

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



## SOMMAIRE

### Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

# Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

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

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

## A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale CC LE MANS CTRE SUD  
- Réseau Club Bouygues Telecom

Adresse de l'établissement CC CENTRE SUD 257 AV G DURAND

Tél : 02.43.86.98.98

Nature de l'activité Magasin de vente téléphonie

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

Tél : 01 95 10 75 10 99

### Renseignements propres aux établissements recevant du public

Type : M

Catégorie : 5eme

Autorisation d'ouverture donnée le :

### Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

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

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

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

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





**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 : 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				

*Veillez 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

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

Veillez 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 débattement</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).**



## **Engagements du maitre d'ouvrage sur la solidité**

---

Je soussigné Luc Alexandre de la société RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM, Le Technopôle – 13-15 avenue Maréchal Juin à Meudon-la-Forêt, dûment habilité à l'effet des présentes, dans le cadre du projet d'aménagement du magasin Bouygues télécom cité en référence (\*) :

M'engage à respecter les règles générales de construction et notamment celles relatives à la solidité des ouvrages, eu égard à l'article 45 du décret n°95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de la sécurité et de l'accessibilité.

Fait à Meudon-la-Forêt, le 06 février 2017

Signature :





## Engagements du maitre d'ouvrage sur les effectifs reçus et l'incendie

Je soussigné Luc Alexandre de la société RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM, Le Technopôle – 13-15 avenue Maréchal Juin à Meudon-la-Forêt, dûment habilité à l'effet des présentes, dans le cadre du projet d'aménagement du magasin Bouygues télécom cité en référence (\*) :

M'engage à respecter les effectifs mentionnés dans la demande d'autorisation de travaux ci-jointe.

M'engage à respecter les normes de sécurité en matière de protection incendie mentionné dans le Code de la construction et de l'Habitation (articles R 123.1 à R123.55, R152.4 et 152.5), l'arrêté du 25 juin 1980 modifié, l'arrêté du 22 décembre 1981 modifié pour l'ensemble des locaux à risque dans la demande d'autorisation de travaux ci-jointe.

Fait à Meudon-la-Forêt, le 06 février 2017

Signature :



## Engagements du maitre d'ouvrage sur l'accessibilité

Je soussigné Luc Alexandre de la société RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM, Le Technopôle – 13-15 avenue Maréchal Juin à Meudon-la-Forêt, dûment habilité à l'effet des présentes, dans le cadre du projet d'aménagement du magasin Bouygues télécom cité en référence (\*) :

M'engage à respecter la réglementation applicable depuis le 1er janvier 2007 concernant les règles relatives à l'accessibilité des personnes handicapées, relatif aux dispositions techniques destinées à rendre accessible aux personnes handicapées les établissements recevant du public et les installations ouvertes au public selon:

- la loi du 11 février 2005: 2005-112
- le décret n° 2006-555 du 17 mai 2006
- l'arrêté du 1er août 2006
- le décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007
- l'arrêté du 8 décembre 2014

Fait à Meudon-la-Forêt, le 06 février 2017

Signature :

# 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 Le Mans Sud – 257, avenue George Durand – 72000 Le Mans

## 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	31.61 m <sup>2</sup>	06	04	10
<b>Total</b>	<b>31.61 m<sup>2</sup></b>			<b>10</b>

Mode de calcul : RDC / 0.5 pers par m<sup>2</sup> sur le tiers de la surface accessible au public

Etablissement de type: M

Catégorie : 1<sup>ère</sup> 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 Élévateurs 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 :

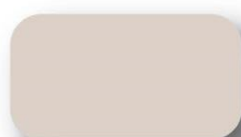
y compris bloc porte : bleu.

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

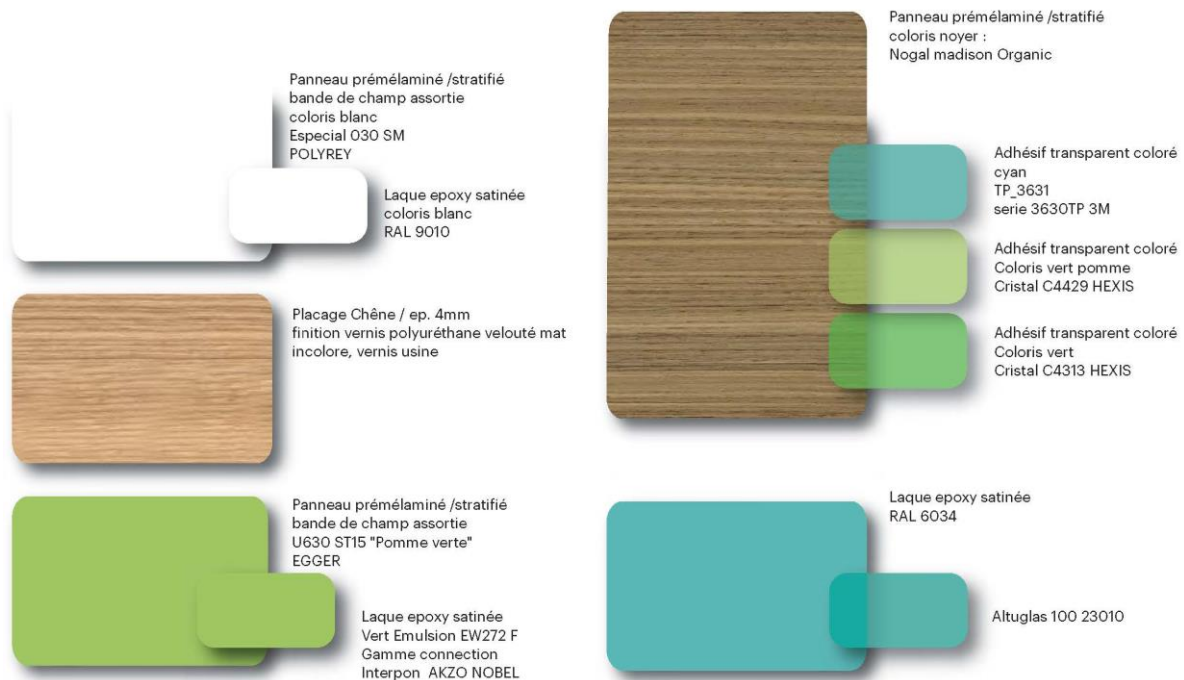
<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

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 type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" 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 :

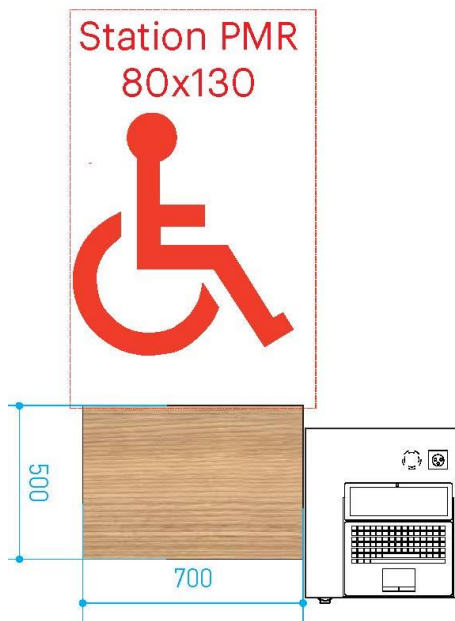
### 6.1 Borne d'accueil et caisses de paiement.

