

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



## SOMMAIRE

### Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

# Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

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

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

## A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale CC NOISY ARCADES  
- Réseau Club Bouygues Telecom

Adresse de l'établissement CC 234 BVD DU MONT D EST

Tél : 01.43.05.62.71

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)**



## **ATTESTATION DU MAITRE D'OUVRAGE SUR LA SOLIDITE**

(Article 46 du décret 95.260 du 8 Mars 1995)

ADRESSE DES TRAVAUX : **CLUB BOUYGUES TELECOM**  
**Cellule n°121B**  
**Centre Commercial Noisy Les Arcades**  
**234 Boulevard du Mont d'Est**  
**93 193 Noisy-Le-Grand Cedex**

MAITRE D'OUVRAGE **RCBT**  
**Le Technopôle**  
**13 à 21 Avenue du Maréchal Juin**  
**92190 Meudon La Forêt cedex**

Je soussigné, auteur de la présente déclaration, atteste en qualité de maître d'ouvrage avoir fait effectuer l'ensemble des contrôles et vérifications techniques relatifs à la solidité conformément aux textes en vigueur et sollicite l'autorisation d'ouverture prévue à l'article R123-45 du Code de la Construction et de l'Habitation  
Ces vérifications ont été effectuées par **le Bureau de Contrôle**

NOM : **ALEXANDRE Luc**

QUALITE : **Directeur**

FAIT A : **Meudon la Forêt**

LE :

SIGNATURE :

Extrait du journal officiel du 10 mars 1995

Art. 45 – En application de l'article 4 du présent décret, lors du dépôt de la demande de permis de construire prévu à l'article L 421-1 du code de l'urbanisme ou de l'autorisation de travaux prévue à l'article R.123-23 du code de la construction et de l'habitation, le maître d'ouvrage s'engage à respecter les règles générales de constructions prises en application du chapitre 1<sup>er</sup> du titre 1<sup>er</sup> du livre 1<sup>er</sup> du code de la construction et de l'habitation, notamment celles relatives à la solidité. Cet engagement est versé au dossier et la commission en prend acte.

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





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

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

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

**Vous pouvez utiliser ce formulaire si :**

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

**CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION**

N° de l'autorisation

AT \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Date de dépôt en mairie : \_\_\_\_\_

**1 - Identité du demandeur.** Le demandeur indiqué dans le cadre ci-dessous sera le titulaire de la future autorisation et, dans le cas d'une co-signature par plusieurs personnes physiques ou morales d'une demande d'approbation d'un Agenda d'accessibilité programmée, le chef de file du suivi du dossier  
*Si la demande est présentée par plusieurs personnes, indiquez leurs coordonnées sur papier libre <sup>(2)</sup>*

**Vous êtes un particulier**

Madame

Monsieur

Nom : ..... Prénom : ..... Date de naissance : \_\_\_\_\_

**Vous êtes une personne morale**

Raison sociale et dénomination : **RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM**

N° Siret : **4 2 3 0 3 2 5 9 8 0 4 8 1 1**

Représentant de la personne morale : Madame  Monsieur

Nom : **Alexandre** Prénom : **Luc** Date de naissance à défaut de N° Siret : \_\_\_\_\_

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

Adresse Numéro : **13-21** Voie : **Avenue du Maréchal Juin**

Lieu-dit : **"Le Technopole"** Localité : **Meudon la Forêt cedex**

Code postal **9 2 3 6 6** BP \_\_\_\_\_ cedex \_\_\_\_\_

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

Téléphone fixe : **0 1 8 1 7 5 0 0 9 9** Portable : \_\_\_\_\_

Indicatif si pays étranger : \_\_\_\_\_ Courriel : **lualexan@rcbt.fr**

<sup>1</sup> 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.

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

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

Madame  Monsieur  Personne morale

Nom : ..... Prénom : .....

Et/ou :

Raison sociale et dénomination de la personne morale, le cas échéant : **ARCANE CONCEPT**

N° Siret : **3 7 7 9 7 1 7 8 3 0 0 0 1 6**

Adresse Numéro : **99** Voie : **Quai de la Marne**

Lieu-dit : ..... Localité : .....

Code postal **9 4 3 4 5** BP ..... cedex .....

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

Téléphone fixe : **0 1 4 8 8 5 5 7 5 0** Téléphone portable : **0 6 7 6 0 5 8 5 1 9**

Indicatif si pays étranger : ..... Courriel : **xavier.remond @ arcane-concept.com**

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 : **Centre Commercial Les Arcades**

Numéro : **234** Voie : **Avenue du Clos Mont d'Est**

Lieu-dit : ..... Localité : **Noisy Le Grand**

Code postal **9 3 1 9 3** 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)) :

**magasin de vente de services de réseaux téléphoniques**

.....

**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)

**1ère catégorie type M**

.....

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

**Réseau Club Bouygues Telecom**

**Mr Luc ALEXANDRE**

**13-21 avenue du Maréchal Juin 92190 Meudon la Forêt cedex**

.....

**APRÈS TRAVAUX :**

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

**magasin de vente de services de réseaux téléphoniques**

.....

**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)

**1ère catégorie type M**

.....

**Identité de l'exploitant :**

**Réseau Club Bouygues Telecom**

**Mr Luc ALEXANDRE**

**13-21 avenue du Maréchal Juin 92190 Meudon la Forêt cedex**

.....

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	zone ventes soit 1p/6m <sup>2</sup>	12 pers	4 pers	16 pers
1 <sup>er</sup> étage			1 pers	
2 <sup>e</sup> étage				
3 <sup>e</sup> étage				
Effectif cumulé		12 pers	5 pers	17 pers

*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	suivant voirie	suivant voirie
Dont nombre de places réservées aux personnes handicapées	suivant voirie	suivant voirie

**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 : 1

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 **Meudon La Forêt** .....

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).**





## **ENGAGEMENT DU MAITRE D'OUVRAGE SUR LA SOLIDITE**

(Article 45 et 46 du décret 95.260 du 8 Mars 1995)

ADRESSE DES TRAVAUX : **CLUB BOUYGUES TELECOM**  
**Cellule n°121B**  
**Centre Commercial Noisy Les Arcades**  
**234 Boulevard du Mont d'Est**  
**93 193 Noisy-Le-Grand Cedex**

MAITRE D'OUVRAGE **RCBT**  
**Le Technopôle**  
**13 à 21 Avenue du Maréchal Juin**  
**92190 Meudon La Forêt cedex**

Je soussigné, auteur de la présente déclaration, en qualité de maître d'ouvrage délégué, m'engage à respecter les règles générales de la construction prescrites par les textes pris en application du Chapitre 1<sup>er</sup> du Titre I du Livre 1<sup>er</sup> du Code de la Construction et de l'Habitation, notamment celles relatives à la solidité.

NOM : **ALEXANDRE Luc**

QUALITE : **Directeur**

FAIT A : **Meudon la Forêt**

LE :

SIGNATURE :

Extrait du journal officiel du 8 mars 1995 Version consolidée au 11 décembre 2014

Art. 45 – En application de l'article 4 du présent décret, lors du dépôt de la demande de permis de construire prévu à l'article L 421-1 du code de l'urbanisme ou de l'autorisation de travaux prévue à l'article R.123-23 du code de la construction et de l'habitation, le maître d'ouvrage s'engage à respecter les règles générales de constructions prises en application du chapitre 1<sup>er</sup> du titre 1<sup>er</sup> du livre 1<sup>er</sup> du code de la construction et de l'habitation, notamment celles relatives à la solidité. Cet engagement est versé au dossier et la commission en prend acte.

Art. 46 – Lors de la demande d'autorisation d'ouverture, la commission constate que les documents suivants figurent au dossier :

- l'attestation par laquelle le maître de l'ouvrage certifie avoir fait effectuer l'ensemble des contrôles et vérifications techniques relatifs à la solidité conformément aux textes en vigueur;
- l'attestation du bureau de contrôle, lorsque son intervention est obligatoire, précisant que la mission solidité a bien été exécutée. Cette attestation est complétée par les relevés de conclusions des rapports de contrôle, attestant de la solidité de l'ouvrage. Ces documents sont fournis par le maître d'ouvrage.

**Coordonnées du Chargé d'Affaire :**

Immeuble "Le Louisiane"  
10 chaussée Jules César  
95520 OSNY  
Tél : 01 30 31 93 40  
Fax : 01 30 31 89 21  
Mél : umaro.correia@fr.bureauveritas.com



**Adresse postale :**

BP 338  
95526 CERGY-PONTOISE Cedex

RCBT  
Monsieur Pierre NGUYEN  
Le technopôle  
13-15 avenue Maréchal Juin  
92360 MEUDON LA FORET

N. Réf. : /RIOERP b/0  
V. Réf. :  
RIOERP b n° 0  
N° affaire : 796561-00240/1  
Missions signées : AOERP

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

OSNY, le 22/06/2017

## **Rapport Initial Assistance à l'Ouverture d'un Etablissement Recevant du Public**

### **CLUB BOUYGUES TELECOM- Noisy le Grand**

N°121B centre commercial les Arcades  
234 Avenue du Clos Mont d'Est  
93160 NOISY LE GRAND

Ce rapport comporte 20 pages dont 1 page de garde

Ce rapport est partiel, voir le détail du contenu dans le Sommaire, page suivante.

