est annexée au présent arrêté.

**ARTICLE 3** – Le demandeur peut contester la légalité de cette décision dans les deux mois qui suivent la date de réception. A cet effet, il peut saisir le tribunal administratif territorialement compétent d'un recours contentieux.

**ARTICLE 4** - Ampliation de la présente décision est transmise au Service Départemental d'Incendie et de Secours et à la Direction Départementale des Territoires pour information.

Fait à Villabé, le 29/06/2018

**Le Maire  
Karl DIRAT**





*E. Bluet*

Groupement Prévention-RCCI  
Affaire suivie par Che E. BLUET/CLe  
Tél. : 01 78 05 46 40  
Fax : 01 78 05 46 41  
Courriel : prevention@sdis91.fr

EVRY, le 01 JUIN 2018

Le Directeur  
Chef de Corps

à

Monsieur le Président de la Communauté  
d'Agglomération Grand Paris Sud Seine-  
Essonne-Sénart

Objet : Sécurité contre l'incendie. Déclaration de travaux présentée par  
Réseau Club Bouygues Télécom - Monsieur Luc ALEXANDRE.  
Réaménagement de la boutique « Bouygues telecom » au CC Carrefour Villabé.  
Adresse : ROUTE DE VILLOISON  
Commune de : VILLABÉ.

V.réf. : Votre lettre reçue le 02/05/2018  
Autorisation de travaux N° : 659 18 10014 déposé le 19 avril 2018.

N.réf. : B65900003-049 / 18110098.

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

Par transmission rappelée en référence, vous avez bien voulu me communiquer, pour avis, un dossier relatif à l'aménagement d'un magasin de vente de téléphonie à l'enseigne BOUYGUES TELECOM implanté dans le CENTRE COMMERCIAL DE VILLABE - commune de VILLABÉ.

A l'issue des travaux, la cellule commerciale de 84 m<sup>2</sup> à simple rez-de-chaussée comprendra :

- 1 surface de vente de 52 m<sup>2</sup>
- 1 local réserve avec bureau et vestiaire/sanitaire.

#### EFFECTIF

- Référence : article M2 §1 b) de l'arrêté du 22 décembre 1981 modifié
- Mode de calcul : 1 personne pour 6 m<sup>2</sup> (surface de vente < 300 m<sup>2</sup>)

Public	9 personnes
Personnel	4 personnes
<b>TOTAL</b>	<b>13 personnes</b>

## DEGAGEMENTS

- Exigibles : 1 sortie de 2 U.P
- Existants : 1 sortie de 2 U.P.

## REGLEMENTATION

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

Il est classé dans le **type M en 1<sup>ère</sup> catégorie**.

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

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

## SECURITE DES PERSONNES HANDICAPEES

En application de l'article R. 123-4 du code de la construction et de l'habitation (CCH) et du Décret n°2009-1119 du 16 septembre 2009 (art. 5), les dispositions de l'arrêté NOR: IOCE0922220A du 24 septembre 2009 (modifiant le règlement de sécurité) relatives à l'évacuation des personnes handicapées (Art. GN 8 et CO...) devront être prises en compte.

## OBSERVATIONS

J'ai l'honneur de vous faire savoir que l'étude de ce projet appelle, de ma part, les observations suivantes :

### OBLIGATION ADMINISTRATIVE

1. Fournir auprès de la mairie, au minimum 5 jours ouvrés avant la date prévue pour l'ouverture, les documents (Rapports de Vérifications Réglementaires Après Travaux) concluant à la conformité des locaux.
2. Conformément à l'article M1S3 de l'arrêté du 22 décembre 1981 modifié, l'ouverture de la boutique pourra être prononcée par la commune, après l'examen par nos services, du Rapport de Vérifications Réglementaires Après Travaux exempt de toute observation.

3. Fournir au contrôleur une copie de cet avis préalablement à la rédaction du Rapport de Vérifications Réglementaires Après Travaux.

#### **ISOLEMENT**

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

#### **INSTALLATION ELECTRIQUE**

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

6. Installer à proximité de la caisse un organe de coupure générale des installations électriques et climatiques.

#### **DESENFUMAGE EN CAS D'INCENDIE**

7. Mettre en place, s'il n'existe déjà, un écran de cantonnement en matériau M0 et stable au feu 1/4 heure entre la surface commerciale et le mail.

#### **SIGNALISATION DES DEGAGEMENTS**

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

9. Installer, au-dessus de l'issue précitée, un éclairage de sécurité (bloc autonome de type permanent) permettant de gagner facilement la sortie en cas de défaillance de l'éclairage normal.

#### **AMENAGEMENTS INTERIEURS**

10. Ne mettre en œuvre, pour les aménagements, gros meubles et l'agencement principal, que des matériaux classés M0, M1, M2 ou M3 (Art. AM 15).

Ne faire usage, pour les revêtements de sol que de matériaux classés au moins M4.  
(Art. AM 6).

Ne faire usage, pour les revêtements des plafonds que de matériaux classés M0 ou M1.  
(Art. AM 4).

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

Ne faire usage, pour les revêtements muraux des locaux et dégagements, que de matériaux M0, M1 ou M2 et les mettre en œuvre conformément aux dispositions de l'article AM 3.

### MOYENS DE SECOURS

11. S'assurer de l'audibilité du message d'alarme du Centre Commercial en tout point dans la boutique et réaliser, le cas échéant, les travaux nécessaires en concertation avec le mandataire.

12. Garantir le bon fonctionnement du système d'extinction automatique à eau notamment s'il est créé un faux plafond ou un plancher partiel.

13. Apposer au niveau de l'entrée de la boutique (éviter les emplacements derrière les portes) le plan d'intervention conforme aux dispositions de la fiche technique PlanInterERP-2006.1 (Art. MS 41).

### REMARQUE IMPORTANTE

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

### NOTA IMPORTANT

15. En aucun cas l'exploitant de cet établissement n'est autorisé à mettre en place des présentoirs mobiles ou fixes sur le mail à l'extérieur de la boutique.

Enfin, il appartient au mandataire du centre commercial de porter les prescriptions susvisées à la connaissance de l'exploitant qui devra rassembler aux fins de présentation lors de la visite de la commission de sécurité tous les procès-verbaux attestant la réaction et la résistance au feu des matériaux et élément de construction utilisés dans les aménagements projetés ainsi que le rapport de vérification des installations électriques.

  
Le Sous-Directeur  
de la Gestion et de la Couverture des Risques

Colonel Francis FERNANDEZ



PRÉFÈTE DE L'ESSONNE

**DIRECTION DÉPARTEMENTALE  
DES TERRITOIRES**

SERVICE DROIT DES SOLS ET CONSTRUCTION DURABLE  
BUREAU ACCESSIBILITÉ ET CONSTRUCTION DURABLE

Affaire suivie par : Carole Rougeollé  
tél. : 01 60 76 33 32 – fax : 01 60 76 33 61  
courriel : carole.rougeolle@essonne.gouv.fr

**PROCÈS VERBAL  
DE LA SOUS-COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITÉ  
AU SEIN DE LA  
COMMISSION CONSULTATIVE DÉPARTEMENTALE DE SÉCURITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ  
en date du mercredi 20 juin 2018**

VU la loi 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;

VU le code de la construction et de l'habitation, notamment les articles L.111-7 à L.111-19 et les articles R.111-19 à R.111-19-47 ;

VU l'arrêté du 20 avril 2017 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R111-19 à R111-19-4 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP lors de leur construction et des IOP lors de leur aménagement ;

VU l'arrêté du 8 décembre 2014 modifié par l'arrêté du 28 avril 2017 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R111-19-7 à R111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n°2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP situés dans un cadre bâti existant et des IOP existantes ;

VU l'arrêté du 9 mai 2007 relatif à l'application de l'article R. 111-19 du code de la construction et de l'habitation ;

VU l'arrêté du 11 septembre 2007 relatif à la composition du dossier ;

VU le décret 2006-1089 du 30 août 2006 modifiant le décret 95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité ;

VU l'arrêté préfectoral n° 2011-PREF/DCSIPC/SIDPC 32 du 21 mars 2011 relatif à la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées ;

VU l'arrêté préfectoral n°2015 – PREF/DCSIPC/SIDPC 619 du 17 août 2015 portant désignation des membres de la sous-commission départementale d'accessibilité.