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

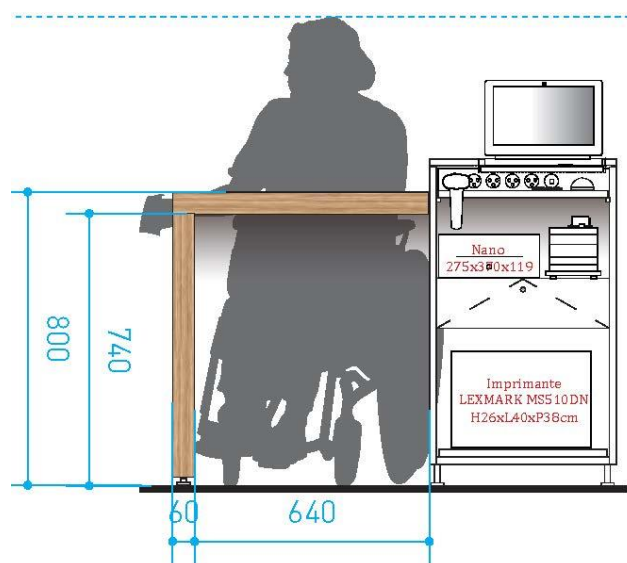
<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

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.

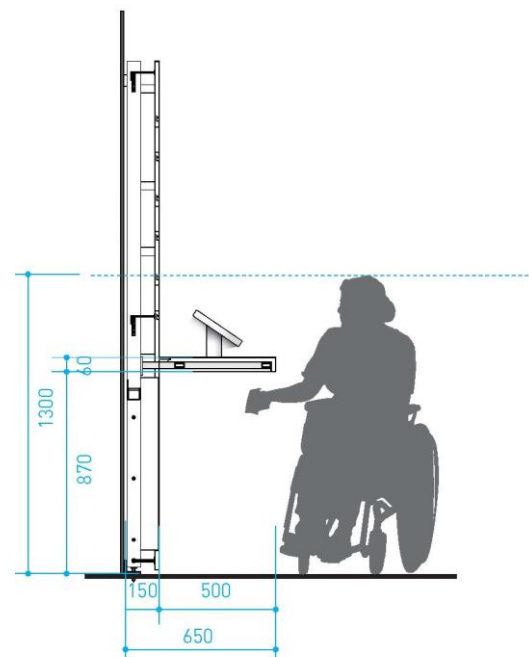
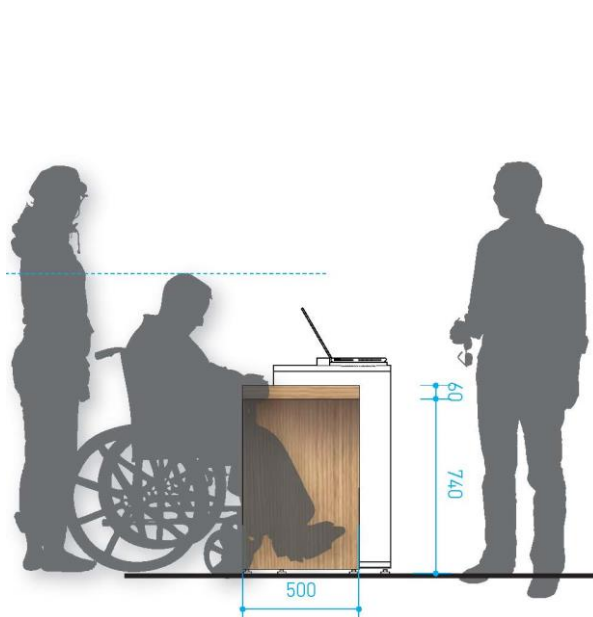
<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--



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, des 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 checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input 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 checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input 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 checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input 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 »*

<b>Maître d'ouvrage</b>	<b>Maître d'œuvre</b>
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°DGUHC 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*



## 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.





## **BOUYGUES B Welcome**

### **CC Le Mans Sud**

**257 av. Georges Durand**

**Le Mans**

## **Rapport Initial de Contrôle Technique en phase DCE**

<b>Maître d'Ouvrage :</b>	RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM - COMPTABILITE FOURNISSEURS
Mission concernée :	Hand + SEI
Nature des travaux :	Travaux de rénovation

### **Rapport établi par :**

**JEAN MARIE COZIC** Ingénieur généraliste

Référence : **52325050/1**

Nombre de pages : 33

Date : 4 mai 2017



## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>DONNÉES GÉNÉRALES</b> .....	<b>3</b>
1.1	OBJET DU RAPPORT.....	3
1.2	IDENTIFICATION DES INTERVENANTS.....	3
1.3	DESCRIPTION DE L'OPÉRATION.....	3
1.4	ÉTENDUE DE LA MISSION ET DU PRÉSENT RAPPORT.....	4
1.5	AVIS DES SERVICES COMPÉTENTS.....	5
1.6	CLASSEMENT.....	5
1.7	FORMULATION DES AVIS.....	6
1.8	LISTE DES DOCUMENTS EXAMINÉS.....	8
<b>2</b>	<b>AVIS SUR LE DOSSIER EXAMINÉ</b> .....	<b>9</b>
2.1	RÉCAPITULATIF DES AVIS ET OBSERVATIONS.....	9
2.2	ACCESSIBILITÉ DES CONSTRUCTIONS AUX PERSONNES HANDICAPÉES.....	10
2.3	RISQUE D'INCENDIE DANS UN ERP DU 1er GROUPE.....	15





---

# 1 DONNÉES GÉNÉRALES

---

## 1.1 OBJET DU RAPPORT

Le présent rapport a été établi par DEKRA Industrial dans le cadre de la mission Hand + SEI de contrôle technique de construction qui lui a été confiée par le maître de l'ouvrage.

Ce rapport rend compte des avis et observations formulés à l'issue de l'examen des documents de conception qui lui ont été fournis.

Lorsque ces documents sont destinés à la consultation des entreprises, il constitue tout ou partie du Rapport Initial de Contrôle Technique tel que prévu à l'article 4.2 de la norme NF P 03 100. La diffusion du présent rapport « in extenso » aux entreprises consultées ou retenues pour la réalisation des travaux est à la charge du maître de l'ouvrage.