Le Chargé d'affaire  
UMARO CORREIA

# SOMMAIRE

1. Renseignements généraux	3
2. Description sommaire de l'ouvrage	4
3. Documents examinés	5
4. Remarques générales et synthèse des avis formulés sur le projet	6
5. Liste des points examinés par chapitres	7

## MISSIONS :

Chapitres	Date d'envoi	Version
<b>AOERP : Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> HAND : Accessibilité des constructions aux personnes handicapées <i>M BRAHIM AHUILAT - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i>	22/06/2017	V0
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques <i>M BRAHIM AHUILAT - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i> <i>M BRAHIM AHUILAT - (Incendie)</i>	22/06/2017	V0
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-TB : Thermique, gaz, grandes cuisines - vérifications techniques <i>M BRAHIM AHUILAT - Généraliste</i> <i>M UMARO CORREIA - Généraliste</i>	22/06/2017	V0
<input checked="" type="checkbox"/> SEI-EL : Electricité - Eclairage - vérifications techniques <i>M STEPHANE SADDOUD - Electricité</i>	22/06/2017	V0
<input type="checkbox"/> SEI-TM : Ascenseurs - Escaliers mécaniques - vérifications techniques		

## Annexes :

- Calcul des dégagements et effectifs

# 1. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

## OPERATION

Agence : POLE CN Construction DRS IDF  
Service : 796561

N° de convention :  
signée le :

### Désignation de l'opération

Appellation : CLUB BOUYGUES TELECOM- Noisy le Grand -

Adresse chantier :

N° et voie : N°121B centre commercial les Arc

Ville : NOISY LE GRAND

Lieu-dit : 234 Avenue du Clos Mont d'Est

Département : Seine-Saint-Denis

Début des travaux :

Délai : - mois

Valeur prévisionnelle des travaux : € (HT)

### Maître de l'Ouvrage :

RCBT

Le technopôle

13-15 avenue Maréchal Juin

92360 MEUDON LA FORET

## MISSIONS

### Nature des missions confiées :

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

AOERP Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

### Etendue de la mission :

Notre mission se limite au nouveau aménagement de la boutique club Bouygues telecom du centre les Arcades à Noisy le Grand. La cellule est d'une surface de 126m<sup>2</sup>, la surface aménagée à 119.4m<sup>2</sup>: Revêtement de sol, cloisonnement, finition peinture, pose de faux-plafond, changement de mobilier, électricité, façade du magasin, sprinklage

A notre connaissance aucun travaux de structure n'est prévus.

## 2. DESCRIPTION SOMMAIRE DE L'OUVRAGE

Date de dépôt du permis de construire ou d'autorisation de travaux prise en compte (à défaut, référentiel applicable au) : 22/06/2017

### CLASSEMENT REGLEMENTAIRE DU PERMIS DE CONSTRUIRE

ERP du 1er groupe Type M (selon la notice)

### AFFECTATION DES LOCAUX

Magasin de vente:

Espace accessible au public: 66.4m<sup>2</sup>

Locaux sociaux non accessibles au public: 53m<sup>2</sup>

### DESCRIPTION ARCHITECTURALE

SO

### DESCRIPTION DES PRINCIPES CONSTRUCTIFS

Adapation des lot techniques techniques à confirmer en cours de travaux :

- Equipements techniques :
  - Installations électriques : Sans objet
  - Installations thermiques et fluides :
    - Chauffage/Ventilation: Sans objet
  - Installations de désenfumage
    - Sans objet
  - Ascenseur, monte-charge:
    - Sans objet
  - Moyens de secours :
    - Moyens d'extinction : extincteurs H2O et CO2, RIA, installation d'extinction automatique à eau type sprinkler.
    - Moyens d'alarme : Sans objet
    - Moyens d'alerte: L'alerte secours sera réalisée par le Téléphone Filiaire Urbain.
    - Système de sécurité incendie : Sans objet

### CONTRAINTES PARTICULIERES

- Liées au mode constructif : cloisonnement traditionnel
- Liées à l'occupation des locaux : 1pers / m2 sur le tiers de la surface de vente

### CLASSEMENT DE L'ETABLISSEMENT EN FONCTION DES RISQUES

Cellule de moins de 300 m2. Etablissement à risque courant car disposant d'un système d'extinction automatique à eau.

### LOCAUX A RISQUES PARTICULIERS

Sans objet

### TECHNOLOGIE INNOVANTE

Sans objet

### 3. DOCUMENTS EXAMINES

Documents examinés		Date de l'indice	Reçu le
Emetteur : RCBT			
Plan	Dossier plan AT	30/05/2017	22/06/2017
Notice	Notice d'accessibilité	30/05/2017	22/06/2017
Notice	Notice de sécurité	30/05/2017	22/06/2017
Notice	Notice descriptif	30/05/2017	22/06/2017

#### 4. REMARQUES GENERALES ET SYNTHÈSE DES AVIS FORMULÉS SUR LE PROJET

L'examen des documents de conception visés dans les pages précédentes dans le cadre des missions qui nous ont été confiées, appelle les observations suivantes :

- Les avis et observations formulés dans le présent rapport ne visent que les dispositions relatives aux fonctions et/ou aux ouvrages ou éléments d'ouvrage qui sont explicitement indiqués.
- Les avis formulés sur le projet ne préjugent pas des avis qui pourront être formulés lors des phases ultérieures.
- Les plans d'exécution et notes de calculs des ouvrages, les dossiers techniques des matériaux, matériels et procédés constructifs mis en œuvre, seront à nous communiquer pour avis, avant début des travaux correspondants.
- Les entreprises devront nous préciser les modalités de leur autocontrôle concernant les vérifications techniques qui leur incombent (Loi n° 78-12 du 4 janvier 1978, article R 111-40 du Code de la Construction et de l'Habitation).
- Notre mission ne comprend pas de contrôle en usine ou en atelier, sur les ouvrages ou parties d'ouvrage, et éléments d'équipement destinés à être incorporés dans la construction.

##### MISSION : AOERP - Assistance à l'ouverture d'un ERP ou IGH

SEI-IN : Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques

Objet / article de référence	Avis
<b>DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP</b> Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement GN 4 - Procédure d'adaptation des règles de sécurité  GN 8 - Principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrées lors de l'évacuation	Nous communiquer les attendus de la commission de sécurité compétente sur le dossier d'aménagement. En l'absence desdits attendus, notre rapport ne tient pas compte des éventuelles aggravations ou minorations émises par la commission de sécurité, et une observation apparaîtra sur le rapport final. L'évacuation devra tenir compte des différents handicaps.
<b>MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE *</b> Installations d'extinction automatique ou à commande manuelle	Nous communiquer la nature des têtes installées.
<b>DISPOSITIONS PARTICULIÈRES ÉTABLISSEMENTS DE TYPE M *- MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22 décembre 1981</b> Aménagements intérieurs	Sauf classement conventionnel, l'ensemble du mobilier devra justifier d'un PV de réaction au feu de classement M3.
Moyen de secours dans les locaux et dégagements accessibles au public M 27 - Système d'extinction automatique à eau	Voir article MS.

**Vous voudrez bien nous confirmer par courrier, la prise en compte des observations formulées**

**Pour contribuer à l'obtention d'une meilleure qualité de votre ouvrage, nous sommes à votre disposition pour participer à une réunion de mise au point générale.**

## 5. LISTE DES POINTS EXAMINES PAR CHAPITRE

### Codes utilisés associés à nos avis :

La signification des codes utilisés dans nos missions est la suivante :

**AF :** Avis Favorable.

Les dispositions prévues dans les documents examinés n'appellent pas de remarque. Cet avis, formulé dans la limite des précisions fournies par ces documents, ne préjuge pas des avis qui pourront être émis lors des phases ultérieures.

**AP :** A Préciser.

Les dispositions prévues dans les documents examinés sont insuffisamment définies. Cet avis présente un caractère suspensif : il y aura lieu de fournir les précisions complémentaires demandées, faute de quoi notre avis deviendra défavorable.

**OB :** OBservation.

Les dispositions prévues dans les documents examinés peuvent générer un ou plusieurs des aléas techniques visés dans notre mission. Cet avis présente un caractère défavorable et sera maintenu dans notre rapport final en l'absence de prise en compte.

**SO :** Sans Objet.

L'indication Sans Objet s'applique aux articles réglementaires qui ne sont pas concernés par certaines dispositions ou lorsqu'ils ne comprennent pas d'installations techniques mentionnées dans le règlement de sécurité.

**HM :** Hors Mission.

L'examen des dispositions prévues dans les documents ne relève pas des missions qui nous ont été confiées. Cet examen peut, le cas échéant, faire l'objet de prestations complémentaires.

**PM :** Pour Mémoire.

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



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

## Chapitre : HAND - Accessibilité des constructions aux personnes handicapées

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<p><b>ACCESSIBILITE DES ERP SITUES DANS UN CADRE BATI EXISTANT ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC (IOP) EXISTANTES AUX PERSONNES HANDICAPEES</b></p>			
<p>Art. 4 - Accès aux bâtiments ou aux installations</p>	<p>Le magasin est accessible par le mail du <b>Centre Commercial</b>. Il n'y a pas de dévers supérieur à 2%.</p>	AF	
<p>Art. 5 - Accueil du public</p>	<p>Les meubles de consultation seront équipés d'une tablette d'une hauteur maximum de 0.80m et d'un vide en partie inférieure d'au moins 0.30m de profondeur, 0.60m de largeur et 0.70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à une personne en fauteuil roulant</p>	AF	
<p>Art. 6 - Circulations intérieures horizontales</p>	<p>Les circulations intérieures se déploient depuis l'entrée avec des largeurs de plus de 1,40 m qui vont jusqu'au fond du magasin. Un espace de manoeuvre de Ø 150 cm est possible en bout de chaque passage. Il n'y a pas de dévers supérieur à 2%. Il n'y a pas de pente.</p>	AF	
<p>Art. 9 - Revêtements des sols, murs et plafonds</p>	<p>Les sols sont non meubles, non glissant, non réfléchissant, sans obstacle à la roue et sans ressaut. Le revêtement de sol est modifié en carrelage grès cérame non glissant.</p>	AF	
<p>Art. 11 - Equipements et dispositifs de commande dans les locaux ouverts au public</p>	<p>Tout système de communication ou dispositif de commande sera positionné à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil avec une hauteur comprise entre 0.90m et 1m30. Les symboles internationaux d'accessibilité sont utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées. Ils sont facilement repérables.</p>	AF	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
Art. 14 - Eclairage	<p>La signalisation est - autant que possible - des icônes ou des pictogrammes</p> <p>Valeur d'éclairage mesuré au sol, d'au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 lux en tout point du cheminement extérieur accessible</li> <li>- 200 lux au droit des postes de travail et encaissement</li> <li>- 100 lux en tout point des circulations intérieures</li> </ul>	AF	
Art. 19 - Caisses de paiement et dispositifs ou équipements disposés en batterie ou en série	<p>1 poste est spécialement aménagé et identifié PMR.</p> <p>Ce poste de travail voir croquis en page 5 comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un vide en partie inférieure d'une hauteur d'au moins de 70 cm x 60 cm x 30 cm (H x L x P) permettant le passage des pieds et genoux</li> <li>- Un bord supérieur maximum de 80 cm du sol</li> </ul> <p>Un emplacement libre de 80cm x 130cm est laissé devant la caisse PMR</p>	AF	