CLUB BOUYGUES TELECOM / VILLABÉ / AT 091 659 18 10014

**DOSSIER N° AT0916591810014**

**Commune : VILLABÉ**

**Demandeur : Réseau Club Bouygues Telecom représentée par Monsieur Luc Alexandre**

**Adresse du demandeur : 13/15, avenue du Maréchal Juin Le Technopole – 92360 Meudon-la-Forêt**

**Nature des travaux : Travaux d'aménagement**

**Création de volumes nouveaux dans des volumes existants**

**Nom établissement : Club Bouygues Telecom**

**Adresse des travaux : Centre Commercial Carrefour**

**Route de Villoison – 91100 Villabé**

**Type / catégorie ERP : M Magasin / 1**

**Demande de dérogation : non**

**Demande d'Ad'ap : non**

**ANALYSE DU PROJET**

Le projet concerne le réaménagement intérieur d'une cellule commerciale du centre Carrefour suite au changement de concept de Bouygues. Le commerce a une surface accessible au public de 52,40 m².

Niveaux	Effectif Public/Personnel	Prestations
Rez-de-chaussée	9/4	vente de téléphonie mobile

**CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS/STATIONNEMENT**

Les cheminements extérieurs et le stationnement sont ceux du centre commercial, inchangés.

**ACCÈS**

L'accès au commerce se fait depuis le mail par une baie libre de 6,57 m de large, sans seuil.

**ACCUEIL**

Le meuble/caisse comportera une partie adaptée, accessible aux personnes handicapées, en position debout comme en position assis.

**Il n'est pas prévu qu'il soit sonorisé et équipé d'une boucle d'induction magnétique.**

**CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES**

Les circulations horizontales auront une largeur minimale de 1,20 m.

**REVÊTEMENTS DES SOLS, MURS ET PLAFONDS/ÉCLAIRAGE**

Ils seront conformes.

**SIGNALISATION/INFORMATION**

Elles seront conformes.



**Pièces examinées**

	OUI	NON
Engagement	X	
Notice accessibilité	X	
Plans cotés extérieur / intérieur	X	

**AVIS DE LA SOUS-COMMISSION DÉPARTEMENTALE D'ACCESSIBILITÉ**

**en date du mercredi 20 juin 2018**

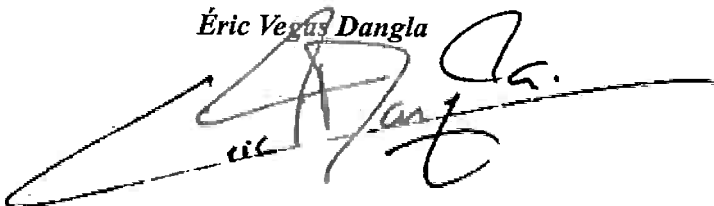
Après examen de l'autorisation de travaux les membres de la sous-commission départementale émettent, à l'unanimité, l'avis suivant :

**AVIS FAVORABLE  
à l'aménagement projeté**

assorti de la prescription suivante :

- s'agissant d'un établissement de 1ère catégorie, le meuble caisse/accueil devra être sonorisé et équipé d'une boucle à induction magnétique conformément à l'article 5 de l'arrêté du 8 décembre 2014.

*Le Président de la Sous-Commission Départementale*

*Eric Vegas Dangla*  


**Fiche de présence de la sous-commission départementale d'accessibilité**  
**du mercredi 20 juin 2018**  
pour les dossiers cités en annexe

Fonction / Association	Nom	Signature
Le Président – DDSCS	M. VEGAS DANGLA	
La secrétaire – DDT 91	Mme LISSILLOUR	
A.P.F.	M. FERRER	
ALTERITE	M. FOUQUET	
A.D.A.P.E.I.	M. COUTOULY / M. LEDUC	
VALENTIN HAUY	M. JOCRISSE	
CMA	Mme MAGLIETTA	
CCI	<del>M. RAKOTOSON / M. NOULIN</del> Mme ENAURY	
Cora Massy	M. ELAMRI	
M. ou Mme le Maire	AVIS DU MAIRE M. 6.18	



## ACCUSE DE RECEPTION

Référence à rappeler **AT 91659 18 10014**

Il est accusé réception  
de la demande de **Autorisation de travaux pour ERP**  
Déposée le **19/04/2018**  
Par **RÉSEAU CLUB BOUYGUES TELECOM**  
Concernant un projet de **aménagement intérieur**  
Sis à l'adresse suivante **route de Villoison**  
**91100 Villabé**

Madame, Monsieur,

Vous avez déposé une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public assortie éventuellement d'une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée.

**Le délai d'instruction de votre dossier est de QUATRE MOIS.**

**Toutefois, dans le mois qui suit le dépôt de votre dossier, l'administration peut vous écrire** pour vous indiquer qu'il manque une ou plusieurs pièces à votre dossier.

Dans ce cas, le délai d'instruction de quatre mois ne commencera à courir qu'à partir de la date de réception de la dernière pièce manquante (R. 111-19-22 et R. 111-19-36 du code de la construction et de l'habitation).

Si toutes les pièces manquantes n'ont pas été fournies dans le délai que l'administration vous aura accordé, votre demande sera automatiquement rejetée.

La décision relative à votre demande sera prise dans le délai de quatre mois. À défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée sauf si la demande porte sur une dérogation ERP de 1<sup>ère</sup> ou 2<sup>nd</sup> catégorie, cas où le silence vaut décision implicite de rejet du Préfet.