## 1.2 IDENTIFICATION DES INTERVENANTS

### MAITRE D'OUVRAGE

**RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM -  
COMPTABILITE FOURNISSEURS  
13/15 avenue du Maréchal Juin  
92366 MEUDON LA FORET CEDEX**

## 1.3 DESCRIPTION DE L'OPÉRATION

- **Adresse du chantier :** **CC CENTRE SUD 257 AV G DURAND  
72000 LE MANS**
- **Nature et objet des travaux :**

### Résumé du programme de travaux

Aménagement d'un point de vente dans un centre commercial.  
Le système de chauffage/ventilation est existant et inchangé.

### Destination de l'ouvrage et nature des locaux principaux

Magasin.

### Nombre de bâtiments et de niveaux par bâtiment

Non communiqué.

### Type(s) de structure

Existant non modifié.



➤ **Caractéristiques ou particularités :**

**Conditions d'accessibilité et desserte**

Sans objet dans le cadre des travaux.

**Description et isolement par rapport aux tiers**

Sans objet dans le cadre des travaux.

**Hauteur du plancher bas du niveau le plus haut**

Sans objet dans le cadre des travaux.

**Choix de la distribution**

Sans objet dans le cadre des travaux.

**Particularité constructive éventuelle**

Sans objet dans le cadre des travaux.

## 1.4 ÉTENDUE DE LA MISSION ET DU PRÉSENT RAPPORT

Les avis que nous exprimons dans ce rapport, le sont pour un ouvrage achevé. Ces avis sont émis pour répondre, dans un cadre normatif ou réglementaire, au projet du maître d'ouvrage.

En l'état actuel du projet, les documents sur lesquels nous nous sommes prononcés correspondent : à des choix de principes constructifs, des mises au point techniques et études préalables à l'émission de documents d'exécution complets et précis.

Avant toute réalisation de partie d'ouvrage, il devra nous être communiqué l'étude d'exécution complète du lot à réaliser, avec toutes les justifications d'usages ou réglementaires. Préalablement le dossier d'exécution aura reçu l'approbation du maître d'oeuvre, conformément à la norme NF P 03-100.

Pour nous prononcer valablement sur une étude d'exécution caractérisant l'ouvrage achevé, il est indispensable que l'ensemble des documents définissant la totalité des parties d'ouvrages à réaliser pour le lot concerné nous soit communiqué, conformément à la Norme NF P 03-100.

Les études d'adaptations en cours de travaux (documents indicés successivement), ne seront examinées qu'à titres exceptionnels et justifiés, en effet nos avis émis en cours d'exécution, concernent uniquement en phase réalisation des projets complets et parfaitement aboutis en phase conception.

Dans le cas où, pour des raisons diverses, le mode constructif ou bien le choix de la technique à mettre en oeuvre initialement étudié en phase conception changent, nous proposerons au maître d'ouvrage, un avenant à notre mission initiale.

Missions hand + SEI.

➤ **Limites d'intervention sur existants :**

Nota: Les diagnostics parasites du bois, les repérages amiante et les diagnostics plomb avant travaux ne relèvent pas des prestations de contrôle technique construction, tel que défini par la loi du 4 janvier 1978 (modifiée par ordonnance du 8 juin 2005). Il est de la responsabilité du maître



d'ouvrage de les diligenter avant le démarrage des travaux.

## 1.5 AVIS DES SERVICES COMPÉTENTS

### ➤ **Prescriptions du Permis de Construire ou de l'autorisation de travaux**

Les avis des Services Administratifs concernés et notamment ceux de la Commission de Sécurité compétente doivent être impérativement pris en compte :

Avis non fournis au contrôleur technique

## 1.6 CLASSEMENT

### ➤ **Source d'information des hypothèses prises en compte et effectifs :**

Dossier de maîtrise d'oeuvre : notice de sécurité DR WORKS non datée, non signée.

Calcul des effectifs :

1 personne/6m<sup>2</sup> conformément à l'article M2. Soit 6 personnes au titre du public.

4 personnes au titre du personnel.

Public: 6 personnes    Personnel: 4 personnes.

### ➤ **Catégorie ou classe :** 1ère catégorie

### ➤ **Type(s) et / ou activité(s) :** M



## 1.7 FORMULATION DES AVIS

La signification des abréviations utilisées est précisée ci-après :

- **F : avis favorable**  
Les dispositions techniques de principe envisagées au stade conception sont satisfaisantes. L'avis de principe est formulé sur la base des documents communiqués, sa portée est conditionnée par le degré de précision de ces documents.
- **S : avis suspendu**  
Les dispositions techniques de principe envisagées au stade conception doivent être complétées. Les éléments d'information fournis sont insuffisants pour émettre un avis favorable sur les principes indiqués au CCTP, il y aura donc lieu d'apporter à DEKRA Industrial les compléments d'information nécessaires, faute de quoi notre avis devra être considéré comme défavorable.
- **D : avis défavorable**  
Les dispositions techniques de principe envisagées au stade conception ne sont pas satisfaisantes et doivent être impérativement modifiées.  
Il peut s'agir par exemple d'une disposition non conforme par rapport aux dispositions réglementaires ou aux règles de l'art, ou d'un risque aggravé de sinistralité.
- **SO : sans objet ou non applicable**  
Les dispositions techniques citées dans le référentiel d'examen ne rentrent pas dans le cadre du projet examiné.  
Cet avis est notamment formulé en sécurité des personnes, pour les réaménagements de bâtiments existants pour les parties de l'établissement non modifiées par les travaux
- **PM : pour mémoire**  
La disposition concernée ne donne pas lieu à formulation d'un avis dans le cadre du document fourni au maître d'ouvrage : il s'agit en général d'une définition ou d'un rappel.
- **HM : hors mission**  
La rubrique ou partie de rubrique concernée ne fait pas partie de notre mission. DEKRA Industrial attire l'attention du Maître d'ouvrage et des constructeurs sur ce point.
- **AC : autorités compétentes**  
Les dispositions concernées nécessitent l'accord des autorités compétentes.
- **RS : rapport spécifique**  
La disposition concernée est analysée dans un autre document.

La responsabilité de DEKRA Industrial ne peut être recherchée pour une mauvaise conception ou exécution d'ouvrages dont les documents ne lui ont pas été transmis ou d'ouvrages utilisés pour des destinations qui ne lui ont pas été signalées. Il en est de même pour des dommages liés à la non prise en considération de nos avis.

Les constructeurs seront donc particulièrement attentifs à diffuser leurs documents d'exécution et justificatifs ainsi qu'à prendre en compte les modifications ou dispositions complémentaires que nos avis pourraient révéler nécessaires.

Les résultats des auto-contrôles menés par les constructeurs concernant l'exécution de l'ensemble des ouvrages des différents corps d'état seront à nous transmettre au fur et à mesure de l'avancement du chantier.



Sur chantier, l'examen des ouvrages et éléments d'équipement est effectué sur les parties visibles et accessibles au moment de l'intervention du contrôleur technique, qui ne procède à aucun démontage ou sondage destructif.