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

## Chapitre : SEI-IN - Dispositions constructives et moyens de secours - vérifications techniques

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

Points examinés	Dispositions prévues	Avis
<b>DISPOSITIONS APPLICABLES A TOUS LES ERP</b>		
Classement des établissements GN 1 - Classement des établissements GN 2 - Classement des groupements d'établissements ou des établissements en plusieurs bâtiments voisins non isolés entre eux GN 3 - Classement des groupements d'établissements et des établissements en plusieurs bâtiments isolés entre eux		PM PM PM
Adaptation des règles de sécurité et cas particuliers d'application du règlement GN 4 - Procédure d'adaptation des règles de sécurité		<b>AP</b> Nous communiquer les attendus de la commission de sécurité compétente sur le dossier d'aménagement. En l'absence desdits attendus, notre rapport ne tient pas compte des éventuelles aggravations ou minorations émises par la commission de sécurité, et une observation apparaîtra sur le rapport final.
GN 5 - Etablissement comportant des locaux de types différents		PM
GN 6 - Utilisations exceptionnelles des locaux		PM
GN 7 - Etablissements situés dans les immeubles de grande hauteur		PM
GN 8 - Principes fondamentaux de conception et d'exploitation d'un établissement pour tenir compte des difficultés rencontrées lors de l'évacuation		<b>AP</b> L'évacuation devra tenir compte des différents handicaps.
GN 9 - Aménagement d'un établissement nouveau dans des locaux ou bâtiments existants		PM
GN 10 - Application du règlement aux établissements existants		PM
Contrôles des établissements		
GN 11 - Notification des décisions		PM
GN 12 - Justification des classements de comportement au feu des matériaux et éléments de construction		PM

Points examinés	Dispositions prévues	Avis
Travaux GN 13 - Travaux dangereux		PM
Normalisation GN 14 - Conformité aux normes - Essais de laboratoires		PM
<b>DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LES ERP DU 1ER GROUPE</b>		
Généralités GE 1 - Objet		PM
Contrôles des établissements GE 2 - Dossier de sécurité		PM
GE 3 - Visite de réception		PM
GE 4 - Visites périodiques		PM
GE 5 - Avis relatif au contrôle de la sécurité		PM
Vérifications techniques GE 6 - Généralités		PM
GE 7 - Vérifications techniques assurées par des personnes ou organismes agréés		PM
GE 8 - Types de vérifications (organismes agréés)		PM
GE 9 - Rapports de vérifications (organismes agréés)		PM
GE 10 - Rapports de vérifications (techniciens compétents)		PM
<b>DISPOSITIONS CONSTRUCTIVES</b>		
Isolement par rapport aux tiers CO 6 - Objet	L'isolement par rapport aux tiers est existant et non modifié par le projet.	SO PM
Résistance au feu des structures		SO
Couvertures		SO
Façades CO 19 - Généralités		SO PM
Distribution intérieure et compartimentage CO 23 - Généralités	- Les parois verticales séparant les locaux sociaux de la zone de vente sont <b>PF ½h</b> , les portes <b>PF ½h</b> avec ferme-porte. - Les parois verticales de la réserve d'approche <b>12m²</b> ne nécessitent pas d'isolation	SO

Le dossier de sécurité (selon R123-22- PC, AdT), doit comprendre une notice présentant la ou les solutions retenues, par niveau, pour l'évacuation des personnes en tenant compte des handicaps

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<p>CO 23 - Généralités</p> <p>Locaux non accessibles au public, locaux à risques particuliers CO 27 - Classement des locaux en fonction de leurs risques CO 28 - Locaux à risques particuliers</p> <p>Dégagements CO 34 - Terminologie CO 37 - Saillies et dépôts</p> <p>CO 38 - Calcul des dégagements</p> <p>Sorties CO 43 - Répartition des sorties - Distances maximales à parcourir</p> <p>Espaces d'attente sécurisés</p> <p>Tribunes et gradins</p>	<p>particulière, cette réserve est séparée des locaux sociaux par une porte PF 1/2h munie d'un ferme porte.</p> <p>1 dégagement de 5 U.P sur mail</p>	<p>PM SO</p> <p>PM <b>AP</b></p> <p>AF</p> <p>AF</p> <p>SO SO</p>	<p>Aucune saillie ou de dépôt ne doit réduire la largeur des dégagements.</p> <p>La distance à parcourir pour atteindre une porte doit être inférieur à 30m.</p>
<b>AMENAGEMENTS INTERIEURS, DECORATION ET MOBILIER</b>			
<p>Généralités AM 1 - Généralités</p>		<p>PM</p>	<p>Comportement au feu s'exprimant en euro classe (produits de construction en majeure partie) ou en catégorie (matériaux d'aménagement, décoration, gros mobilier)</p>
<p>Revêtements AM 2 - Produits et matériaux de parois AM 4 - Parois verticales des dégagements non protégés et des locaux AM 5 - Plafonds des dégagements non protégés et des locaux (Tout plafond, y compris plafonds suspendus, plafonds tendus, plafonds ajourés...) AM 7 - Sols des dégagements non protégés et des locaux</p>	<p>Panoprey Polyrey Mélaminé M2</p> <p>Faux plafond plaque de plâtre en zone de vente M1.</p> <p>Sol Carrelage Grès Cérame ATLAS 15*90cm coloris Bord Salt et coloris Bord Cumin M0</p>	<p>PM AF</p> <p>AF</p> <p>AF</p>	
<p>Eléments de décoration</p>		<p><b>AP</b></p>	<p>Rappel: Les revêtement muraux et tendu devront être M2 minimum ainsi que les décorations en relief si leurs surfaces projetées sont supérieure à 20%.</p>

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<p>Gros mobilier, agencement principal, aménagements de planchers légers surélevés</p> <p><b>DESENFUMAGE</b></p> <p>Objet - principes - application  DF 1 - Objet du désenfumage  DF 2 - Documents à fournir  DF 9 - Entretien et exploitation  DF 10 - Vérifications techniques</p> <p><b>MOYENS DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE *</b></p> <p>Généralités  MS 1 - Différents moyens de secours  MS 2 - Dispositions particulières  MS 3 - Documents à fournir</p> <p>Moyens d'extinction  MS 4 - Différents moyens d'extinction</p> <p>Bouches et poteaux d'incendie privés et points d'eau</p> <p>Branchements et canalisations</p> <p>Robinets d'incendie armés</p> <p>Colonnes sèches</p> <p>Colonnes en charge</p> <p>Installations d'extinction automatique ou à commande manuelle</p> <p>MS 26 - article abrogé  MS 27 - article abrogé</p>	<p>Panneaux de particules pré mélaminé/ stratifié  Panneau Mélaminé M3  Panoprey Polyrey Mélaminé M2  Polyrey HPL stratifié M1  Polyrey M1</p> <p>Nappe haute non modifié  nappe basse: Zone de vente, création d'une nappe basse traversant le faux plafond (placoplâtre)  Zone locaux sociaux, création d'une nappe basse traversant les dalles minérales de faux plafond.</p>	<p>AF</p> <p>PM  PM  PM  PM</p> <p>PM  PM  PM</p> <p>PM</p> <p>SO  SO  SO  SO  SO</p> <p><b>AP</b></p> <p>PM  PM</p>	<p>A prévoir par l'exploitant  A prévoir par l'exploitant</p> <p>Le sprinklage doit être conforme aux normes NF EN 12845 et NF S 62-211. L'aménagement ne doit pas opposer au bon fonctionnement du système sprinklage.</p> <p>Nous communiquer la nature des têtes installées.</p>

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
Déversoirs ponctuels		SO	
Eléments de construction irrigués MS 35 - Définition		SO PM	
Appareils mobiles et moyens divers MS 39 - Emplacement	2 extincteur(s) CO <sup>2</sup> de 2 kg à proximité du TGBT rez de chaussée et de la baie informatique à l'étage. 2 extincteur(s) de 6 L à EPA implanté en locaux sociaux au rez de chaussée et à l'étage 1 extincteur(s) de 6 L à EPA implanté en surface de vente 1 extincteur CO <sup>2</sup> de 2 kg implanté en surface de vente	AF	
Dispositions visant à faciliter l'action des sapeurs pompiers MS 42 - Moyens pour faciliter l'action des sapeurs-pompiers	Un plan d'évacuation incendie positionné à l'entrée du magasin ainsi que dans la zone non accessible au public	AF	
Service de sécurité d'incendie MS 45 - Généralités MS 46 - Composition et missions du service MS 48 - Qualification du personnel de sécurité MS 49 - Service assuré par les sapeurs-pompiers MS 51 - Exercices d'instruction MS 52 - Présence de la direction		PM PM PM PM PM PM	
Système de sécurité incendie (SSI) MS 54 - Zones : terminologie		SO PM	
Système de détection incendie		SO	
Système de mise en sécurité incendie (SMSI)		SO	
Système d'alarme MS 61 - Terminologie		SO PM	
Entretien et consignes d'exploitation MS 68 - Entretien MS 69 - Consignes d'exploitation		PM PM	
Système d'alerte	L'alerte secours sera réalisée par le Téléphone FiliaireUrbain.	AF	

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
Entretien, vérifications et contrôles MS 73 - Vérifications techniques MS 74 - Contrôles MS 75 - Autres obligations de l'exploitant		PM PM PM	
<b>DISPOSITIONS PARTICULIERES ETABLISSEMENTS DE TYPE M *-            MAGASINS DE VENTE, CENTRE COMMERCIAUX - Arrêté du 22            décembre 1981</b>			
Généralités M 1 - Etablissements assujettis M 2 - Calcul de l'effectif		PM AF	Voir le calcul en annexe.
Construction, isolement et distribution M 7 - Distribution intérieure des centres commerciaux	Cloisonnement de distributions intérieures réalisées en plaque de plâtre sur ossature	AF	Aucune exigence d'isolement. Cellule de moins de 300 m <sup>2</sup> et sprinklée.
Dégagements M 11 - Centres commerciaux : sorties des exploitations et des mails	Effectif moins de 50 personnes	AF	
Aménagements intérieurs	Mobilier M3 (selon notice)	<b>AP</b>	Sauf classement conventionnel, l'ensemble du mobilier devra justifier d'un PV de réaction au feu de classement M3.
Moyen de secours dans les locaux et dégagements accessibles au public M 25 - Dispositions générales M 27 - Système d'extinction automatique à eau M 29 - Service de sécurité incendie M 31 - Article supprimé par arrêté du 2 février 1993		PM <b>AP</b> PM PM	Voir article MS.
Dispositions spéciales à certaines présentations ou manifestations M 37 - Manifestations temporaires		PM	
Consignes particulières M 44 - Défense de fumer		PM	
Mesures applicables aux locaux non accessibles au public M 45 - Généralités M 58 - Défense de fumer		PM PM	