Villabé le 25/04/2018

**Demande d'autorisation de construire, d'aménager  
ou de modifier un établissement recevant du public (ERP)  
Cette demande vaut également demande d'approbation  
d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)**

**pour un seul ERP sur une, deux ou trois années : Oui ☐ Non ☐**  
Articles L. 111-8 et D. 111-19-34 du code de la construction et de l'habitation

- |              |   |
|--------------|---|
| Cadres 1 à 3 | informations nécessaires à l'instruction de l'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public   |
| Cadre 4      | informations nécessaires à la vérification de la conformité aux règles de sécurité et d'accessibilité en application de l'article R. 111-19-17, R. 123-22 du code de la construction et de l'habitation |
| Cadre 5      | Informations nécessaires à l'instruction des dérogations ou modalités particulières d'application des règles de sécurité ou d'accessibilité   |
| Cadre 6      | informations nécessaires à l'instruction de l'Agenda d'accessibilité programmée   |
| Cadre 7      | engagement du demandeur   |

**Vous pouvez utiliser ce formulaire si :**

- vous souhaitez construire, aménager ou modifier un établissement recevant du public
- et votre projet n'est soumis ni à un permis de construire ni à un permis d'aménager
- et le cas échéant, demander l'approbation d'un agenda d'accessibilité programmée (Ad'aP) pour la mise en accessibilité de votre établissement sur une, deux ou trois années

Cette demande vous permet d'accomplir les formalités nécessaires

**CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION**

N° de l'autorisation

AT \_\_\_\_\_

Le cas échéant, n° de la déclaration préalable<sup>1</sup> effectuée au titre du code de l'urbanisme :

[illegible]

Date de dépôt en mairie :    /    /

**1 - Identité du demandeur.** Le demandeur indiqué dans le cadre ci-dessous sera le titulaire de la future autorisation et, dans le cas d'une co-signature par plusieurs personnes physiques ou morales d'une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée, le chef de file du suivi du dossier

*Si la demande est présentée par plusieurs personnes, indiquez leurs coordonnées sur papier libre <sup>(1)</sup>*

**Vous êtes un particulier**

Madame ☐      Monsieur ☐

Nom : ..... Prénom : ..... Date de naissance : | | | | | | | | | |

**Vous êtes une personne morale**

Raison sociale et dénomination : .....

N° Siret : \_\_\_\_\_

Représentant de la personne morale : Madame ☐ Monsieur ☐

Nom : ..... Prénom : ..... Date de naissance à défaut de N° Siret : | | | | | | | | | |

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

Adresse Numéro : ..... Voie : .....

Lieu-dit : ..... Localité : .....

Code postal      BP    cedex  

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

[illegible]

Indicatif si pays étranger :     Courriel : .....@.....

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

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

### 3 - Auteur du projet ou maître d'œuvre

Madame ☐ Monsieur ☐ Personne morale ☐

Nom : ..... Prénom : .....

Et/ou :

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

N° Siret : .....  
.....

Adresse Numéro : ..... Voie : .....

Lieu-dit : ..... Localité : .....

Code postal ..... BP ..... cedex .....

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

Téléphone fixe : ..... Téléphone portable : .....

Indicatif si pays étranger : ..... Courriel : ..... @ .....

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

### 4 - Le projet

#### 4.1 – Adresse du terrain

Nom de l'établissement : .....

Numéro : ..... Voie : .....

Lieu-dit : ..... Localité : .....

Code postal ..... BP ..... cedex .....

N° de section(s) cadastrale(s) : ..... N° de parcelle (s) : .....

#### 4.2 – Activité

**AVANT TRAVAUX**, le cas échéant :

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

.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....  
.....

**Classement sécurité incendie de l'ERP :**

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

.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....  
.....

**APRÈS TRAVAUX :**

**Activité principale** (par étage(s)) :

.....  
.....  
.....  
.....

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

.....  
.....  
.....  
.....

**Proposition de classement sécurité incendie de l'ERP :**

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

.....  
.....  
.....  
.....

**Identité de l'exploitant :**

.....  
.....  
.....  
.....

Veuillez compléter sur papier libre, si nécessaire.

**4.3 – Nature des travaux** (*plusieurs cases possibles*)

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

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

☐ Modification des accès en façades

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

☐ Oui : Ad'AP n° ..... validé le : .....

☐ Non

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

**4.4 – Effectif**

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

	Types de locaux (local / taux d'occupation)	Public	Personnel	TOTAL
Sous-sol				
Rez-de-chaussée				
1 <sup>er</sup> étage				
2 <sup>e</sup> étage				
3 <sup>e</sup> étage				
Effectif cumulé				

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

**4.5 - Stationnement**

Stationnement couvert ☐ Parcs de stationnement intégrés ☐ ou isolés ☐

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

	Avant réalisation du projet	Après réalisation du projet
Nombre de places de stationnement		
Dont nombre de places réservées aux personnes handicapées		

**5 - Dérogations et/ou adaptations mineures****5.1 – Dérogations**

**Ce projet comporte une demande de dérogation :**

☐ Au titre de la sécurité incendie (Article R.123-13 du CCH) : Nombre de dérogations demandées : .....

Chaque demande doit faire l'objet d'une fiche détaillée rédigée sur papier libre indiquant notamment les règles auxquelles il est demandé de déroger (référence article et libellé), les éléments du projet auxquels elles s'appliquent (localisation sur les plans) et leur justification (motivation et mesures compensatoires proposées)

☐ Au titre de l'accessibilité (Article R. 111-19-10 du CCH) : Nombre de dérogations demandées : .....

Chaque demande doit faire l'objet d'une fiche détaillée rédigée sur papier libre indiquant notamment les règles auxquelles il est demandé de déroger (référence article et libellé), les éléments du projet auxquels elles s'appliquent (localisation sur les plans) et leur justification (motivation et mesures de substitution proposées pour les ERP exerçant une mission de service public)

**5.2 – Modalités particulières d'application**

☐ Le projet présente des contraintes liées à la structure du bâtiment qui justifient des modalités d'application particulières telles que définies par l'arrêté prévu à l'article R. 111-19-7 IV du Code de la construction et de l'habitation

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

Veuillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

.....

.....

.....

.....

## 6 – Agenda d'accessibilité programmée

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

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

☐ Oui ☐ Non

Si oui, veuillez joindre l'arrêté préfectoral correspondant

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

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

Veuillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

### 6-2 Chiffrage et calendrier détaillés de la mise en accessibilité de l'établissement

Les actions concourant à la mise en accessibilité de l'établissement sont les travaux définis dans la notice descriptive d'accessibilité (Article R. 111-19-19 CCH, pièce n° 10 du bordereau de dépôt des pièces à joindre), ainsi que l'élaboration d'études, des demandes de devis, des appels d'offre, etc., et les autres actions de mise en accessibilité telles que les solutions liées à l'organisation permettant de délivrer les prestations au public (signalétique)

Actions de mise en accessibilité programmées	Date de début (semestre, mois, ...)	Date de fin (semestre, mois, ...)	Coût prévisionnel

Veuillez joindre une note annexe si le projet nécessite un plus grand nombre d'actions de mise en accessibilité.

Coût de la mise en accessibilité	
Année 1	
Année 2	
Année 3	
Total	

## 7 - Engagement du ou des demandeur(s)

J'atteste avoir qualité pour demander cette autorisation :

Je (nous) soussigné(és), auteur(s) de la demande, certifie(ions) exacts les renseignements qui y sont contenus.

J'ai pris connaissance des règles générales de construction prévues par le chapitre premier du titre premier et par les chapitres II et III du titre II du livre premier du code de la construction et de l'habitation et notamment celles concernant l'accessibilité et la sécurité incendie et m'engage à respecter les règles du code de la construction et de l'habitation relatives à la solidité et à la sécurité des personnes.

à .....

Le : .....

Signature du (des) demandeur(s)

Si vous souhaitez vous opposer à ce que les informations nominatives comprises dans ce formulaire soient utilisées à des fins commerciales, cochez la case ci-contre : ☐  
 Si vous êtes un particulier : La loi n° 78 -17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses contenues dans ce formulaire pour les personnes physiques. Elle garantit un droit d'accès aux données nominatives les concernant lorsqu'ils ne portent pas atteinte à la recherche d'infractions fiscales et la possibilité de rectification sous réserve des procédures prévues au code général des impôts et au Livre des procédures fiscales. Ces droits peuvent être exercés à la mairie. Les données recueillies seront transmises aux services compétents pour l'instruction de votre demande.