## 1.8 LISTE DES DOCUMENTS EXAMINÉS

DOCUMENTS	DATE
notice de sécurité DR WORKS	non datée
notice d'accessibilité DR Works	non datée
dossier de plan DR WORKS indice 0	06/02/2017



---

## 2 AVIS SUR LE DOSSIER EXAMINÉ

---

### 2.1 RÉCAPITULATIF DES AVIS ET OBSERVATIONS

POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>RISQUE D'INCENDIE DANS UN ERP DU 1er GROUPE</b>		
<b>Arrêté du 25 Juin 1980 modifié: dispositions générales, établissements du 1er groupe</b>		
<b>Article GE 7 Conditions d'application</b>	Les prescriptions imposées par l'autorisation de travaux seront à nous fournir.	PM

---



## 2.2 ACCESSIBILITÉ DES CONSTRUCTIONS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

**Décret n°2006-555 du 17 mai 2006 et arrêté du 1er août 2006 modifié - Accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création**

POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<p><b>Article 4 du décret n°2006-555 (art. R. 111-19 à R. 111-19-6 du CCH)</b></p> <p><b>Art. R. 111-19 à R. 111-19-1 Domaine d'application</b></p> <p><b>ARRETE DU 1er AOUT 2006 MODIFIE</b></p>	<p>L'article 2 du décret n° 2006-555 modifie la sous section 4 de la section III du chapitre 1er du titre 1er du livre 1er du code de la construction et de l'habitation en introduisant la sous section : Dispositions applicables lors de la construction ou de leur création d'établissements recevant du public ou d'installations ouvertes au public.</p> <p>Il donne les caractéristiques à respecter pour les établissements recevant du public (ERP) et les installations ouvertes au public (IOP) lors de leur construction ou leur création (c'est-à-dire par changement de destination avec ou sans travaux). Ces dispositions ne s'appliquent pas aux ERP 5ème catégorie qui sont créés par changement de destination pour accueillir des professions libérales lorsqu'ils sont aménagés dans des locaux à usage d'habitation existants.</p> <p>Les établissements recevant du public et les installations ouvertes au public ainsi que leurs abords doivent être accessibles aux personnes handicapées quel que soit leur handicap.</p> <p>L'arrêté du 1er août 2006 modifié fixe les dispositions prises pour l'application du décret n°2006-555 relatif 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.</p>	<p>PM</p>





POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Art. 1 GENERALITES</b>	<p>Les obligations définies aux articles 2 à 19, ci-dessous, sont à respecter afin d'assurer l'accessibilité des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public ainsi que leurs abords.</p> <p>Il est à noter que certains points de la réglementation, visant notamment les handicaps sensoriels, ne font pas encore l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis correspondants portés au présent rapport sont donc établis selon l'appréciation propre du contrôleur, au vu des dispositions présentées, sans préjuger d'interprétation contraire.</p> <p>Nous attirons votre attention sur les valeurs dimensionnelles indiquées dans le présent rapport qui sont des valeurs limites : minimales (exemple: largeur de passage, etc.) ou maximales (exemple : degré des pentes, etc.). En conséquence, <b>nous conseillons d'intégrer une tolérance à la conception pour tenir compte des aléas de la réalisation afin d'être assuré du respect de ces valeurs limites réglementaires à l'issue de l'exécution.</b> Nous rappelons que seule la mesure sur l'ouvrage fini comptera.</p>	PM
<b>Art. 2 CHEMINEMENTS EXTERIEURS</b>		SO
<b>Art. 3 STATIONNEMENT AUTOMOBILE</b>		SO
<b>Art. 4 ACCES A L'ETABLISSEMENT OU A L'INSTALLATION</b>		
<u>Repérage</u>		
<b>Des entrées principales :</b> par artifices architecturaux ou par l'emploi de matériaux différents ou contrastés		F
<b>Dispositif d'accès :</b> par un contraste visuel ou une signalétique		SO
<u>Atteinte et usage</u>		SO



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Art. 5 ACCUEIL DU PUBLIC</b>	Au moins un des points d'accueil (si plusieurs dans un même volume) doit être accessible et signalé. Les espaces ou équipements dédiés à la communication doivent faire l'objet d'une qualité d'éclairage renforcée (voir article 14).	
<u>Banque d'accueil</u>	Identification prévue.	F
<u>Si accueil sonorisé</u>		SO
<u>Poste d'accueil avec dispositif d'éclairage</u>	Le dispositif d'éclairage doit répondre aux exigences de l'article 14.	F
<b>Art. 6 CIRCULATIONS INTERIEURES HORIZONTALES</b>	Les personnes handicapées doivent pouvoir accéder à l'ensemble des locaux ouverts au public de façon autonome par un cheminement sans danger avec des éléments le structurant qui sont repérables par les personnes malvoyantes.	F
<b>Art. 7 CIRCULATIONS INTERIEURES VERTICALES</b>		SO
<b>Art. 8 TAPIS ROULANTS, ESCALIERS ET PLANS INCLINES MECANIQUES</b>	Si le cheminement courant se fait par un tapis roulant, un escalier mécanique ou un plan incliné mécanique, il doit être doublé par un cheminement accessible non mobile ou par un ascenseur.	SO
<b>Art. 9 REVETEMENTS DES SOLS, MURS ET PLAFONDS</b>		
<b>Pas de gêne visuelle ou sonore</b>		F
<b>Aire d'absorption équivalente représentant au moins 25% de la surface au sol des espaces réservés à l'accueil, à l'attente du public et aux salles de restauration.</b>		SO
<b>Art. 10 PORTES, PORTIQUES ET SAS</b>		SO



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Art. 11 LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE</b>		SO
<b>Art. 12 SANITAIRES</b>		SO
<b>Art. 13 SORTIES</b>	Les sorties accessibles doivent être facilement repérées, atteintes et utilisées et correspondre à un usage normal du bâtiment.	F
<b>Art. 14 ECLAIRAGE</b>	Les circulations intérieures et extérieures doivent avoir une qualité d'éclairage satisfaisante de sorte à ne pas créer de gêne visuelle, que l'éclairage soit artificiel ou naturel.	
<b>Valeurs minimales d'éclairage mesurées au sol</b>	Pour apprécier le respect de l'éclairage minimum requis, la note de calcul (valeurs d'éclairage mesurées au sol) et les PV des mesures transmis par l'entreprise concernée, ainsi que les fiches techniques des appareils d'éclairage mis en œuvre dans les parties communes et cheminements extérieurs, avec la nature et la puissance des sources lumineuses installées seront à nous transmettre.	
200 lux au droit des postes d'accueil		F
100 lux en tout point des circulations intérieures horizontales		F
<b>Art. 15 DISPOSITIONS SUPPLEMENTAIRES APPLICABLES A CERTAINS TYPES D'ETABLISSEMENTS</b>	Les établissements, visés aux articles 16 à 19, doivent en plus des exigences exposées aux articles 1 à 14 répondre à des dispositions supplémentaires propres à chacun d'eux décrites ci-après.	SO
<b>Art. 16 ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC ASSIS</b>	Dans les restaurants ainsi que dans les salles à usage polyvalent ne comportant pas d'aménagements spécifiques, ces emplacements doivent pouvoir être dégagés lors de l'arrivée des personnes handicapées.	SO
<b>Art. 17 ETABLISSEMENT AVEC LOCAUX D'HERBEGEMENT</b>		SO