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

## Chapitre : SEI-EL - Electricité - Eclairage - vérifications techniques

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

Points examinés	Dispositions prévues	Avis	
<b>INSTALLATIONS ELECTRIQUES</b>			
Généralités			
EL 1 - Objectifs		PM	
EL 2 - Documents à fournir		AP	Sont à fournir : - schéma de distribution générale avec mention des caractéristiques des câbles et dispositifs de protection - documents relatifs aux installations d'éclairage de sécurité (cf EC4)
EL 3 - Définitions		PM	
EL 4 - Règles générales		AF	
Règles d'installation			
EL 5 - Locaux de service électrique		SO	
EL 6 - Matériels à haute tension ou contenant des diélectriques susceptibles d'émettre des vapeurs inflammables ou toxiques		SO	
EL 7 - Implantation des groupes électrogènes		SO	
EL 8 - Batteries d'accumulateurs et matériels associés		SO	
EL 9 - Tableaux normaux - conditions d'installation		AF	
EL 10 - Canalisation des installations normal - remplacement	Seules les canalisations électriques de type C2 peuvent être utilisées	AF	
EL 11 - Appareillages et appareils d'utilisation		AP	Les coupures d'urgences doivent être non accessible au public (même sous verre dormant) et facilement accessibles et reconnaissables depuis le mail par les services de secours.
Installations de sécurité		SO	
Maintenance, exploitation et vérifications		SO	
EL 18 - Maintenance, exploitation		PM	
EL 19 - Vérifications techniques		PM	
Installations temporaires			
EL 20 - Généralités		PM	
EL 21 - Installations de travaux		SO	



## ANNEXE - TABLEAU DE CALCUL DES EFFECTIFS ET DES DEGAGEMENTS

Niveau	Local	Type	Mode de calcul	Surface ou autre critère	Effectifs					Aggravation	Dégagements				Commentaire		
					*	public	personnel	du local	du niveau		Cumul des niveaux	Théorique				Réalisé	
												Nb	No	Nb Ac		UP	Nb
1		M	1pers/2m²/3		12	5		17		1	0	1	1	0	5	Favorable	

Légende des colonnes : Nb No = Nombre Normal, Nb Ac = Nombre Accessoire, \* = exclusion de la prise en compte dans le calcul de l'effectif du public si la case est cochée

Total : 

12	5
----	---

Effectif global : 

17
----

Copies à :

- BUREAU VERITAS / Mme Sandrine JAULGEY

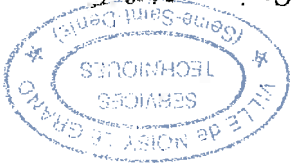
Nos réf. : DGADAD/DGST/CP/IC/CSG/2017-1177

Objet : Arrêté d'autorisation de travaux

Boutique « Club Bouygues Telecom »  
Etablissement n° ERP-NLG-00003-086

Courrier RAR n° 1A 141 645 2868 3

CLUB RESEAU BOUYGUES TELECOM  
Monsieur Luc ALEXANDRE  
13-21 avenue du Maréchal Juin  
Bâtiment « Le technopole »  
92366 MEUDON LA FORET CEDEX  
Noisy-le-Grand, le 12 décembre 2017

Numéros des pièces	Designation des pièces	Nombre de pièces	Observations
2017-027	<p>Monsieur,</p> <p>En réponse à votre demande, et suite à mon envoi par courriel de ce jour, j'ai le plaisir de vous adresser ci-joint, pour notification :</p> <p>➤ L'original de l'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public n° ERP-2017-027, concernant l'aménagement d'un magasin sous l'enseigne « CLUB BOUYGUES TELECOM » au niveau 1 du centre commercial régional des Arcades à Noisy-le-Grand (dossier ACAM N° 093 051 17C0032 déposé pour instruction en mairie le 19/09/2017).</p> <p>Vous souhaitant bonne réception de la présente, je vous prie de croire, Monsieur, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.</p> <p>Cellule Sécurité Direction Générale des Services Techniques Unité Administrative, Financière et Juridique</p> <p>Copie, pour info (par courriel): M. RIBIERRE, KLEPIERRE M. REMOND, ARCANÉ CONCEPT</p> 	<p>1 arrêté AT + Avis DRIEA + Avis BDSC</p>	<p><input type="checkbox"/> Pour attribution</p> <p><input type="checkbox"/> Pour information</p> <p><input type="checkbox"/> Pour diffusion</p> <p><input type="checkbox"/> Pour enquête</p> <p><input type="checkbox"/> Pour avis</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Pour notification</p> <p><input type="checkbox"/> Pour signature et retour</p> <p><input type="checkbox"/> En retour</p> <p><input type="checkbox"/> En communication</p>

**ARRETE D'AUTORISATION DE CONSTRUIRE, D'AMENAGER OU DE MODIFIER  
UN ETABLISSEMENT RECEVANT LE PUBLIC N° ERP-2017-027**

Demande d'autorisation d'aménager : AT 093 051 17 C0032  
Demande déposée le : 19 septembre 2017

Par : la société RESEAU BOUYGUES TELECOM, représentée par M. Luc ALEXANDRE  
Pour : l'aménagement d'un magasin sous l'enseigne « CLUB BOUYGUES TELECOM »  
Sur un terrain sis : niveau 1 du centre commercial « les Arcades » – 93160 Noisy-le-Grand.  
Etablissement : ERP-NLG-00003-086

LE MAIRE,

**Vu** le code de la construction et de l'habitation, notamment son article L.111-8 ;

**Vu** l'arrêté du 25 juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public ;

**Vu** l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 modifié 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 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 ;

**Considérant** la demande susvisée d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant le public ;

**Considérant** l'avis favorable émis par la Sous-commission départementale d'accessibilité aux personnes handicapées de Seine-Saint-Denis, en date du 09 novembre 2017 (avis annexé), pour l'établissement susmentionné,

**Considérant** l'avis favorable avec prescriptions émis par la sous-commission départementale, pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et les immeubles de grande hauteur, en date du 10 novembre 2017 (avis annexé), pour l'établissement susvisé,

**ARRETE :**

**Article 1 :** L'autorisation de travaux, visant l'aménagement d'un magasin sous l'enseigne « CLUB BOUYGUES TELECOM » (lot n° 121 B niveau 1), situé au centre commercial régional « Les Arcades », est accordée.

**Article 2 :** - Le pétitionnaire devra respecter les prescriptions émises par la sous-commission départementale, pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et les immeubles de grande hauteur, annexées au présent arrêté.

Noisy-le-Grand, le 17 novembre 2017

Conseiller régional d'Ile-de-France  
Maire de Noisy-le-Grand

Brigitte MARSIGNY



**Article 4 :** La présente décision peut faire l'objet d'un recours gracieux adressé au Préfet de la Seine Saint-Denis dans un délai de deux mois suivant la notification et/ou la publication de cette décision. La présente décision peut aussi faire l'objet d'un recours contentieux formé par les personnes auxquelles l'acte fait grief, dans un délai de deux mois, à compter de la notification de cette décision ou de sa publication. Le recours doit être introduit auprès du tribunal administratif de Montreuil, sis 7, rue Catherine-Puig (niveau 206, rue de Paris) à Montreuil (93558 cedex).

**Article 3 :** Le présent arrêté sera notifié au demandeur de l'autorisation.

Document déposé à la  
Préfecture de la Seine-Saint-Denis  
le 17 DEC 2017  
Publié le .....  
ou notifié le .....  
ACTE RENDU EXECUTOIRE  
Pour le Maire et par délégation  
Benoit NAGEL  
Directeur Général Adjoint chargé du  
Développement et de l'Aménagement  
Durable



PRÉFET DE LA SEINE-SAINT-DENIS

Bobigny, le 09/11/17

Direction régionale et interdépartementale  
de l'Équipement et de l'Aménagement  
Ile-de-France

Unité Départementale de la Seine-Saint-Denis

Le Président de la sous-commission  
départementale pour l'accessibilité des personnes  
handicapées

Service Urbanisme et Bâtiment  
Pôle Bâtiment et Accessibilité

à

Madame, Monsieur le Chef du service Patrimoine Bâti –  
Cellule sécurité incendie de Noisy-le-Grand

Nos réf. : 17-1430

Vos réf. : AT.093.05L17C.0032

Réceptionné le 22/09/17

Affaire suivie par le service accessibilité – ud93

accessibilite.ud93.drea-iff@developpement-durable.gouv.fr

Objet : Aménagement d'un magasin de vente de services de  
réseaux téléphoniques

Réseau Club Bouygues Télécom

234 avenue du Clos Mont d'Est – Centre commercial les Arcades

93160 NOISY-LE-GRAND

Je vous informe que les membres de la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées,  
ont émis, en séance du 9 novembre 2017, un avis favorable à la réalisation du projet cité en objet.

Le chef du pôle Bâtiment accessibilité



Sébastien KUHN



Liberté • Egalité • Fraternité  
République Française

PREFET DE LA SEINE-SAINT-DENIS

DIRECTION DES SECURITES ET DES SERVICES DU CABINET  
BUREAU DE LA DEFENSE ET DE LA SECURITE CIVILES

Affaire suivie par Malika Abdelouhab

☎ 01.41.60.23.52

pref-seculte-incendie@seine-saint-denis.gouv.fr  
Courrier n° 17/1137

Bobigny, le 10 NOV. 2017

Le Préfet de la Seine-Saint-Denis

à

Madame la maire de Noisy-le-Grand  
Cellule Sécurité Incendie

**Objet** : Boutique "Bouygues Télécom" – Lot 121 B  
Centre commercial Les Arcades – Avenue du Clos Mont d'Est

**Réfer** : V/bordereau du 19 septembre 2017 – AT 093 051 17C0032

Par bordereau cité en référence, vous avez transmis pour avis un dossier concernant l'aménagement d'une boutique "Bouygues Télécom" dans une cellule de 120 m<sup>2</sup>, située au premier niveau du centre commercial précité.

