

# 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 9930615 - Réseau Club Bouygues Telecom PORTET SUR GARONNE

Adresse de l'établissement CC 110 BD DE L EUROPE  
31120 PORTET SUR GARONNE Tél : 05.62.20.75.95

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 : 1

Autorisation d'ouverture donnée le :

### Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

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

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

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

Le 04/08/2015

**Attestation d'accessibilité**  
**D'un ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie conforme au 31 décembre 2014**  
**Exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée**

*(Envoi en Recommandé avec Accusé de Réception au préfet de département)*

Conformément à l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation,

Je soussigné, *Mr Luc ALEXANDRE, représentant de Réseau Club Bouygues Télécom – N° de Siret 42303259804811, « Le Technopôle » 13-15 Avenue Maréchal Juin 92366 MEUDON LA FORET Cedex, exploitant de l'Établissement recevant du public de 5<sup>ème</sup> catégorie ou d'une installation ouverte au public*

*Situé(e) Centre Commercial Carrefour, Boulevard de l'Europe, 31120 Portet Sur Garonne, Local N°69,*

Atteste sur l'honneur que l'établissement ou installation sus-mentionné(e) répond à ce jour aux règles d'accessibilité en vigueur au 31 décembre 2014

Cette conformité à la réglementation accessibilité prend en compte (cocher le cas échéant) :

Le recours à une ou plusieurs dérogations, obtenue(s) en application de l'article R.111-19-10 du code de la construction et de l'habitation (cf. arrêté préfectoral accordant la ou les dérogations ci-joint) et, en cas de dérogation accordée à un établissement recevant du public remplissant une mission de service public, la mise en place de mesures de substitution permettant d'assurer la continuité du service public ;

L'accessibilité d'une partie de l'établissement de 5<sup>ème</sup> catégorie dans laquelle l'ensemble des prestations peut être délivré et, le cas échéant, la délivrance de certaines de ces prestations par des mesures de substitution.

J'ai pris connaissance des sanctions pénales encourues par l'auteur d'une fausse attestation, en application des articles 441-1 et 441-7 du code pénal.

  
R.C.B.T. SA  
RCS Nanterre 423 032 598  
Le Technopôle  
13-15, avenue du Maréchal Juin  
92366 Meudon La Forêt Cedex  
Tel. : 01 81 10 00 99

Signature

Article 441-1 du code pénal

Constitue un faux toute altération frauduleuse de la vérité, de nature à causer un préjudice et accomplie par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou tout autre support d'expression de la pensée qui a pour objet ou qui peut avoir pour effet d'établir la preuve d'un droit ou d'un fait ayant des conséquences juridiques.

Le faux et l'usage de faux sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 45000 euros d'amende.

Article 441-7 du code pénal

Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende le fait :

- 1° D'établir une attestation ou un certificat faisant état de faits matériellement inexacts ;
- 2° De falsifier une attestation ou un certificat originellement sincère ;
- 3° De faire usage d'une attestation ou d'un certificat inexact ou falsifié.

Les peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et à 45 000 euros d'amende lorsque l'infraction est commise en vue de porter préjudice au Trésor public ou au patrimoine d'autrui.

UNE VILLE  
POUR TOUS



**MAIRIE DE PORTET-SUR-GARONNE**  
**AUTORISATION DE TRAVAUX**  
**DANS UN E.R.P.**

Délivrée par le Maire au nom de l'Etat  
2011/01/06

<b>Demande déposée :</b>	15 NOVEMBRE 2010
<b>Commune :</b>	Portet-sur-Garonne
<b>Adresse du projet :</b>	Bd de l'Europe - Centre Commercial CARREFOUR 31120 PORTET/GARONNE
<b>Pétitionnaire :</b>	Enseigne BOUYGUES TELECOM 6 av Maurane SAULNIER 78418 VELIZY VILLA COUBLAY CEDEX
<b>Nature du projet</b>	Réaménagement d'un magasin existant - lot n° 69
<b>N° du dossier</b>	AT 0.31.433.10.AT.29

*Le Maire de Portet-sur-Garonne,*

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales articles L.2212-1 et L.2212-2 définissant les pouvoirs généraux de police des Maires en matières de protection des personnes et des biens,  
Vu la demande d'autorisation de travaux susvisée,  
Vu le Code de la Construction et de l'Habitation,  
Vu l'avis de la sous-commission départementale pour la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les E.R.P. et les I.G.H. en date du 21 décembre 2010.  
Vu l'avis de la sous-commission départementale d'accessibilité aux personnes handicapées en date du 14 décembre 2010.

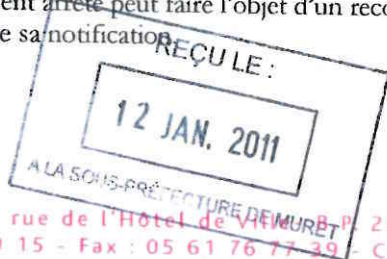
**ARRETE**

**Article 1 :** l'exécution des travaux pour le projet décrit dans la demande d'autorisation de travaux susvisée peuvent être entrepris en respectant les prescriptions émises par les sous-commissions départementale pour la sécurité incendie et d'accessibilité dans les procès verbaux, ci-joint annexé.