# Bordereau de dépôt des pièces jointes à une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un Etablissement recevant du public et à la demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée le cas échéant

*Veillez cocher les cases correspondant aux pièces jointes à votre demande et reporter le numéro correspondant sur la pièce jointe.*

**L'attention du pétitionnaire est attirée sur le fait que la commission de sécurité et d'accessibilité pourra lui demander des pièces complémentaires si la compréhension du projet le nécessite.**

Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
<input type="checkbox"/> Imprimé de demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public et de demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée le cas échéant	1	4
<input type="checkbox"/> Plan de situation	2	4

## 1 - Dossier destiné à la vérification de la conformité aux règles de sécurité incendie (Art. R. 123-22 du code de la construction et de l'habitation)

Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
<input type="checkbox"/> Une notice récapitulant les dispositions prises pour satisfaire aux mesures prévues par le règlement de sécurité et notamment : • les matériaux utilisés pour le gros œuvre, la décoration et les aménagements intérieurs • la ou les solutions retenues pour l'évacuation des personnes de chaque niveau de la construction en tenant compte des différentes situations de handicap	3	3
<input type="checkbox"/> Un plan de situation, des plans de masse et de façades des constructions projetées faisant ressortir : • les conditions d'accessibilité des engins de secours • les largeurs des voies et les emplacements des baies d'intervention pompiers • la présence de tout bâtiment ou local occupé par des tiers	4	3
<input type="checkbox"/> Des plans de coupe et des plans de niveaux, ainsi qu'éventuellement ceux des planchers intermédiaires aménagés dans la hauteur comprise entre deux niveaux ou entre le dernier plancher et la toiture du bâtiment, faisant apparaître notamment : • les largeurs des passages affectés à la circulation du public tels que les dégagements, escaliers, sorties • la ou les solutions retenues pour l'évacuation des personnes de chaque niveau de la construction en tenant compte des différentes situations de handicap • les caractéristiques des éventuels espaces d'attente sécurisés	5	3
<input type="checkbox"/> La ou les demande(s) de dérogation(s) éventuelle(s), la ou les fiche(s) explicative(s) et tous les documents utiles à leur justification	6	3

**N. B :** les documents de détail intéressant les installations techniques doivent pouvoir être fournis par le constructeur ou l'exploitant avant le début des travaux portant sur ces installations ; ils sont alors communiqués à la commission de sécurité

## 2 - Dossier destiné à la vérification de la conformité aux règles d'accessibilité (Arrêté du 11 septembre 2007 DEVU0763039A) (PC 39 ou PA 50)

Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
<input type="checkbox"/> Plan côté dans les trois dimensions (longueur, largeur, hauteur), à une échelle adaptée, précisant : • les cheminements extérieurs (fonctions, largeurs, pentes, dévers, éclairage, solutions techniques pour assurer le guidage, le repérage, ...) • les raccordements (voirie/parties extérieures de l'établissement ; parties extérieures/parties intérieures du ou des bâtiments constituant l'établissement) • les circuits destinés aux piétons et aux véhicules (liaison accès au terrain/voie interne/places de stationnement adaptées/circulations piétonnes/entrée de l'établissement) • les espaces de manœuvre, de retournement et de repos extérieurs • les pentes des plans inclinés et les dévers de cheminement	7	3



<input type="checkbox"/> Plan côté dans les trois dimensions (longueur, largeur, hauteur), à une échelle adaptée, pour chaque niveau et pour chaque bâtiment précisant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les circulations intérieures horizontales et verticales (fonctions, largeurs, pentes, dévers ...)</li> <li>• Les aires de stationnement</li> <li>• Les locaux sanitaires destinés au public</li> <li>• Le sens d'ouverture des portes et leur espace de débatement</li> <li>• Les espaces d'usage, de manœuvre, de retournement et de repos intérieurs</li> <li>• L'emplacement des appareils sanitaires et leurs accessoires obligatoires</li> <li>• Les places de stationnements adaptées et réservées aux personnes handicapées et la mention du taux de ces places</li> <li>• Cas particuliers des ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie situés dans un cadre bâti existant et des IOP existantes : Délimitation de la partie de bâtiment accessible aux personnes handicapées et indications permettant de s'assurer que les prestations sont accessibles dans cette partie.</li> </ul>	8	3
<input type="checkbox"/> Plans avant travaux s'il s'agit d'un bâtiment existant	9	3
<input type="checkbox"/> Notice descriptive présentant les points suivants pour expliquer comment le projet prend en compte l'accessibilité (Art. R. 111-19-19 CCH) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensions des locaux ouverts aux usagers de l'établissement</li> <li>• Caractéristiques fonctionnelles et dimensionnelles des équipements techniques et des dispositifs de commande utilisables par le public</li> <li>• Nature et couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds</li> <li>• Traitement acoustique des espaces</li> <li>• Dispositif d'éclairage des parties communes et, le cas échéant, niveaux d'éclairage et moyens éventuels d'extinction progressive des luminaires</li> </ul> <p>S'il s'agit d'un établissement ou d'une installation recevant du public assis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplacements accessibles aux personnes en fauteuil roulant : nombre, taux par rapport au nombre total de places assises, localisation, cheminements permettant d'y accéder depuis l'entrée de l'établissement</li> <li>• Dans le cas d'un établissement recevant du public assis de plus de 1 000 places, l'arrêté municipal fixant le nombre d'emplacements accessibles</li> </ul> <p>S'il s'agit d'un établissement disposant de locaux d'hébergement destinés au public</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre et caractéristiques des chambres, salles d'eau et cabinets d'aisance accessibles aux personnes handicapées : taux de ces chambres et locaux par rapport au nombre total de chambres, localisation, répartition par catégorie, le cas échéant</li> </ul> <p>S'il s'agit d'un établissement ou d'une installation comportant des cabines d'essayage, d'habillage ou de déshabillage ou des douches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre et caractéristiques des cabines et douches accessibles aux personnes handicapées</li> </ul> <p>S'il s'agit d'un établissement ou d'une installation comportant des caisses de paiement disposées en batterie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de caisses aménagées pour être accessibles aux personnes handicapées et leur localisation</li> </ul>	10	3
<input type="checkbox"/> Dans le cas d'un parking de plus de 500 places, couvert ou non, dépendant d'un établissement recevant du public ou d'une installation ouverte au public : Arrêté municipal prévu à l'article 3 de l'arrêté du 1 <sup>er</sup> août 2006 (NOR : SOCU0611478A) fixant le nombre de places de stationnement automobile adaptées et réservées	11	3
<input type="checkbox"/> La ou les demande(s) de dérogation(s) éventuelle(s), la ou les fiche(s) explicative(s) et tous les documents utiles à leur justification	12	3

### 3 - Dossier destiné à la vérification de la demande de validation de l'Ad'ap

Pièces	Numéro de la pièce	Nombre d'exemplaires à fournir
<input type="checkbox"/> Si le propriétaire ou l'exploitant de cet établissement est une collectivité territoriale ou un établissement public, la délibération de, respectivement, son organe délibérant ou son conseil d'administration l'autorisant à présenter la demande de validation de l'agenda	13	3
<input type="checkbox"/> Si le propriétaire ou l'exploitant de cet établissement est une commune ou un établissement public de coopération intercommunale, les modalités de la politique d'accessibilité menée sur le territoire et tout particulièrement les concertations menées avec les représentants des commerçants sur les questions de voirie et d'accès de leurs établissements recevant du public	14	3
<input type="checkbox"/> Si des concertations ont été menées pendant l'élaboration de l'agenda avec les partenaires du projet, dont notamment les associations de personnes handicapées, les comptes-rendus des dites concertations	15	3
<input type="checkbox"/> En cas de co-signataires, les engagements financiers de chacun d'eux.	16	3



# Récépissé de dépôt d'une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (ERP) assortie ou non une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'ap)

Madame, Monsieur,

Vous avez déposé une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public assortie éventuellement d'une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée.