Monsieur Didier RIBIERRE, gestionnaire du Centre Commercial et responsable unique de sécurité a visé le dossier de travaux.

**Historique**

Pour mémoire, la poursuite de l'activité du centre commercial a fait l'objet d'un avis favorable de la sous-commission départementale pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, à l'issue de la visite réalisée le 9 décembre 2014.

**Description de l'établissement**

La concession, implantée au 1<sup>er</sup> étage du centre commercial comprend une surface de vente de 67m<sup>2</sup>, une zone "brieff", une réserve, des sanitaires et un bureau. Elle dispose des installations techniques et de sécurité du centre commercial.

Cet établissement de type M susceptible d'accueillir 17 personnes dont 5 au titre du personnel est intégré dans un centre commercial classé en 1<sup>ère</sup> catégorie. Il relève des dispositions du règlement de sécurité du 25 juin 1980 modifié relatif à la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

Étude et avis

L'étude des documents permet de formuler l'observation suivante :

- le pétitionnaire applique pour l'aménagement de son magasin l'arrêté du 13 juin 2017 modifiant l'arrêté du 22 décembre 1981 relatif aux établissements de type M. Dans un souci de cohérence d'ensemble des effectifs théoriques du centre commercial, il conviendrait de demander à la direction du centre de déposer auprès de l'autorité administrative, dans un délai de six mois, un dossier faisant la synthèse, lot par lot et niveau par niveau, des nouveaux effectifs susceptibles d'être admis ainsi que des dégagements disponibles. En outre, les plans devront mentionner clairement les surfaces de vente. Le dossier prévu à l'article R123-22 du CCH devra aborder l'organisation de la sécurité. Les plans transmis mentionneront clairement les surfaces de vente.

Après examen, la sous-commission départementale pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et les immeubles de grande hauteur émet un avis favorable au dossier présenté.

Il y aura lieu toutefois d'inviter le pétitionnaire à veiller au respect et à la réalisation des prescriptions suivantes :

1. Réaliser l'installation des plafonds suspendus de manière que le fonctionnement du système d'extinction automatique à eau ne soit pas entravé par des motifs de décoration ou autres. En cas d'impossibilité, établir un second réseau de protection.
2. Afficher, près des appareils téléphoniques, les renseignements relatifs aux modalités d'appel :
  - du poste central de sécurité ;
  - des sapeurs-pompiers : tél. 18 ou 112.
3. S'assurer que les travaux prévus n'apportent aucune gêne pour l'évacuation du public et ne lui font courir aucun danger, conformément aux dispositions de l'article GNI3.
4. S'assurer du concours, pendant la construction, d'organismes ou de personnes agréés par le ministre de l'intérieur pour effectuer les vérifications de sécurité conformément aux articles R 123-43 et R 123-44 du Code de la Construction et de l'Habitation. Les procès-verbaux ou comptes rendus de vérification seront présentés à la commission de sécurité et annexés au registre de sécurité.

Le préfet,  
Préfet et par délégation  
Le chef du bureau de la défense  
et de la sécurité civiles  
Christophe ANTONI

PRÉFET DE LA SEINE-SAINT-DENIS

Direction régionale et interdépartementale  
de l'Équipement et de l'Aménagement  
Île-de-France

Unité Départementale de la Seine-Saint-Denis

Service Urbanisme et Bâtiment

Pôle Bâtiment et Accessibilité

Bobigny, le 09/11/17

Le Président de la sous-commission  
départementale pour l'accessibilité des personnes  
handicapées

à

Madame, Monsieur le Chef du service Patrimoine Bâti –  
Cellule sécurité incendie de Noisy-le-Grand

Nos réf. : 17-1430

Vos réf. : AT.093.051.17C.0032

Réceptionné le 22/09/17

Affaire suivie par le service accessibilité – ud93  
[accessibilite.ud93.driea-if@developpement-durable.gouv.fr](mailto:accessibilite.ud93.driea-if@developpement-durable.gouv.fr)

**Objet : Aménagement d'un magasin de vente de services de  
réseaux téléphoniques**  
Réseau Club Bouygues Télécom  
234 avenue du Clos Mont d'Est – Centre commercial les Arcades  
93160 NOISY-LE-GRAND

Je vous informe que les membres de la sous-commission départementale pour l'accessibilité des personnes handicapées,  
ont émis, en séance du 9 novembre 2017, un avis favorable à la réalisation du projet cité en objet.

Le chef du pôle bâtiment accessibilité



Sébastien KUHN



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## PREFET DE LA SEINE-SAINT-DENIS

DIRECTION DES SECURITES ET DES SERVICES DU CABINET  
BUREAU DE LA DÉFENSE ET DE LA SÉCURITÉ CIVILES

Affaire suivie par Malika Abdelouhab

☎ 01.41.60.23.52

pref-securite-incendie@seine-saint-denis.gouv.fr

Courrier n° 17/1137

Bobigny, le 10 NOV. 2017

Le Préfet de la Seine-Saint-Denis

à

Madame la maire de Noisy-le-Grand  
Cellule Sécurité Incendie

**Objet** : Boutique "Bouygues Télécom" – Lot 121 B  
Centre commercial Les Arcades – Avenue du Clos Mont d'Est

**Réfer** : V/bordereau du 19 septembre 2017 – AT 093 051 17C0032

Par bordereau cité en référence, vous avez transmis pour avis un dossier concernant l'aménagement d'une boutique "Bouygues Télécom" dans une cellule de 120 m<sup>2</sup>, située au premier niveau du centre commercial précité.

Monsieur Didier RIBIERRE, gestionnaire du Centre Commercial et responsable unique de sécurité a visé le dossier de travaux.

### **Historique**

Pour mémoire, la poursuite de l'activité du centre commercial a fait l'objet d'un avis favorable de la sous-commission départementale pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public, à l'issue de la visite réalisée le 9 décembre 2014.

### **Description de l'établissement**

La concession, implantée au 1<sup>er</sup> étage du centre commercial comprend une surface de vente de 67m<sup>2</sup>, une zone "brief", une réserve, des sanitaires et un bureau. Elle dispose des installations techniques et de sécurité du centre commercial.

## Classement

Cet établissement de **type M** susceptible d'accueillir **17** personnes dont **5** au titre du personnel est intégré dans un centre commercial classé en **1<sup>ère</sup> catégorie**. Il relève des dispositions du règlement de sécurité du 25 juin 1980 modifié relatif à la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public.

## Etude et avis

L'étude des documents permet de formuler l'observation suivante :

- le pétitionnaire applique pour l'aménagement de son magasin l'arrêté du 13 juin 2017 modifiant l'arrêté du 22 décembre 1981 relatif aux établissements de type M. Dans un souci de cohérence d'ensemble des effectifs théoriques du centre commercial, il conviendrait de demander à la direction du centre de déposer auprès de l'autorité administrative, dans un délai de six mois, un dossier faisant la synthèse, lot par lot et niveau par niveau, des nouveaux effectifs susceptibles d'être admis ainsi que des dégagements disponibles. En outre, les plans devront mentionner clairement les surfaces de vente. Le dossier prévu à l'article R123-22 du CCH devra aborder l'organisation de la sécurité. Les plans transmis mentionneront clairement les surfaces de vente.

Après examen, la sous-commission départementale pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public et les immeubles de grande hauteur émet un avis favorable au dossier présenté.

Il y aura lieu toutefois d'inviter le pétitionnaire à veiller au respect et à la réalisation des prescriptions suivantes :

1. Réaliser l'installation des plafonds suspendus de manière que le fonctionnement du système d'extinction automatique à eau ne soit pas entravé par des motifs de décoration ou autres. En cas d'impossibilité, établir un second réseau de protection.
2. Afficher, près des appareils téléphoniques, les renseignements relatifs aux modalités d'appel :
  - du poste central de sécurité ;
  - des sapeurs-pompiers : tél. 18 ou 112.
3. S'assurer que les travaux prévus n'apportent aucune gêne pour l'évacuation du public et ne lui font courir aucun danger, conformément aux dispositions de l'article GN13.
4. S'assurer du concours, pendant la construction, d'organismes ou de personnes agréés par le ministre de l'intérieur pour effectuer les vérifications de sécurité conformément aux articles R 123-43 et R 123-44 du Code de la Construction et de l'Habitation. Les procès-verbaux ou comptes rendus de vérification seront présentés à la commission de sécurité et annexés au registre de sécurité.

Le préfet,  
Pour le Préfet et par délégation  
Le chef du bureau de la défense  
et de la sécurité civiles

**Christophe ANTONI**

Le mardi 19 septembre 2017

**Expéditeur :**

**MAIRIE DE NOISY-LE-GRAND**  
**Direction générale des services techniques**  
**Direction des Bâtiments / Service Patrimoine Bâti**  
**Cellule Sécurité Incendie**

**Destinataire :**

**CLUB RESEAU BOUYGUES TELECOM**  
**Monsieur Luc ALEXANDRE**  
13-21 avenue du Maréchal Juin  
Bâtiment « Le technopole »  
92366 MEUDON LA FORET CEDEX

REF: DGADAD/DGST/CP/IC/CSG/2017-932  
Dossier N°AT 093 051 17 C 0032  
Etablissement n° ERP-NLG-00003-086  
Magasin « Club Bouygues Telecom » – CCR Les Arcades à NLG

Désignation des pièces	Nombre de Pièces
<p>Monsieur,</p> <p>Veillez trouver en pièce jointe, le récépissé de dépôt relatif à votre demande d'autorisation d'aménager un établissement recevant public (ERP), concernant l'aménagement d'un magasin sous l'enseigne « CLUB BOUYGUES TELECOM » au niveau 1 (lot 121 B) du Centre commercial régional des Arcades à Noisy-le-Grand.</p> <p>Dossier enregistré sous la référence AT 093 051 17C032, à rappeler pour toute demande y afférant.</p> <p>Vous souhaitant bonne réception de la présente, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.</p> <p>Direction Générale des Services Techniques Direction des Bâtiments - Service Patrimoine Bâti Cellule Sécurité Incendie</p> 	<p>1</p>
<p>Copie pour info (par courriel) : KLEPIERRE + ARCANE CONSEPT – Xavier REMOND</p>	