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<p><b>Art. 18</b> <b>DOUCHES ET CABINES</b></p> <p><b>Art. 19</b> <b>CAISSES DE PAIEMENT DISPOSEES EN BATTERIE</b></p> <p><u>Nombre minimal (arrondi à l'unité supérieure)</u></p>	<p>Les caisses adaptées doivent être accessibles par un cheminement praticable, si elles sont sur plusieurs niveaux, les obligations suivantes s'appliquent à tous les niveaux.</p>	<p>SO</p> <p>F</p>



## 2.3 RISQUE D'INCENDIE DANS UN ERP DU 1er GROUPE

Arrêté du 25 Juin 1980 modifié: dispositions générales, établissements du 1er groupe

POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<p style="text-align: center;"><b>Livre 1</b> <b>DISPOSITIONS APPLICABLES</b> <b>A TOUS LES</b> <b>ETABLISSEMENTS RECEVANT</b> <b>DU PUBLIC</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Chapitre 1</i> <b>CHAPITRE UNIQUE</b></p> <p><b>Section 1</b> <b>Classement des établissements</b></p> <p><b>Article GN 1</b> Classement des établissements</p> <p><b>Article GN 2</b> Classement des groupements d'établissements ou des établissements en plusieurs bâtiments voisins non isolés entre eux</p> <p><b>Article GN 3</b> Classement des groupements d'établissements et des établissements en plusieurs bâtiments isolés entre eux</p> <p><b>Section 2</b> <b>Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement</b></p> <p><b>Article GN 4</b> Procédure d'adaptation des règles de sécurité</p>	<p>Dossier de maîtrise d'oeuvre : notice de sécurité DR WORKS non datée, non signée.</p> <p>Calcul des effectifs : 1personne/6m<sup>2</sup> conformément à l'article M2. Soit 6 personnes au titre du public. 4 personnes au titre du personnel.</p> <p>Public: 6 personnes    Personnel: 4 personnes.</p>	<p>F</p> <p>F</p> <p>F</p> <p>PM</p>



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Article GN 5</b> Etablissement comportant des locaux de types différents		F
<b>Article GN 6</b> Utilisations exceptionnelles des locaux	Concerne l'exploitant	PM
<b>Article GN 7</b> Etablissements situés dans les immeubles de grande hauteur		SO
<b>Article GN 8</b> Principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrées lors de l'évacuation	Boutique de plain pied, pas de sanitaires accessibles.	F
<b>Article GN 9</b> Aménagement d'un établissement nouveau dans des locaux ou bâtiments existants		SO
<b>Article GN 10</b> Application du règlement aux établissements existants		F
<b>Section 3</b> <b>Contrôles des établissements</b>		
<b>Article GN 11</b> Notification des décisions		PM
<b>Article GN 12</b> Justification des classements de comportement au feu des matériaux et éléments de construction		F
<b>Section 4</b> <b>Travaux</b>		
<b>Article GN 13</b> Travaux dangereux	Concerne l'exploitant	PM
<b>Section 5</b> <b>Normalisation</b>		
<b>Article GN 14</b> Conformité aux normes essais de laboratoires		F



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<p style="text-align: center;"><b>LIVRE II</b> <b>DISPOSITIONS APPLICABLES</b> <b>AUX ÉTABLISSEMENTS DES</b> <b>QUATRE PREMIÈRES</b> <b>CATÉGORIES</b></p> <p style="text-align: center;">Titre 1 <b>DISPOSITIONS GENERALES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Chapitre 1</i> <b>GENERALITES</b></p> <p><b>Article GE 1</b> Objet</p> <p><b>Section 1</b> <b>Contrôle des établissements</b></p> <p><b>Article GE 2</b> Dossier de sécurité</p> <p><b>Article GE 3</b> Visite de réception</p> <p><b>Article GE 4</b> Visites périodiques</p> <p><b>Article GE 5</b> Avis relatif au contrôle de la sécurité</p> <p><b>Section 2</b> <b>Vérifications techniques</b></p> <p><b>Article GE 6</b> Généralités</p> <p><b>Article GE 7</b> Conditions d'application</p> <p><b>Article GE 8</b> Types de vérification</p> <p><b>Article GE 9</b> Rapports de vérifications</p> <p><b>Article GE 10</b> Obligations des techniciens compétents lors des vérifications</p>	<p>A la demande d'autorisation d'ouverture</p> <p>Concerne l'exploitant</p> <p>Concerne l'exploitant</p> <p>Les prescriptions imposées par l'autorisation de travaux seront à nous fournir.</p> <p>Vérifications effectuées par DEKRA INDUSTRIAL.</p> <p>Le présent rapport.</p>	<p>PM</p> <p>PM</p> <p>PM</p> <p>PM</p> <p>PM</p> <p>PM</p> <p>PM</p> <p>F</p> <p>F</p> <p>SO</p>



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<p style="text-align: center;"><i>Chapitre 2</i> <b>CONSTRUCTION</b></p> <p><b>Section 1</b> <b>Conception et desserte des bâtiments</b> Article CO 1 à Article CO 5</p> <p><b>Section 2</b> <b>Isolement par rapport aux tiers</b> Article CO 6 à Article CO 10</p> <p><b>Section 3</b> <b>Résistance au feu des structures</b> Article CO 11 à Article CO 15</p> <p><b>Section 4</b> <b>Couvertures</b> Article CO 16 à Article CO 18</p> <p><b>Section 5</b> <b>Façades</b> Article CO 19 à Article CO 22</p> <p><b>Section 6</b> <b>Distribution intérieure et compartimentage</b></p> <p><b>Article CO 23</b> Généralités</p> <p><b>Article CO 24</b> Caractéristiques des parois verticales et des portes (cloisonnement traditionnel et secteur)</p> <p><b>Article CO 25</b> Compartiments</p> <p><b>Article CO 26</b> Recoupement des vides</p>	<p>Cellule de moins de 300m<sup>2</sup>.</p>	<p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>PM</p> <p>F</p> <p>SO</p> <p>SO</p>





POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Section 7</b> <b>Locaux non accessibles au public,</b> <b>locaux à risques particuliers</b> <b>Article CO 27 à Article CO 29</b>		SO
<b>Section 8</b> <b>Conduits et gaines</b>		
<b>Article CO 30</b> Généralités		PM
<b>Article CO 31</b> Conduits traversant, prenant naissance ou aboutissant dans un local à risques courants ou moyens accessible ou non au public	Aucune traversée prévue.	SO
<b>Article CO 32</b> Conduits traversant prenant naissance ou aboutissant dans un local à risques importants		SO
<b>Article CO 33</b> Vide-ordures et monte-charge		SO
<b>Section 9</b> <b>Dégagements</b>		
<u>Sous-Section 1</u> <u>Dispositions générales</u>		
<b>Article CO 34</b> Terminologie		PM
<b>Article CO 35</b> Conception des dégagements		F
<b>Article CO 36</b> Unité de passage, largeur de passage		F
<b>Article CO 37</b> Saillies et dépôts		PM
<b>Article CO 38</b> Calcul des dégagements	Un dégagement d'une UP nécessaire. Un dégagement totalisant 5 UP prévu.	F
<b>Article CO 39</b> Calcul des dégagements des locaux recevant du public installé en sous-sol		SO
<b>Article CO 40</b> Enfouissement maximal		SO



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Article CO 41</b> Dégagements accessoires et supplémentaires		SO
<b>Article CO 42</b> Balisage des dégagements		F
<u>Sous-Section 2</u> <u>Sorties</u>		
<b>Article CO 43</b> Répartition des sorties, distances maximales à parcourir		F
<b>Article CO 44</b> Caractéristiques des blocs-portes		F
<b>Article CO 45</b> Manoeuvre des portes		SO
<b>Article CO 46</b> Portes des sorties de secours		SO
<b>Article CO 47</b> Portes à fermeture automatique		SO
<b>Article CO 48</b> Portes de types spéciaux		SO
<u>Sous-Section 3</u> <u>Escaliers</u> <u>Article CO 49 à Article CO 56</u>		SO
<u>Sous-Section 4 Espaces d'attente sécurisés</u> <u>Article CO 57 à Article CO 60</u>		SO
<b>Section 10</b> <b>Tribunes et gradins</b> <b>Article CO 61</b>		SO
<i>Chapitre 3</i> <b>AMENAGEMENTS INTERIEURS, DECORATION ET MOBILIER</b>		
<b>Article AM 1</b> Généralités		PM
§1 objet		PM
<b>Section 1</b> <b>Produits et matériaux de parois</b>		



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Article AM 2</b> Produits et matériaux de parois		PM
<b>Article AM 3</b> Parois des dégagements protégés		SO
<b>Article AM 4</b> Parois verticales des dégagements non protégés et des locaux	Plaques de plâtre ou maçonnerie peintes. Vitrage.	SO
<b>Article AM 5</b> Plafonds des dégagements non protégés et des locaux	Plaques de plâtre peintes.	F
<b>Article AM 6</b> Parties transparentes ou translucides incorporées dans les plafonds suspendus ou tendus des dégagements non protégés et des locaux.		SO
<b>Article AM 7</b> Sols des dégagements non protégés et des locaux	Carrelage en grès cérame.	F
<b>Article AM 8</b> Produits d'isolation		F
<b>Section 2</b> <b>Éléments de décoration</b> <b>Article AM 9 à Article AM 10</b>		SO
<b>Section 3</b> <b>Tentures, portières, rideaux, voilages, cloisons coulissantes ou repliables</b> <b>Article AM 11 à Article AM 14</b>		SO
<b>Section 4</b> <b>Gros mobilier, agencement principal, planchers légers surélevés</b>		
<b>Article AM 15</b> Principe général		PM
<b>Article AM 16</b> Gros mobilier, agencement principal	cf article M15.	F
<b>Article AM 17</b> Planchers légers surélevés		SO
<b>Article AM 18</b> Rangées de sièges		SO





POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Section 6</b> <b>Eau chaude sanitaire</b> <b>Article CH 26 à Article CH 27</b>		SO
<b>Section 7</b> <b>Traitement d'air et ventilation</b>		
<b>Article CH 28</b> Installations de ventilation	Existant non modifié.	SO
<u>Sous-Section 1</u> <u>Ventilation de confort</u> <u>Article CH 29 à Article CH 40</u>		SO
<u>Sous-Section 2</u> <u>Ventilation mécanique contrôlée</u>		
<b>Article CH 41</b> Principes de sécurité des installations de ventilation mécanique contrôlée		SO
<b>Article CH 42</b> Mise en place de dispositifs d'obturation		SO
<b>Article CH 43</b> Fonctionnement permanent du ventilateur		SO
<b>Section 8</b> <b>Appareils indépendants de production-émission de chaleur</b> <b>Article CH 44 à Article CH 56</b>		SO
<b>Section 9</b> <b>Entretien et vérification</b>		
<b>Article CH 57</b> Entretien	A la charge de l'exploitant	PM
<b>Article CH 58</b> Vérifications techniques	Le présent rapport	PM
<b>Chapitre 6</b> <b>INSTALLATIONS AUX GAZ</b> <b>COMBUSTIBLES ET AUX</b> <b>HYDROCARBURES LIQUEFIES</b> <b>Article GZ 1 à Article GZ 30</b>		SO



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<i>Chapitre 7</i> <b>INSTALLATION ELECTRIQUE</b>		
<b>Section 1</b> <b>Généralités</b>	Les plans et schémas seront à nous communiquer pour avis.	F
<b>Article EL 1</b> Objectifs		PM
<b>Article EL 2</b> Documents à fournir	A la charge du maître d'ouvrage.	PM
<b>Article EL 3</b> Définitions		PM
<b>Article EL 4</b> Règles générales		PM
§ 4 Poursuite de l'exploitation en cas de défaillance de la source normale	A la charge de l'exploitant.	PM
<b>Section 2</b> <b>Règles d'installation</b>		F
<b>Article EL 5</b> Locaux de service électrique		SO
<b>Article EL 6</b> Matériels à haute tension ou contenant des diélectriques susceptibles d'émettre des vapeurs inflammables ou toxiques		SO
<b>Article EL 7</b> Implantation des groupes électrogènes		SO
<b>Article EL 8</b> Batteries d'accumulateurs et matériels associés (chargeurs, onduleurs)		SO
<b>Article EL 9</b> Tableaux « normaux »		PM
<b>Article EL 10</b> Canalisations des installations « normal-remplacement »		PM
<b>Article EL 11</b> Appareillages et appareils d'utilisation		PM



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Section 3</b> <b>Installations de sécurité</b> <b>Article EL 12 à Article EL 17</b>		SO
<b>Section 4</b> <b>Maintenance, exploitation et vérifications</b>		
<b>Article EL 18</b> Maintenance, exploitation	A la charge de l'exploitant.	PM
<b>Article EL 19</b> Vérifications techniques	A la charge de l'exploitant.	PM
<b>Section 5</b> <b>Installations temporaires</b> <b>Article EL 20 à Article EL 23</b>		SO
<b>Chapitre 8</b> <b>ECLAIRAGE</b>		
	L'éclairage de sécurité sera réalisé conformément à M 24 § 2.	F
<b>Section 1</b> <b>Généralités</b>		
<b>Article EC 1</b> Objectifs		PM
<b>Article EC 2</b> Règles générales		PM
§ 1 Divers éclairage		PM
§ 2 Éclairage électrique		
<i>Installations réalisées et entretenues selon les articles EL et EC</i>		PM
<b>Article EC 3</b> Définitions des différents éclairages		PM
<b>Article EC 4</b> Documents à fournir	A la charge du maître d'ouvrage.	PM
<b>Article EC 5</b> Appareils d'éclairage		PM
<b>Section 2</b> <b>Eclairage normal</b>		