**Le délai d'instruction de votre dossier est de QUATRE MOIS.**

**Toutefois, dans le mois qui suit le dépôt de votre dossier, l'administration peut vous écrire** pour vous indiquer qu'il manque une ou plusieurs pièces à votre dossier.

Dans ce cas, le délai d'instruction de quatre mois ne commencera à courir qu'à partir de la date de réception de la dernière pièce manquante (R. 111-19-22 et R. 111-19-36 du code de la construction et de l'habitation).

Si toutes les pièces manquantes n'ont pas été fournies dans le délai que l'administration vous aura accordé, votre demande sera automatiquement rejetée.

## I. Décision sur la demande d'autorisation de construire, modifier ou aménager un établissement recevant du public

Votre **dossier est complet et ne comporte pas de demande de dérogation** aux règles de sécurité incendie ou aux règles d'accessibilité :

La décision relative à votre demande sera prise dans le délai de quatre mois. À défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.

Votre **dossier est complet et comporte une demande de dérogation** aux règles de sécurité incendie :

- 1) la demande de dérogation **est accordée par arrêté de l'autorité compétente (articles R. 123-13 et R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation)**. La décision relative à votre demande d'autorisation est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.
- 2) la demande de dérogation **est refusée par arrêté de l'autorité compétente (articles R. 123-13 et R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation) ou, en l'absence de réponse, elle est considérée comme un refus de dérogation**. Dans un délai de quatre mois, votre demande est refusée par arrêté ou, en l'absence d'arrêté de refus, la décision est considérée comme un refus d'autorisation tacite.

Votre **dossier est complet et comporte une demande de dérogation** aux règles d'accessibilité :

- 1) la demande de dérogation **est accordée par arrêté du préfet (article R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation), ou, en l'absence de réponse, pour les demandes de dérogation portant sur un établissement de 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> ou 5<sup>e</sup> catégorie, elle est considérée comme une décision implicite d'acceptation**. La décision relative à votre demande d'autorisation est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.
- 2) la demande de dérogation **est refusée par arrêté du préfet (article R. 111-19-23 du code de la construction et de l'habitation) ou, en l'absence de réponse, pour les demandes de dérogation portant sur un établissement de 1<sup>er</sup> ou 2<sup>e</sup> catégorie, elle est considérée comme un refus de dérogation tacite**. Dans un délai de quatre mois, votre demande d'autorisation de travaux est refusée par arrêté ou, à défaut de décision expresse dans ce délai, la décision est considérée comme un refus d'autorisation.

## II. Décision sur la demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée

Si votre **dossier comporte une demande** d'approbation d'un Agenda d'Accessibilité Programmée la décision relative à cette demande est prise dans le délai de quatre mois ou à défaut de décision expresse dans ce délai, la demande est considérée comme accordée.

Cependant en cas de refus de la demande d'autorisation de construire, modifier ou aménager un ERP, la demande d'Agenda d'accessibilité programmée visée au I. est refusée.

En cas de refus de la demande d'approbation d'un Ad'ap, la décision précisera le délai qui vous est laissé pour présenter une nouvelle demande.

## III. Autres procédures administratives

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

(À remplir par la Mairie)

N° de l'autorisation AT

Le cas échéant n° de la demande effectuée au titre du code de l'urbanisme (décrit dans le code de l'urbanisme aux articles A423-1 et suivants) :

Identité et adresse du demandeur : .....

.....

.....

Date de dépôt de la demande :

Le projet est autorisé à défaut de réponse dans le délai de quatre mois sous réserve des dispositions exposées ci-dessus

Cachet de la mairie, date et signature :

**Délais et voies de recours :** Le délai de recours devant le tribunal administratif compétent est de deux mois à compter de la décision autorisant ou refusant l'autorisation ou, en cas de décision tacite, à compter de la date à laquelle la décision aurait dû être notifiée (dès lors que le dossier avait été complété).

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

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

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

# NOTICE D'ACCESSIBILITE



EN COMPLEMENT DE LA NOTICE,  
SE REFERER AU PLAN  
D'ACCESSIBILITE N°08

**PROJET**

- ☐ Permis de construire (PC)  
☐ Permis de construire modificatif (PCM)  
☐ Déclaration préalable de travaux (DP)  
☒ Demande d'autorisation de travaux (AT)

**PETITIONNAIRE**

Nom : RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM

Adresse : Le Technopôle, 13-15 avenue Maréchal Juin, 92360 MEUDON LA FORET

**ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC (E.R.P)**

Nom : Club Bouygues Telecom

Adresse : Centre Commercial Carrefour – Route de Villoison – 91100 VILLABÉ

**MAITRE D'OEUVRE**

Nom : KERAVEC Régis représentant pour DR Works

Adresse : 32, rue Pagès, 92.150 SURESNES

Téléphone : 01.46.97.50.07

Email : contact.mairie@drworks.fr

**DESCRIPTIF DES TRAVAUX**

- ☐ Aménagement intérieur d'un ERP existant.  
☒ Modification d'un ERP existant.  
☐ Extension d'un ERP existant.

Calcul de l'effectif (Basé sur les surfaces concernées uniquement par le projet):

Niveau	Surface accessible	Effectif	Personnel	Total
RDC	52.40m <sup>2</sup>	09	04	13
<b>Total</b>	<b>52.40m<sup>2</sup></b>			<b>13</b>

Mode de calcul : RDC / 1 pers pour 6 m<sup>2</sup> de la surface accessible au public

Etablissement de type: M

Catégorie : 1 catégorie

Mise en place du nouveau concept de boutique BOUYGUES TELECOM

- Se référer aux descriptifs travaux joints au dossier



## 1. EXTERIEURS

### 1.1 Cheminements:

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input checked="" type="checkbox"/> Existant inchangé
pas d'obstacles, de pentes ou de ressauts			

### 1.2 Stationnements:

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

### 1.3 Accès au bâtiment :

Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible et facilement repérable.

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input checked="" type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	-------------------------------------	---

## 2. CIRCULATIONS HORIZONTALES :

### 2.1 Cheminements

Identique aux ou à l'une des circulations usuelles, largeur minimale de circulation de 1.20m.

Rétrécissement ponctuel, sur une faible longueur, largeur comprise entre 1.20m et 0.90m

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

### 2.2 Pentes et Dévers

Pente  $\leq$  à 6%

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

Tolérance exceptionnelle de 10% sur une longueur inférieure à 2m.

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

Tolérance exceptionnelle de 12 % sur une longueur inférieure ou égale à 0.50m.

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

Prévoir un palier de repos tous les 10m pour les pentes > 5% (espace : 1,20m x 1,40m horizontal).

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

Dévers inférieure à 3%

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

## 2.3 Rampe amovible

Rampe amovible, qui peut être automatique ou manuelle.