## 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>re</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.

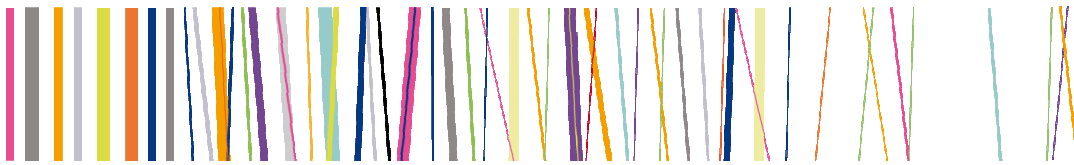




### **3. Bilan des travaux et autres actions de mise en accessibilité réalisés à la moitié de l'agenda (si durée de l'agenda > 3 ans)**

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

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



## **NOTICE SUR L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

**Dossier n° 16213**



**CLUB BOUYGUES TELECOM – NOISY**

Cellule n°121B

Centre Commercial Les Arcades

234 Avenue du Clos Mont d'Est

93193 Noisy le Grand Cedex

**01. INTERVENANTS :****01.01 Maître d'ouvrage**

RCBT – LE TECHNOPOLE  
13 à 21 avenue du Maréchal Juin  
92190 Meudon la Forêt cedex  
Représenté par Mr Luc Alexandre

Tel : 01.39.45.35.17  
Fax : 01.34.49.20.60

**01.02 Bureau de Contrôle**

BUREAU VERITAS  
2, boulevard Vauban Immeuble le Florestan  
78061 Saint Quentin en Yvelines  
Représenté localement par Mr Frédéric Blicq

Tel : 06.74.97.12.25  
Fax : 01.39.44.69.67

**01.03 Coordonnateur Sécurité**

BUREAU VERITAS  
5, boulevard Marcel Pourtout  
92 563 Rueil Malmaison Cedex  
Représenté par Mr

Tel : 01.47.52.49.12  
Fax : 01.47.77.03.22

**01.04 Coordonnateur SSI**

ACCES  
24 rue madeleine Boisset  
77166 Evry les Chateaux  
Représenté par Mr Vincent Sadry

Tel : 06.33.34.74.71  
Fax : 01.

## 02. DEFINITION DU PROJET :

Les travaux projetés ont pour objet l'aménagement intérieur d'un point de vente CLUB BOUYGUES TELECOM, accessible pour le public.

Le magasin est accessible pour le public sur le seul niveau du rez-de-chaussée, et ne comporte aucune marche.

Le magasin est composé d'une zone de vente accessible au public et de locaux sociaux réservés au personnel du magasin, ces locaux sociaux sont répartis au niveau de la surface de vente et au niveau mezzanine.

Les travaux se feront en une seule phase.

## 03. ACCES AU MAGASIN (ERP) :

Le magasin est accessible par le mail du **Centre Commercial**.

Les meubles de consultation seront équipées d'une tablette d'une hauteur maximum de 0.80m et d'un vide en partie inférieure d'au moins 0.30m de profondeur, 0.60m de largeur et 0.70m de hauteur, permettant l'usage de cette tablette à une personne en fauteuil roulant (voir document graphique en page 5) .

## 04 CIRCULATION INTERIEURE HORIZONTALE :

Les circulations intérieures se déploient depuis l'entrée avec des largeurs de plus de 1,40 m qui vont jusqu'au fond du magasin.

Un espace de manœuvre de Ø 150 cm est possible en bout de chaque passage.

Il n'y a pas de dévers supérieur à 2%.

Il n'y a pas de pente.

Il n'y a pas marches isolées.

Le cheminement est libre de tout obstacle.

## 05 REVETEMENTS DE SOLS - MURS - PLAFOND

Les sols sont non meubles, non glissant, non réfléchissant, sans obstacle à la roue et sans ressaut.

Le revêtement de sol est modifié en carrelage grès cérame non glissant.

Le plafond est de type BA13 peint blanc.

Les murs sont Blanc, Gris clair et Bleu pour certains.

La qualité acoustique aura une absorption acoustique conforme à la réglementation en vigueur.

## 06 PORTES - PORTIQUES & SAS

Sans objet accès direct depuis mail.

## 07 EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Tout système de communication ou dispositif de commande sera positionné à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil avec une hauteur comprise entre 0.90m et 1m30.

## 08 SANITAIRES :

Les installations sanitaires ne sont pas accessibles au public.

Ne faisant pas partie de l'aménagement ERP un sanitaire approprié sera mis en place pour le personnel du magasin. (Code du travail)

Des sanitaires accessibles aux personnes à mobilité réduite sont présents dans le mail ; mis en place par le centre commercial.

## 09 ELEMENT D'INFORMATION ET DE SIGNALISATION

La signalisation sera adaptée aux points de choix d'itinéraires ou en cas de pluralité de cheminements.

Un élément visuellement contrasté sera appliqué sur l'élément vitré à une hauteur comprise entre 1.10m et 1.60m.

## 10 CAISSES : MOBILIER POSTE de TRAVAIL : CO-CONSTRUCTION et DECOUVERTE ACTIVE

Sur les 5 postes, 1 poste est spécialement aménagé et identifié PMR.

Ce poste de travail voir croquis en page 5 comprend :

- Un vide en partie inférieure d'une hauteur d'au moins de 70 cm x 60 cm x 30 cm (H x L x P) permettant le passage des pieds et genoux

- Un bord supérieur maximum de 80 cm du sol

Un emplacement libre de 80cm x 130cm est laissé devant la caisse PMR

## 11 LOCAUX SOCIAUX ET ADMINISTRATIFS

Les locaux sociaux et administratifs sont au même niveau que la zone de vente du magasin et sur la mezzanine existante conservée.

## 12 SIGNALISATION :

Les symboles internationaux d'accessibilité sont utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées.

Ils sont facilement repérables.

### Visibilité

Les supports d'information :

Ils sont contrastés par rapport à leur environnement immédiat. Ils permettent une vision et une lecture en position debout et assise. Ils sont choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout éblouissement. Ils permettent à une personne mal voyante de s'approcher à moins d'1 mètre, quand ils sont situés à une hauteur inférieure à 2.20m.

### Lisibilité

L'information donnée sur les supports :

Sont fortement contrastée par rapport au fond du support ; la hauteur des caractères d'écriture est proportionnée aux circonstances

### Compréhension

La signalisation est - autant que possible - des icônes ou des pictogrammes

## 13 ECLAIRAGE :

Valeur d'éclairement mesuré au sol, d'au moins :

- 20 lux en tout point du cheminement extérieur accessible
- 200 lux au droit des postes de travail et encaissement
- 100 lux en tout point des circulations intérieures

## 14. ARTICLES DE LOIS PRIS EN COMPTE :

Conformément à la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » et ses textes d'application :

Pour les ERP et IOP :

**Arrêté du 1er 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 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 modifié par l'**Arrêté du 30 novembre 2007**

**Arrêté du 21 mars 2007** relatif à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.

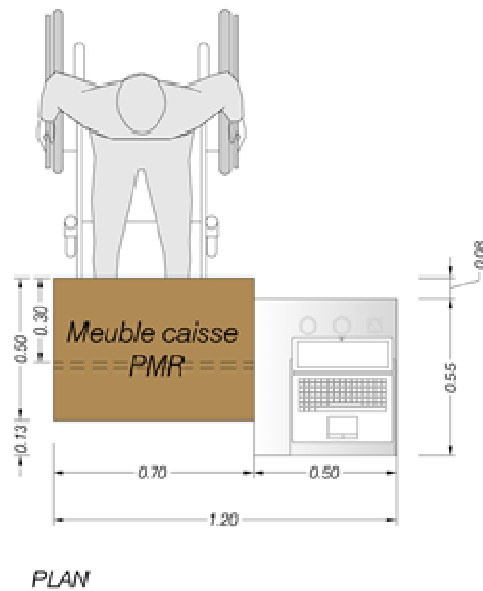
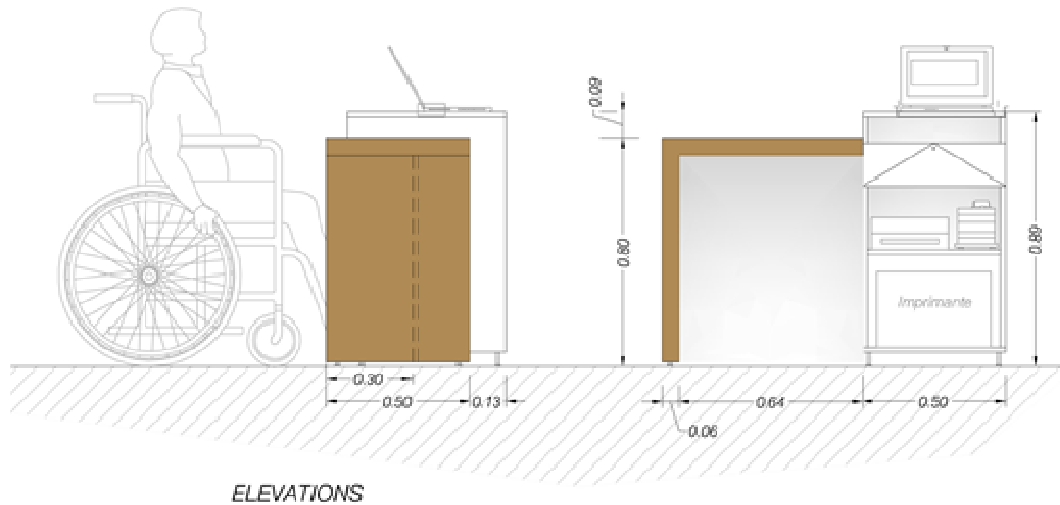
**Arrêté du 9 mai 2007** relatif à l'application de l'article R 111 19 du Code de la Construction et de l'Habitat (CCH) aux locaux destinés à accueillir des professions libérales

Autres références :

**Circulaire interministérielle n°DGUIHC 2007-53 (du 30 novembre 2007)**, relative à l'accès des personnes handicapées au cadre bâti, de la Direction Générale de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction.