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Article EC 6</b> Règles de conception et d'installation		PM
<b>Section 3</b> <b>Eclairage de sécurité</b>		
<b>Article EC 7</b> Conception générale		SO
<b>Article EC 8</b> Fonctions de l'éclairage de sécurité		SO
<b>Article EC 9</b> Eclairage d'évacuation		SO
<b>Article EC 10</b> Eclairage d'ambiance ou d'anti-panique		SO
<b>Article EC 11</b> Conception de l'éclairage de sécurité à source centralisée constituée d'une batterie d'accumulateurs		SO
<b>Article EC 12</b> Conception de l'éclairage de sécurité par blocs autonomes		SO
<b>Article EC 13</b> Maintenance et entretien	A la charge de l'exploitant.	PM
<b>Article EC 14</b> Exploitation	A la charge de l'exploitant.	PM
<b>Article EC 15</b> Vérifications	A la charge de l'exploitant.	PM
 <i>Chapitre 9</i> <i>ASCENSEURS, ESCALIERS</i> <i>MECANIQUES ET TROTTOIRS</i> <i>ROULANTS</i> <i>Article AS 1 à Article AS 11</i>		SO





POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<p><i>Chapitre 10</i> <b>INSTALLATIONS D'APPAREILS DE CUISSON DESTINES A LA RESTAURATION</b> <i>Article GC 1 à Article GC 22</i></p>		SO
<p><i>Chapitre 11</i> <b>MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE</b></p>		
<p><b>Section 1</b> <b>Généralités</b></p>		
<p><b>Article MS 1</b> Différents moyens de secours</p>		PM
<p><b>Article MS 2</b> Dispositions particulières</p>		F
<p><b>Article MS 3</b> Documents à fournir</p>	Voir article GE 2	PM
<p><b>Section 2</b> <b>Moyens d'extinction</b></p>		
<p><b>Article MS 4</b> Différents moyens d'extinction</p>		PM
<p><u>Sous-Section 1</u> <u>Bouches et poteaux d'incendie privés et points d'eau</u> Article MS 5 à Article MS 7</p>		SO
<p><u>Sous-Section 2</u> <u>Branchements et canalisations</u> Article MS 8 à Article MS 13</p>		SO
<p><u>Sous-Section 3</u> <u>Robinets d'incendie armés</u> Article MS 14 à Article MS 17</p>		SO
<p><u>Sous-Section 4</u> <u>Colonnes sèches</u> Article MS 18 à Article MS 21</p>		SO



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<u>Sous-Section 5</u> <u>Colonnes en charge (dites colonnes humides)</u> <u>Article MS 22 à Article MS 24</u>		SO
<u>Sous-Section 6</u> <u>Installations d'extinction automatique ou à commande manuelle</u>		
<b>Article MS 25</b> Système d'extinction automatique du type sprinkleur	La nappe basse sera reprise si nécessaire.	F
<b>Article MS 26</b> Locaux à risques courants	article abrogé par l'arrêté du 12 Octobre 2006	PM
<b>Article MS 27</b> Locaux à risques particuliers	article abrogé par l'arrêté du 12 Octobre 2006	PM
<b>Article MS 28</b> Sources d'eau, pompes ou surpresseurs		SO
<b>Article MS 29</b> Contrôles		SO
<b>Article MS 30</b> Autres installations d'extinction automatique		SO
<u>Sous-Section 7</u> <u>Déversoirs ponctuels</u> <u>Article MS 31 à Article MS 34</u>		SO
<u>Sous-Section 8</u> <u>Éléments de construction irrigués</u> <u>Article MS 35 à Article MS 37</u>		SO
<u>Sous-Section 9</u> <u>Appareils mobiles et moyens divers</u>		
<b>Article MS 38</b> Caractéristiques		F
<b>Article MS 39</b> Emplacement		F
<b>Article MS 40</b> Moyens divers		SO
<b>Section 3</b> <b>Dispositions visant à faciliter l'action des sapeurs-pompiers</b> <b>Article MS 41 à Article MS 44</b>		SO



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Section 4</b> <b>Service de sécurité d'incendie</b> <b>Article MS 45 à Article MS 52</b>		SO
<b>Section 5</b> <b>Système de sécurité incendie (S.S.I.)</b> <b>Article MS 53 à Article MS 69</b>		SO
<b>Section 6</b> <b>Système d'alerte</b> <b>Article MS 70 à Article MS 71</b>		SO
<b>Section 7</b> <b>Entretien, vérifications et contrôles</b>		
<b>Article MS 72</b> Entretien et signalisation	A la charge de l'exploitant	PM
<b>Article MS 73</b> Vérifications techniques		F
<b>Article MS 74</b> Contrôles	A la charge de l'exploitant	PM
<b>Article MS 75</b> Autres obligations de l'exploitant		SO



Arrêté du 22 Décembre 1981 modifié - Dispositions particulières type M

POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<p style="text-align: center;"><b>LIVRE II</b> <b>DISPOSITIONS APPLICABLES</b> <b>AUX ÉTABLISSEMENTS DES</b> <b>QUATRE PREMIÈRES</b> <b>CATÉGORIES</b></p> <p style="text-align: center;"><b>TITRE II</b> <b>DISPOSITIONS PARTICULIÈRES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>CHAPITRE II</i> <i>ÉTABLISSEMENTS DU TYPE M</i></p> <p><b>Section 1</b> <b>Généralités</b></p> <p><b>Article M 1</b> Etablissements assujettis</p> <p><b>Article M 2</b> Calcul de l'effectif</p> <p><b>Section 2</b> <b>Construction - isolement -</b> <b>distribution</b></p> <p><b>Article M 3</b> Conception et desserte</p> <p><b>Article M 4</b> Isolement par rapport aux tiers</p> <p><b>Article M 5</b> Intercommunication avec un parc de stationnement couvert</p> <p><b>Article M 6</b> Isolement interne</p> <p><b>Article M 7</b> Distribution intérieure des centres commerciaux</p> <p><b>Section 3</b> <b>Dégagements</b></p>	<p>Voir article GN 1</p> <p>Voir article GN 1</p> <p>L'isolement entre boutique est existant et inchangé. Aucun isolement entre la réserve et la surface de vente grâce au sprinklage.</p>	<p></p> <p>PM</p> <p>PM</p> <p></p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p>SO</p> <p></p> <p>F</p>