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

## 2.4 Seuils et Ressauts.

≤ 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%) arrondis ou chanfreinés

Ressauts distants de 2,50m le long d'une pente, ressauts successifs interdits

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

## 2.5 Espaces de manœuvres.

Zones de rotation des PMR en fauteuil roulant de 1.50m.

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

De part et d'autre de chaque porte ou portillon. Dimensions: 1.70 m poussant et 2.20 m tirant

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

## 2.6 Espace d'usage

Devant chaque équipement ou aménagement. Dimensions : 0,80 m x 1,30m

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

Trous et fentes diamètre ou largeur < à 2cm.

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

## 2.7 Cheminement libre de tout obstacle

Hauteur libre : 2,20 m ou réduit à 2,00 m pour les parcs de stationnement

Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm

Protection si rupture de niveau ≥0,40 m à moins de 0,90 m

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

## 3. CIRCULATIONS VERTICALES

Marches et Escaliers, Ascenseurs, Tapis roulants, escaliers mécaniques ou Elévateurs pour PMR

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

#### 4. NATURE ET COULEUR DES MATERIAUX DE REVETEMENTS :

Sol non meuble, non glissant, sans obstacle à la roue.

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

**MISE EN PEINTURE :**

plafond : blanc mat

Mur arrière espace service et offre accessoires / box :

y compris bloc porte : bleu.

Les autres murs : gris coupé

**TRAITEMENT DU SOL :**

**Pose d'un revêtement de sol en grès cérame**

NOTA : vous trouverez les principes d'application dans l'APD type disponible page 43, à la fin du document.



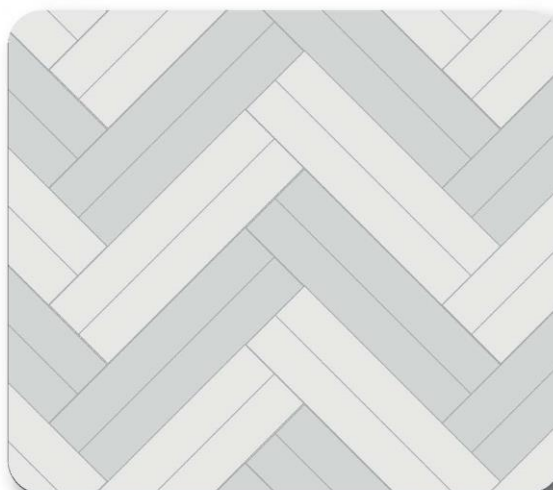
Peinture murale  
Gris ref BOUYG 032  
Finition velours satiné  
La Seigneurie



Peinture faux plafond  
Blanc mat



Peinture murale  
Bleu/Vert  
ref BOUYG 123  
Finition velours satiné  
La Seigneurie



**Fournisseur :** Ceramiche REFIN S.p.A

**Distributeur :** Point P

**Dimensions :** 900x150mm

**Références :**

B-WELCOME BLANC

B-WELCOME GRIS

Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration, avec une aire d'absorption équivalente  $\geq 25\%$  de la surface au sol

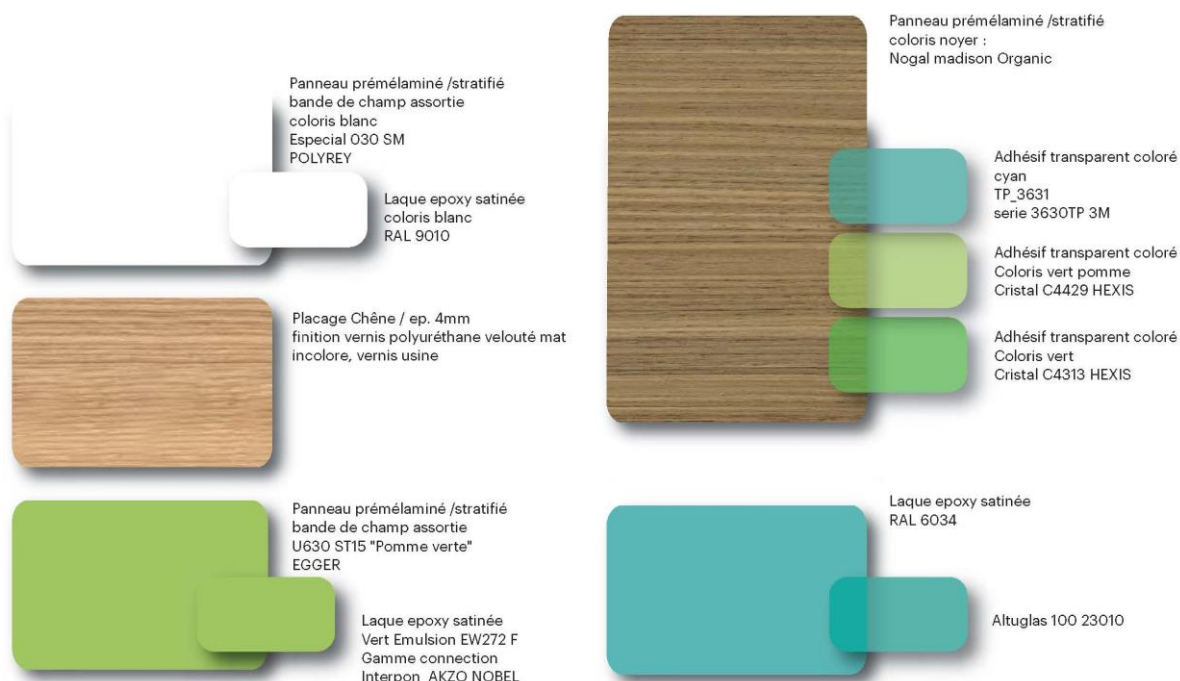
<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

Mise en place d'un éclairage conforme à la réglementation en vigueur (20 lux pour les cheminements extérieurs, 200 lux au droit des postes d'accueil, 100 lux pour les circulations, 150 lux pour les escaliers)

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

Borne, poteaux et mobilier de couleurs contrastées à leur environnement.

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--



## 5. PORTIQUES ET SAS :

### 5.1 Largeur des portes.

Local < 100 personnes, largeur de porte  $\geq 0.80m$ .

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

Prévoir un palier de repos avant et après chaque portes (espace rectangulaire : 1,20m x 1,40m horizontal).

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

### 5.2 Portique de sécurité.

Portique de sécurité d'une largeur mini de 0.80m.

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

### 5.3 Poignées de portes

Facilement préhensibles à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

### 5.4 Portes à ouverture automatique

Durée d'ouverture réglable, Détection des personnes de toutes tailles

Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à ouverture électrique

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

## 6. ACCUEIL DU PUBLIC :

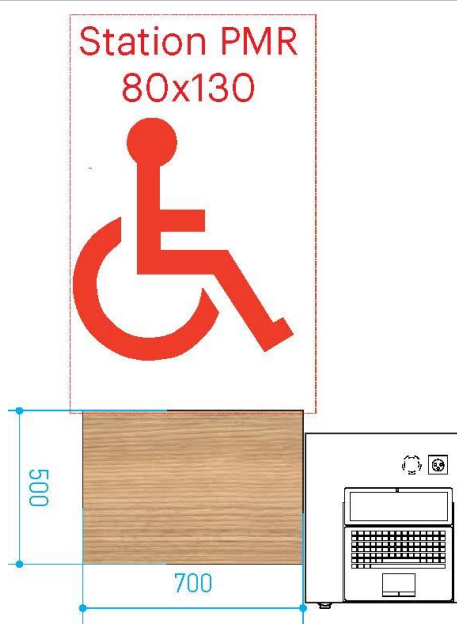
### 6.1 Borne d'accueil et caisses de paiement.