**15. DÉTAIL MOBILIER D'ACCUEIL :**



**CAISSE PMR concept B Welcome**

**16. CADRE SUIVANT ARRETE DU 22 MARS 2007 :**

Cadre suivant : Arrêté du 22 Mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles : R. 111-19-21 à R. 111-19-24 :

Suivant le code de la construction et de l'habitation notamment les articles :

L. 111-7-4, R. 111-19-5, R. 111-18 à R. 111-18-11, R. 111-19 à R. 111-19-11, R. 111-19-21 à R. 111-19-24 relatifs à l'attestation constatant que les travaux sur certains bâtiments respectent les règles d'accessibilité aux personnes handicapées.

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

1. CHEMINEMENTS EXTERIEURS :		
Généralités		X
▪ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment		X
▪ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment		X
▪ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs		X
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement		X
Largeur = 1,40m		X
Rétrécissements Ponctuels = 1.20 m		X
Dévers= 2%		X
Pentes		X
▪ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant		X
▪ Pente = 4 %		X
▪ Pente entre 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m		X
▪ Pente entre 5 et 8 % sur 2 m maxi		X
▪ Pente entre 8 et 10 % sur 0.50 m maxi		X
▪ Pente >10 % interdite		X
▪ Paliers de repos en haut et en bas de chaque pente		X
Caractéristiques des paliers de repos		X
▪ 1.20 m x 1.40 m		X
▪ Paliers horizontaux au dévers près		X
Seuils et ressauts		X
▪ = 2 cm (ou 4 cm si pente <33%)		X
▪ Arrondis ou chanfreinés		X
▪ Pas d'âne interdits		X
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants		X
Espaces de manœuvre avec possibilité de ½ tour aux points de choix d'itinéraire		X
▪ emplacements		X
▪ dimension diamètre 1.50 m		X
Espaces de manœuvres de porte		X
▪ emplacements		X
▪ dimensions		X
Espace d'usage		X
▪ devant chaque équipement ou aménagement		X
▪ dimension : 0.80 m X 1.30 m		X
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue		X
Trous au sol : diamètre ou largeur = 2 cm		X
Cheminement libre de tout obstacle		X
▪ hauteur libre = 2.20 m		X
▪ repérage visuel, tactile ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm		X
Protection si rupture de niveau = 0.40 m à moins de 0.90 m du cheminement		X
Protection des espaces sous escaliers		X
Volée d'escalier de 3 marches ou plus :		X
▪ 1 main courante		X
- hauteur entre 0.80 et 1.00 m		X
- continue, rigide et facilement préhensible		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

- dépassement les premières et dernières marches		X
- différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel		X
▪ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		X
▪ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche		X
▪ Nez de marches		X
De couleur contrastée		X
Antidérapants		X
Sans débord excessif		X
Présence d'un dispositif d'éclairage de cheminement		X
<b>2. STATIONNEMENT AUTOMOBILE :</b>		
2% de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places		X
Localisation à proximité de l'entrée du bâtiment		X
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte		X
▪ Largeur = 3.30 m		X
▪ Espace horizontal au devers de 2 % près		X
Raccordement au cheminement d'accès		X
- Ressaut = 2 cm		X
- Sur 1.40 m à partir de la place : cheminement horizontal eu dévers près		X
▪ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes		X
- bornes visibles directement du poste de contrôle		X
<b>ou</b>		X
- signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels		X
- ET visiophonie		X
▪ Sortie en fauteuil des places « boxées »		X
Repérage horizontal et vertical des places		X
▪ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public		X
▪ Signalisation des croisements véhicules / piétons :		X
- éveil de vigilance des piétons		X
- signalisation vers les conducteurs		X
<b>3. ACCES AUX BATIMENTS ET AUX EQUIPEMENTS INTERIEURS :</b>		
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	X	
Entrée facilement repérable	X	
Dispositifs d'accès au bâtiment		X
▪ Facilement repérable		X
▪ Signal sonore et visuel		X
Système de communication à dispositif de commande manuelle		X
▪ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		X
▪ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m		X
Contrôle d'accès et de sortie		X
▪ Visualisation directe du visiteur par le personnel ou		X
▪ Visiophone		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

4. CHEMINEMENTS :		
Cheminement handicapés : identique aux ou à l'un des cheminements usuels	X	
▪ Cheminements accessibles signalés de manière adaptée en fonction du handicap (visuel, auditif, moteur)		X
Cheminement libre de tout obstacle	X	
▪ Largeur des cheminements : mini 1,40 m	X	
▪ Rétrécissement ponctuel : 1.20 mini.		X
▪ Hauteur libre : 2.20 m mini	X	
▪ Repérage visuel ou par prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus d15 cm	X	
▪ Protection si rupture de niveau = 0,40 m à moins de 0,90 m		X
▪ Protection des espaces sous escaliers:		X
Marches isolées		X
Si trois marches ou plus		X
- appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		X
- contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche		X
- nez de marches		X
de couleur contrastée		X
antidérapants		X
sans débords excessifs		X
- main courante		X
hauteur entre 0,80 et 1,00 m		X
continue rigide et facilement préhensible		X
dépassant les premières et les dernières marches		X
différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		X
Si marches menant à un escalier		X
- appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute		X
- contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche		X
- nez de marches		X
de couleur contrastée		X
antidérapants		X
sans débords excessifs		X
- main courante		X
largeur entre mains courantes = à 1,20 m		X
- Dimensions		X
hauteur des marches 16 cm		X
giron des marches 28 cm		X
Pente		X
▪ Pente = à 4 %		X
▪ Pente entre à 4 et 5 % : palier de repos tous les 10 m		X
▪ Pente entre 5 et 8% : sur 2 m maxi		X
▪ Pente entre 8 et 10% : sur 0,5 m maxi		X
▪ Pente > 10% interdite		X
▪ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente		X
Paliers de repos		X
▪ 1,20 x 1,40 m		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

▪ Paliers horizontaux au devers près		X
Espace et manœuvre de porte		X
▪ Emplacements		X
- devant chaque porte (située latéralement ou perpendiculairement à l'axe d'une circulation commune)		X
- En haut et en bas de chaque plan incliné (1.20 m X 1.40 cm)		X
- intérieur de chaque sas		X
- espace d'usage devant chaque équipement (0.80 m x 1.30 m mini)	X	
- espace de manœuvre avec demi-tour devant choix d'itinéraire (Ø 1.50 m mini)	X	
▪ Dimensions		X
- largeur : largeur de la circulation courante	X	
- longueur : ouverture en poussant : 1.70 m mini ouverture en tirant : 2.20 m mini		X
Espace d'usage:	X	
▪ Devant chaque équipement ou aménagement	X	
▪ Dimensions 0,80 x 1,30 m	X	
Seuils et Ressauts :		X
▪ Bords arrondis ht maxi : 2 cm (ou 4 cm avec un chanfrein à 33%)		X
▪ Arrondis ou chanfreinés		X
▪ Ressauts distants de 2.50 m de long d'une pente		X
▪ Ressauts successifs interdits (« pas d'âne »)		X
Sols non meuble non glissant non réfléchissant et sans obstacle à la roue:		X
Trous et fentes : diamètre ou largeur ≤ à 2 cm		X
Garde-corps : si dénivelé > à 0.40 m (sauf quai)		X
Largeur des portes sur cheminement :		X
▪ local > 100 personnes :		X
- largeur de porte principal ≥ 1,40 m		X
- dont un vantail ≥ à 0,90 m		X
▪ local < 100 personnes: largeur de porte ≥ 0.90 m		X
▪ un accès à un local < à 30 m2 : largeur ≥ 0,80 m		X
▪ Portique de sécurité : largeur : 0.80 mini		X
Bornes, poteaux : couleurs contrastées à leur environnement		X
Aménagement en saillie : ≤ à 2,20 m du sol, prolongé jusqu'au sol ou protection à 0.40 m maxi du sol (recommandation)		X
<b>5. ASCENSEUR :</b>		
Tous les ascenseurs doivent être accessibles		X
Tous niveaux doivent être desservis		X
Dénivellation ≥ 1.20 m détermine un niveau décalé considéré comme un étage		X
Ascenseur obligatoire		X
- Si niveau ≠ du RdC peut recevoir 50 personnes (seuil axe à 100 personnes pour les établissements d'enseignements)		X
- Tous les ascenseurs sont accessibles		X
- Obligatoire si prestation exclusive à un autre niveau		X
- Un appareil élévateur ne peut remplacer un ascenseur que sur dérogation obtenue dans les conditions fixées à l'article R 111-19-6		X
- Largeur de porte > 0,80 m		X
Portes coulissantes obligatoires		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

Dimensions cabines		X
- au moins de 1,00 m x 1,30 m (profondeur) (si plusieurs faces de services la profondeur $\geq$ 1,30 m pour chacune des portes).		X
Commandes		X
- sur le côté à plus de 0,40 m d'un angle		X
- hauteur $\leq$ 1,30 m (inscriptions en "braille")		X
Précision d'arrêt $\leq$ 2 cm		X
- Si ascenseur non visible depuis l'entrée ou le hall principal, repérage par une signalisation adaptée		X
Conformité		X
- Normes NF EN 8170 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap		X
- Muni d'un dispositif permettant de prendre appui		X
- Permettant de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine aux étages desservies et au système d'alarme		X
Appareils élévateurs pour personne à mobilité réduite		X
- dérogation obtenue		X
- conforme aux normes les concernant d'usage		X
- d'usage permanent		X
<b>6. ESCALIER :</b>		
Escaliers utilisables dans les conditions normales de fonctionnement		X
- si aucun mur de part et d'autre, largeur $\geq$ 1,20 m		X
- si un mur d'un seul côté, largeur $\geq$ 1,30 m		X
- si entre deux murs, largeur $\geq$ 1,40 m		X
- appel de vigilance pour les malvoyants à 50cm en partie haute		X
- contremarche de 10 cm mini pour la première et la dernière marche visuellement contrastées		X
- nez de marches		X
de couleur contrastée		X
antidérapants		X
sans débords excessifs		X
- main courante		X
hauteur entre 0,80 et 1,00 m		X
continue rigide et facilement préhensible		X
dépassant les premières et les dernières marches		X
différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel		X
- dimensions		X
hauteur des marches 16 cm		X
giron des marches 28 cm		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