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Article M 8</b> Dispositions particulières		SO
<b>Article M 9</b> Libre-service avec ou sans chariot		SO
<b>Article M 10</b> Emploi des chariots		SO
<b>Article M 11</b> Centres commerciaux : sorties des exploitations et des mails		SO
<b>Article M 12</b> Escaliers et escaliers mécaniques		SO
<b>Article M 13</b> Circulations intérieures		F
<b>Article M 14</b> Visibilité des signalisations		SO
<b>Section 4</b> <b>Aménagements intérieurs</b>		
<b>Article M 15</b> Comportement au feu des matériaux	M3.	F
<b>Article M 16</b> Réserves d'approche		SO
<b>Article M 17</b> Ateliers de fabrication et de préparation des aliments		SO
<b>Section 5</b> <b>Désenfumage</b>		SO
<b>Section 6</b> <b>Chauffage et ventilation</b>	Existant non modifié.	SO
<b>Section 7</b> <b>Installations électriques</b>		
<u>Sous-Section 1</u> <u>Eclairage normal</u>		
<b>Article M 23</b> Suspension des appareils	Supprimé par arrêté du 19 novembre 2001	SO



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<u>Sous-Section 2</u> <u>Eclairage de sécurité</u>		
<b>Article M 24</b> Généralités	L'éclairage de sécurité sera réalisé conformément à M 24 § 2.	F
<b>Section 8</b> <b>Moyens de secours dans les locaux et les dégagements accessibles au public</b>		
<b>Article M 25</b> Dispositions générales		PM
<b>Article M 26</b> Matériels d'extinction	Cf MS 25.	F
<b>Article M 27</b> système d'extinction automatique de type sprinkleur		PM
<b>Article M 28</b> Aménagements de sauvetage et d'intervention		SO
<b>Article M 29</b> Service de sécurité incendie		PM
<b>Article M 30</b> Système de sécurité incendie	Existant non modifié.	SO
<b>Article M 31</b>	Supprimé par Arrêté du 2 février 1993	SO
<b>Article M 32</b> Alarme générale	Existant non modifié.	SO
<b>Article M 33</b> Alerte	Voir article MS 70	SO
<b>Section 9</b> <b>Dispositions spéciales à certaines présentations ou manifestations</b>		SO
<b>Section 10</b> <b>Dispositions spéciales aux articles et produits dangereux</b>		SO
<b>Section 11</b> <b>Consignes particulières</b>		SO



POINTS EXAMINES	OBSERVATIONS	AVIS
<b>Section 12</b> <b>Mesures particulières aux locaux non accessibles au public</b>		
<b>Article M 45</b> Généralités		PM
<b>Article M 46</b> Locaux à risques courants		F
<b>Article M 47</b> Locaux à risques importants		SO
<b>Article M 48</b> Locaux d'emballage		SO
<b>Article M 49</b> Réserves		SO
<b>Article M 50</b> Dépôts et réserves de produits dangereux intégrés dans les bâtiments accessibles au public		SO
<b>Article M 50-1</b> Stockage des hydrocarbures liquéfiés et des aérosols		SO
<b>Article M 51</b> Installations électriques		SO
<b>Article M 52</b> Chauffage des locaux à risques particuliers		SO
<b>Article M 53</b> Cantines et réfectoires du personnel		SO
<b>Article M 54</b> Désenfumage des réserves		SO
<b>Article M 55</b> Moyens de secours		F
<b>Article M 56</b> Trémies d'attaque		SO
<b>Article M 57</b> Alarme	Existant non modifié.	SO
<b>Article M 58</b> Défense de fumer	A la charge de l'exploitant	PM



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



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

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

## 6. Document d'aide à l'accueil

# Bien accueillir les personnes handicapées



# Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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



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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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





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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

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



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



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

<http://bordeaux.cci.fr/Votre-CCI/Suivre-nos-actions/Publications/Guides/Commerçants-et-artisans-parlez-en-langue-des-signes>

<http://www.lsf dico-inj smetz.fr/recherche-par-mot.php>

<http://www.pisourd.ch/index.php?theme=dicomplet>

## b. Personnes avec une déficience visuelle



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

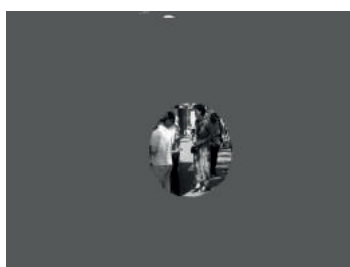
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

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



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

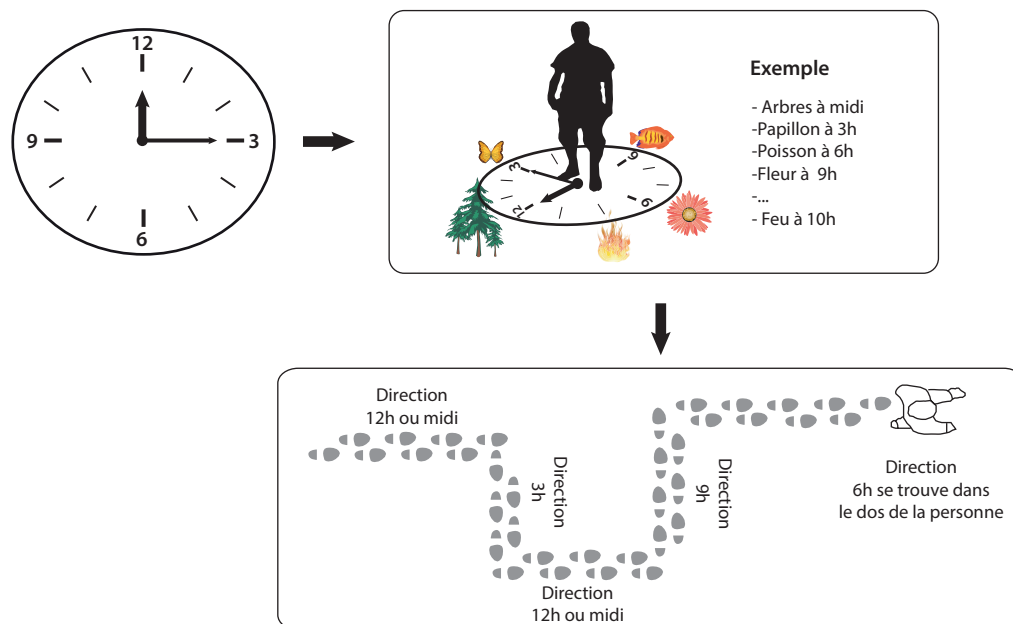
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

*« Le fait d'interdire l'accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est passible d'une contravention de 3<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 peu prétendre<sup>20</sup>. »*



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

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

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

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

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

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

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

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

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





## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

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

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

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



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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


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

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


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




## Documents de référence

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


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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

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

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

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