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

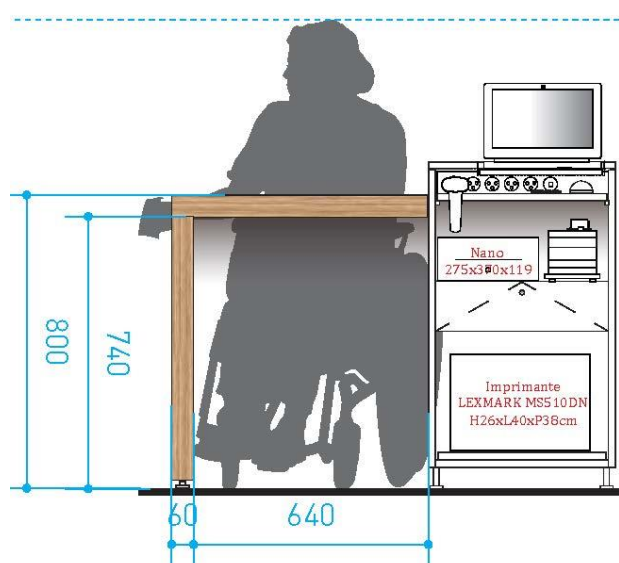
<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

Un espace d'usage sera situé à l'aplomb de l'équipement, du dispositif de commande ou de service, d'une dimension de 0,80m x 1,30m.

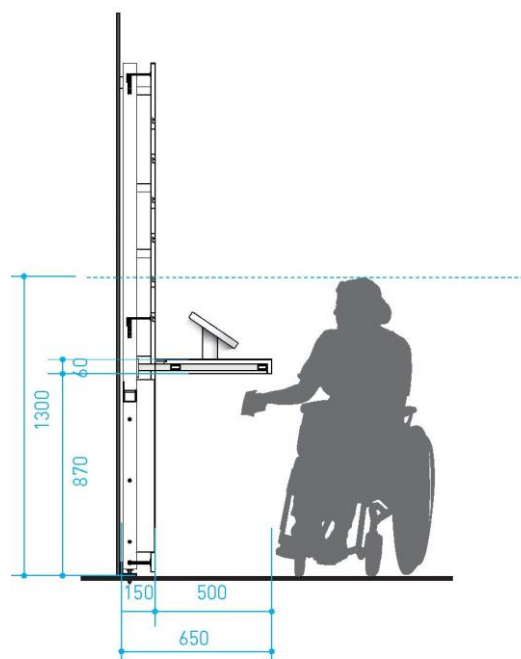
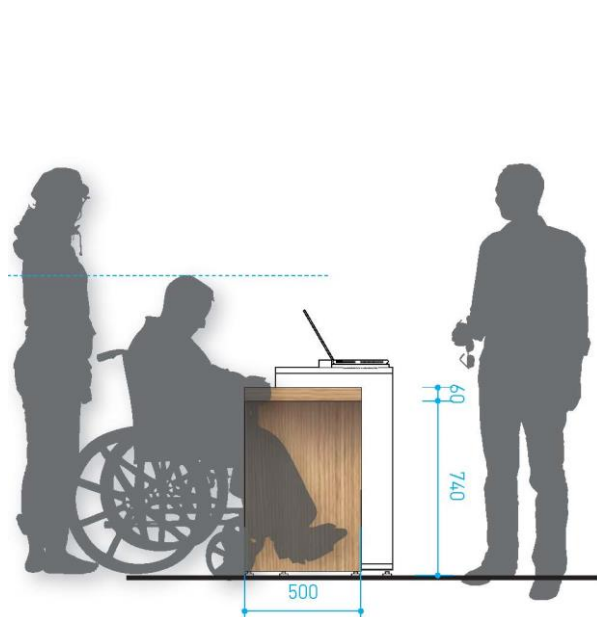
<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--



Mobilier encaissement : vue en plan



Mobilier encaissement : Élévation



Coupe AA sur plan PMR

Mobilier mural : accessibilité tablette interactive

## 6.2 Equipements et dispositifs de commandes

Entre 0.90m et 1.30m pour une commande manuelle et pour les dispositifs de sécurités, non réservés à l'usage exclusif du personnel.

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

Entre 0.90m et 1.30m pour les fonctions nécessitant de voir, entendre et parler.

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

Hauteur maxi de 0.80m et un vide en partie inférieure d'au moins de 0.30m de profondeur, 0.60m de largeur et 0.70m de hauteur lorsque lire, écrire ou utiliser un clavier est requis.

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

## 6.3 Sanitaires accessibles au public:

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

## 6.4 Cabines d'essayage.

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

## 7. INFORMATION ET SIGNALISATION.

Les éléments d'information et de signalisation sont visibles, lisibles et compréhensibles par tous les usagers.

Repérage des entrées, des systèmes de contrôle d'accès, es équipements mobiles, des points d'accueil et guichet

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires

<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique

Signalisation de la boucle par un pictogramme

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

Mise en place de Dispositif d'attention sur les parois et portes vitrées de l'établissement.

A hauteur de 110cm et 160cm, hauteur 5cm.

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

**8. ETABLISSEMENTS OU INSTALLATIONS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS :**

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

**9. ETABLISSEMENT DISPOSANT DE LOCAUX D'HEBERGEMENT :**

<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

*Je soussigné (Maître d'œuvre) KERAVEC Régis, représentant la société DR WORKS, 32 rue Pagès 92153 Suresnes, m'engage à respecter, sur les parties faisant l'objet du présent projet, les règles générales de construction prise en application du Chapitre 1<sup>er</sup> du titre 1<sup>er</sup> du Code de la Construction et de l'Habitation, notamment celles relatives à la solidité, eu égard à l'art. 45 du décret n°95.260 du 8 mars 2005 relatif à la Commission Consultative Départementale de la Sécurité et de l'Accessibilité, ainsi que les règles d'accessibilité aux personnes handicapées fixées en application de l'art. L 111.7 du Code de la Construction et de l'Habitation et du décret n°94.86 du 26 janvier 1994.*

Signature et cachet

*Toute signature doit être précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »*

Maître d'ouvrage	Maître d'œuvre
Fait à : Le :	Fait à : Le :

## REGLEMENTATION APPLICABLE

### **Articles R 111-19 à R 111-19-6 du CCH**

*Relatifs 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.*

### **Loi 2005-102 du 11 février 2005**

*Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.*

### **Décret 2006-555 du 17 mai 2006 modifié par le décret 2007-1327 du 11 septembre 2007**

*Relatif à la sécurité et à l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme.*

### **Arrêté du 11 septembre 2007**

*pris en application des articles R 111-19-18 et R 111-19-19 du CCH, relatif au dossier permettant de vérifier la conformité de travaux de construction, d'aménagement ou de modification d'un établissement recevant du public avec règles d'accessibilité aux personnes handicapées.*

### **Arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006**

*fixant les conditions prises pour l'application des articles R 111-19 à R 111-19-3 et R 111-19-6 du CCH relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.*

### **Arrêté du 21 mars 2007**

*Fixant les dispositions prises pour l'application des articles R 111-19-8 et R 11-19-11 du code de la construction et de l'habitation, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.*

### **Arrêté du 30 novembre 2007 modifiant l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006**

*Fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relative 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.*

### **Circulaire n°DGUIHC 2007-53 du 30 novembre 2007**

*Relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation.*

### **Arrêté du 8 décembre 2014**

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





## **6. Document d'aide à l'accueil**

# Bien accueillir les personnes handicapées





# Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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



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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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





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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

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



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



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

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

## 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 :

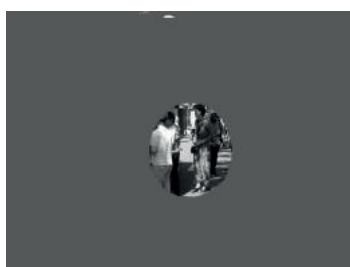
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



➡ 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.