7. TAPIS, ESCALIERS et PLANS INCLINES:		
Doublé par un cheminement accessible ou un ascenseur		X
Mains courantes accompagnant le mouvement		X
Mains courantes dépassant de 30cm le départ et l'arrivée		X
Arrêt d'urgence facilement repérable accessible et manœuvrable en position debout assis		X
Départ et arrivée différenciés par éclairage ou contraste visuel		X
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécanique		X
8. REVETEMENTS DE SOLS MURS ET PLAFONDS :		
Tapis		X
- Dureté suffisante		X
- Pas de ressaut = 2 cm		X
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration		X
- Conforme à la réglementation		X
- Ou Aire d'absorption équivalente = 25% de la surface au sol		X
9. PORTES PORTIQUES ET SAS :		
Dimensions des sas		X
Espace de manœuvre de portes devant chaque porte à l'exception des portes d'escaliers		X
Largeur des portes principales et des portiques		X
- 0,90 m pour les locaux recevant moins de 100 personnes		X
- 1,40 m pour les locaux recevant au moins 100 personnes		X
- un vantail = 0,90 m pour les portes à 2 vantaux		X
- largeur = 0,80 m pour les portiques de sécurité		X
Poignées des portes		X
- Facilement préhensible		X
- A plus de 0,40m d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil		X
Effort pour ouvrir une porte = 50 N		X
Portes vitrées repérables		X
Portes à ouverture automatique		X
- Durée d'ouverture réglable		X
- Détection des personnes de toutes tailles		X
Portes à ouverture automatique		X
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique		X
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sureté est installé		X
10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, EQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE :		
Si existence point d'accueil		X
- Au moins un accessible		X
- Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert		X
- Banque d'accueil utilisables en position assis ou debout	X	
Equipement divers accessibles au public	X	
- Au moins un équipement par type aménagé	X	

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
- Espace d'usage de 0,80 m x 1,30 m devant chaque équipement	X	
Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonction voir entendre parler		X
- 0,90m =Ht=1,30 m		X
Guichets d'information, vente manuelle, tables/tablettes si nécessaires de lire écrire/utiliser un clavier	X	
- Face supérieure ou égale à 0,80 m	X	
- Vide de Ht 0,70 x L 0,60 x P 0,30 m	X	
- Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique		X
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores		X
<b>11 .SANITAIRES :</b>		
Cabinets aménagés		X
- Au moins un par niveau comportant des sanitaires		X
- Aux mêmes emplacements que les autres		X
- Séparés H/F si autres sanitaires séparés		X
Un lavabo accessible par groupe de lavabos		X
- Espace de manœuvre dans le cabinet ou devant la porte diam 1,50m		X
Lavabo accessible		X
- Bord supérieur H = 0,80m		X
- Vide en dessous de Ht 0,70 x L 0,60 x P 0,30m		X
- Accessoires divers porte savon à 1,30m maxi		X
- Hauteur du miroir : 1,05 m du sol ou inclinable		X
- Urinoirs à différentes hauteurs si batterie d'urinoir		X
Aménagement intérieurs des cabinets		X
- Dispositif permettant de refermer la porte		X
- Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30m		X
- Hauteur de cuvette entre 0,45 et 0,50m		X
- Lave main accessible à une ht de 0,85m		X
- Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80m du sol		X
- Barre d'appui supportant une personne		X
- Commande de chasse d'eau facilement accessible et manœuvrable		X
<b>12. SORTIES :</b>		
Sorties repérables sans risque de confusion avec les sorties de secours	X	
<b>13. ECLAIRAGE :</b>		
Valeurs d'éclairement	X	
- 20 lux pour les cheminements extérieurs		X
- 200 lux aux postes d'accueil	X	
- 100 lux pour les circulations horizontales	X	
- 150 lux pour les circulations escaliers et équipement mobiles		X
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés		X
Extinction doit être progressive si éclairage temporisé		X
Eclairages par détection de présence		X



CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

<b>14. INFORMATION ET SIGNALISATION :</b>		
Chemineements extérieurs		X
- Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraires ou encas de pluralité de chemineements		X
- Repérage de parois vitrées		X
- Passage piétons		X
Accès à l'établissement et accueil	X	
- Repérage des entrées	X	
- Repérage du système de contrôle d'accès		X
Accueils sonorisés		X
- Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaire		X
- Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique		X
- Signalisation de la borne par un pictogramme		X
Equipements divers	X	
- Signalisation du point d'accueil du guichet	X	
- Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	X	
- Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile		X
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3	X	
- Visibilité (localisation du support, contrastes)	X	
- Lisibilité (hauteur des caractères)	X	
- Compréhension (pictogramme)	X	
<b>15. INFORMATION ET SIGNALISATION :</b>		
Nombre de places réservées 1+1 par tranche de 50		X
Salle de + de 100 places : selon arrêté municipal		X
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m		X
Chemineement accessible jusqu'à l'emplacement		X
Réparties en fonction des différentes catégories de places		X
<b>16. ETABLISSEMENT COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL :</b>		
Nombre de chambres adaptées		X
- 1 si moins de 21 chambres		X
ou		X
- 1 + 1 par tranches de 50		X
ou		X
- toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou avec handicap moteur		X
Caractéristiques des chambres adaptées		X
- Espaces de rotation diam 1,50m		X
- 0,90m sur les grands côtés du lit		X
- 1,20 m au pied du lit		X
- 0 hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm		X
Cabinet de toilette		X
- 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée		X
- Tous si établissement d'hébergement personnes âgées ou présentant un handicap moteur		X

CONSTRUCTIONS NEUVES	OUI	Sans Objet
----------------------	-----	------------

- Espace de rotation diam 1,50 m		X
- Douche accessible avec barre d'appui		X
Cabinet d'aisance accessible		X
- 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée		X
- Tous si personnes âgées ou à mobilité réduites		X
- Espace d'usage 0,80 x 1,30 m		X
- Barre d'appui		X
Pour toutes les chambres		X
- 1 prise de courant à proximité du lit		X
- 1 prise téléphonique en cas de réseau téléphonie interne		X
- 1 N° de la chambre en relief sur la porte		X
<b>17. ETABLISSEMENT COMPORTANT DES CABINES OU DOUCHES :</b>		
Cabines		X
- Au moins 1 cabine aménagée		X
- Au même emplacement que les autres cabines		X
- Cheminement accessible jusqu'à la cabine		X
- Cabines séparées H/F si autres cabines séparées		X
- Espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour dim 1,50m		X
- Siège		X
- Dispositif d'appui en position debout		X
Douches		X
- Au moins 1 douche aménagée		X
- Au même emplacement que les autres douches		X
- Cheminement accessible jusqu'à la douche		X
- Douches séparées H/F si autres douches séparées		X
- Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche		X
- Siphon de sol		X
- Dispositif d'appui en position debout		X
- Equipements divers utilisables en position assis		X
<b>18. CAISSE DE PAIEMENT :</b>		
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses	X	
Une caisse adaptée par tranche de 20	X	
Répartition uniforme des caisses adaptées	X	
Caractéristiques des caisses adaptées	X	
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes	X	
<b>19. SIGNALISATION :</b>		
Les symboles internationaux d'accessibilité doivent être utilisés pour signaler les aménagements spécifiques aux personnes handicapées lorsque ces aménagements ne sont pas facilement repérables	X	

CONSTRUCTIONS EXISTANTES		OUI	Sans Objet
1° /	Parties nouvelles en conformité avec l'article R.111-19.1 (dans ce cas remplir la rubrique A)	X	
2° /	Amélioration des parties existantes.		

Je soussigné (le demandeur) **M. L. ALEXANDRE** certifie que le projet d'aménagement intérieur est conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des personnes handicapées.

Le  
Signature

Je soussigné (l'architecte d'intérieur) **M. J. LAPEYRONIE** certifie que le projet d'aménagement intérieur est conforme à la réglementation relative à l'accessibilité des personnes handicapées.

Le  
Signature

## 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-supports 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 :

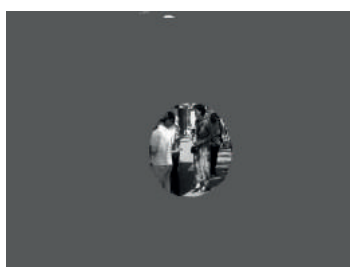
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



➔ 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.

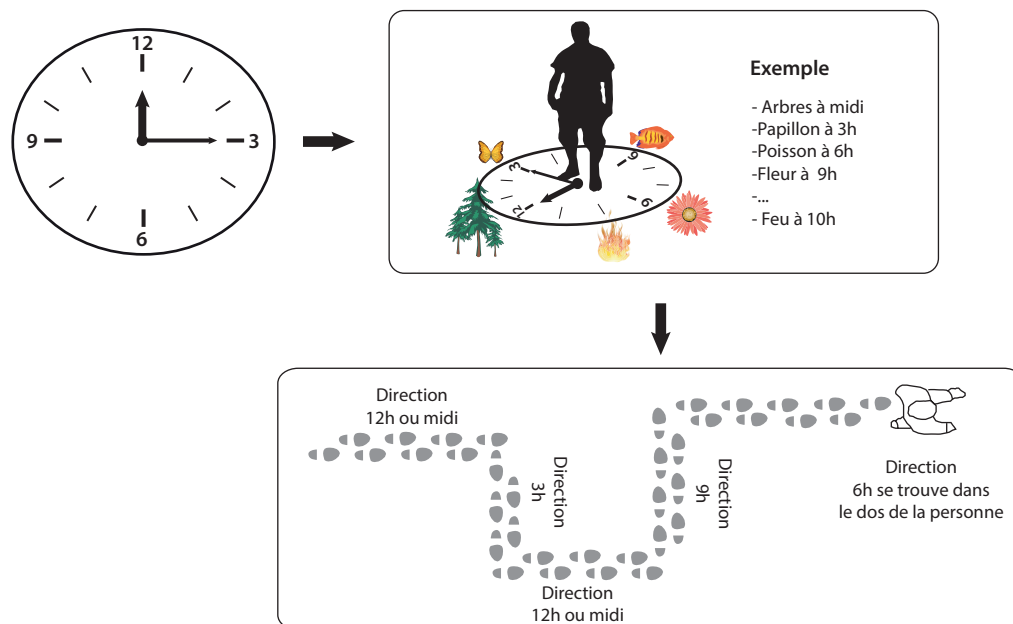
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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 ascenseurs et toilettes.

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



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

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



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

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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



## Le chien d'assistance

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

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

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



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

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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





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

## Le chien d'assistance

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

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

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

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



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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


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

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


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




## Documents de référence

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


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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

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

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



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