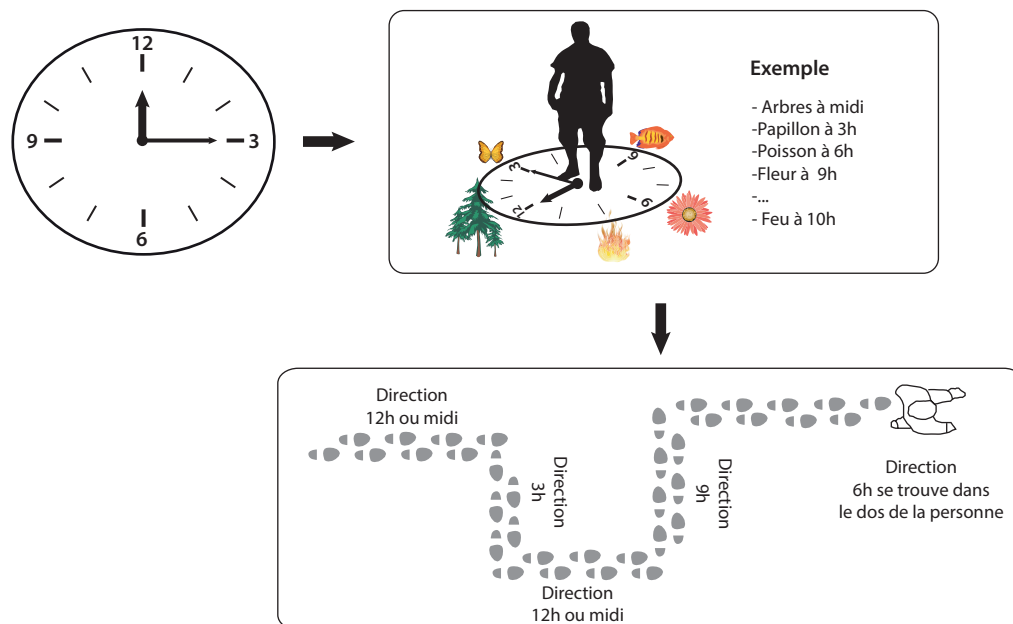
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 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.

<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 peut 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)

**INSERER LE GUIDE « BIEN ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPEES »**

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



## Liste indicative des équipements concernés :

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

Club Bouygues Telecom Cannes  
19 Rue des Serbes  
06400 Cannes

Tél. (33) 04.93.39.32.26

## ATTESTATION DE MAINTENANCE

Le respect du client passe par un accueil de qualité, le respect du client passe par un accueil de qualité, notre société a souscrit un contrat de maintenance pour le magasin de Cannes Serbes.

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

Fait à Cannes, le 06 / 06 / 2018

Le Gérant *Mr Cabessa Alain*

**SARL SVA TELECOM**

131 Route du Calre

06140 Tourrettes sur Loup

Tél. 04 93 39 32 26

Siret : 443 569 405 00048 - FR50 443 569 405

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

Club Bouygues Telecom Cannes  
19 Rue des Serbes  
06400 Cannes

Tél. (33) 04.93.39.32 .26

## ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

Notre entreprise adopte un comportement responsable vis-à-vis du client et veille à la qualité de l'expérience au sein de ses boutiques.

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

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

Fait à Cannes, le 06 / 06 /2018

Le Gérant *Mr Cabessa Alain*

**SARL SVA TELECOM**  
195 Traverse du Petaréou  
06140 TOURETTES SUR LOUP  
Tél. 04 93 39 32 26 - Fax : 04 93 39 37 50  
Siret : 443 569 405 00030

## Formation – E-learning

### Le handicap et nos clients

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

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

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

Le E-learning forme le collaborateur en lui communiquant :





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

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



#### Fiche mémo : le handicap et nos clients

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

Handicap	Conseils	Produits et services adaptés
 <b>Auditif</b>	Assure-toi que la personne te regarde avant de parler et regarde la lorsque tu t'adresses à elle. Accompagne tes paroles de gestes ou d'expressions du visage. Parle en articulant, sans exagérer, et reformule si nécessaire. N'hésite pas à écrire pour t'assurer que tu as bien été compris.	-Téléphones compatibles avec les appareils auditifs, écriture intuitive, navigation web, mail et visio - Forfait 100% SMS, Service client pour les personnes sourdes et malentendantes (plateforme ACCEO*) accessible du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30 *L'interface permet au client de se mettre en relation avec un opérateur ACCEO qui assure l'interprétation de la conversation avec le conseiller Bouygues Telecom en Langue des Signes Française (LSF).
 <b>Visuel</b>	Si la communication visuelle n'est pas possible (personne aveugle), tu dois tout oraliser. A ton arrivée, présente-toi auprès de la personne. Préviens-la lorsque tu pars. Offre-lui ton bras ou ton épaule pour l'accompagner mais ne lui tire pas son bras. Evite le « là-bas ! » suivi d'un geste. Dis par exemple « à 10 mètres à droite » . Le chien guide travaille, ne le touche pas, ne joue pas avec lui et ne le nourris pas.	Téléphones avec les caractéristiques suivantes : - touches programmables - reconnaissance vocale - compatibles avec les solutions gratuites de vocalisation (Mobile Speak) ou d'agrandissement (Mobile Magnifyer) des fonctions du téléphone (installation offerte par ByTel)  Installation de la box et du décodeur gratuite sur demande au Service Client  Guides commerciaux, factures, guides d'installation Bbox et décodeur, modes d'emploi en braille ou caractères agrandis, sur simple demande auprès du Service Client Bouygues Telecom, puis en appelant le N° Vert Handicap Zéro : 0 800 39 39 51  Informations sur les offres, services et terminaux sur le site <a href="http://www.handicapzero.fr">www.handicapzero.fr</a>
 <b>Moteur</b>	Déplace-toi à son rythme. Veille à ne pas t'appuyer sur le fauteuil roulant. Veille à fournir un affichage ou un guichet à hauteur des yeux de la personne. Parle toujours avec la personne et non pas avec son accompagnant. Essaye de t'asseoir à la même hauteur que la personne en fauteuil.	Téléphones avec les caractéristiques suivantes : - mains libres - commande vocale - touches programmables - reconnaissance vocale - application permettant la vocalisation des fonctions du téléphone
 <b>Mental</b>	Sois patient, à l'écoute, n'hésite pas à faire répéter la personne si besoin. Agis avec bienveillance pour mettre la personne en confiance. Parle naturellement en utilisant des phrases courtes et simples, mais sans infantiliser.	Téléphones avec les caractéristiques suivantes : - touches programmables - identification de l'appelant par une photo - écriture intuitive des SMS

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

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

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

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