**Procédure avant ouverture :** le Rapport de Vérification Réglementaire Après Travaux émanant de l'organisme agréé, concluant à la conformité des locaux par rapport aux dispositions réglementaires du projet étudié, sans observation, devra être transmis au Responsable Unique de Sécurité qui l'adressera à la mairie, et, sera envoyé auprès du secrétariat de sécurité compétente avant la date d'ouverture envisagée.

**Article 2 :** Monsieur le Directeur Général de la Ville de Portet-sur-Garonne, est chargé en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

**Article 3 :** le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif dans un délai de deux mois à compter de sa notification.



Fait à Portet-sur-Garonne, le 11.01.2011

**Le Maire**  
**Conseiller Régional**  
**Thierry SIAUD**





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

**COMPOSITION DU DOSSIER ERP ( établissement recevant du public)  
relatif à l'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES**

**Le dossier de demande d'autorisation de travaux est composé:**

- d'une demande d'autorisation de travaux à compléter en 4 ex
- d'un dossier « accessibilité » en 3ex
- d'un dossier « sécurité » en 3ex

**La présente note porte sur la composition du dossier « accessibilité », conformément aux:**

- Décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007, articles R.111-19-17 et -18 du Code de la construction et de l'habitation.
- Arrêté du 11/09/2007 relatif au dossier permettant de vérifier la conformité de travaux de construction ou de modification d'un établissement recevant du public avec les règles d'accessibilité aux personnes handicapés

**pièces à joindre:**

1°) Un plan coté en trois dimensions précisant les cheminements extérieurs ainsi que les conditions de raccordement entre la voirie et les espaces extérieurs de l'établissement et entre l'intérieur et l'extérieur du ou des bâtiments constituant l'établissement ;

2°) Un plan coté en trois dimensions précisant les aménagements intérieurs et les circulations intérieures horizontales et verticales, les aires de stationnement et, s'il y a lieu, ainsi qu'un plan de détail (au 1/100 ou 1/50) des aménagements spécifiques pour les personnes handicapées ( tout type de handicap) ;

NB : Dans les cas visés au a du III de l'article R.111-19-8 (cad les établissements existants classés en 5ième catégorie), le plan précise la délimitation de la **partie de bâtiment** accessible aux personnes handicapées.

3°) Une notice (**ci-jointe**) expliquant comment le projet prend en compte l'accessibilité aux personnes handicapées, en ce qui concerne :

1. les dimensions des locaux et les caractéristiques des équipements techniques et des dispositifs de commande utilisables par le public qui sont définis par arrêté du ministre chargé de la construction ;
2. la nature et la couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds ;
3. le traitement acoustique des espaces avec la mention, pour les locaux et espaces soumis à une exigence réglementaire, des niveaux de performance visés en terme d'isolement acoustique et d'absorption des sons;
4. le dispositif d'éclairage des parties communes avec la mention, pour les locaux et espaces soumis à une exigence réglementaire, des niveaux d'éclairément visés et des moyens éventuellement prévus pour l'extinction progressive des luminaires.

4°) Si les travaux sont relatifs à un établissement particulier ( recevant du public assis, disposant de locaux d'hébergements, d'installations sportives, commerce,etc.), **compléter** dans la notice ci-jointe « **les dispositions complémentaires** »

5°) **dans le cas d'une demande de dérogation, joindre une lettre explicative** accompagnée des justifications nécessaires; si l'établissement remplit une **mission de service public**, elle indique en outre les mesures de substitution proposées

DEPARTEMENT  
DE LA  
HAUTE-GARONNE

NOTICE DESCRIPTIVE  
D'ACCESSIBILITÉ



POUR UN ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC (E.R.P.)

DANS LE CAS DE PERMIS DE CONSTRUIRE OU D'AUTORISATION DE TRAVAUX

E.R.P NEUF

E.R.P EXISTANT

EXTENSION E.R.P

AVEC CHANGEMENT DE DESTINATION

SANS CHANGEMENT DE DESTINATION

RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

TYPE ET CATEGORIE PROPOSES (cf règlement de sécurité)

Type M , 1ere catégorie

ETABLISSEMENT

DÉSIGNATION	ADRESSE COMPLÈTE	☎
BOUYGUES TELECOM	Boulevard de l'Europe - centre commercial Carrefour 31127 Portet sur garonne	

MAITRE D'OUVRAGE

NOM	ADRESSE COMPLÈTE	☎
RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM	Le technopole - 13 à 21 avenue du maréchal Juin 92366 Meudon la Foret cedex	0181750099

MAITRE D'OEUVRE

NOM	ADRESSE COMPLÈTE	☎
ARCANE CONCEPT	99 Quai de la Marne 94345 Joinville le Pont	0148855750

RENSEIGNEMENTS TECHNIQUES

(les symboles internationaux d'accessibilité devront être utilisés)

I - DESCRIPTIF DE LA NATURE DES TRAVAUX

Préciser le nombre de niveaux, l'affectation de chaque pièce, les zones touchées par les travaux, l'effectif du public accueilli à chaque niveau, etc.


Le projet concerne la rénovation d'un point de vente CLUB BOUYGUES TELECOM située au rez-de-chaussée du Centre commercial Carrefour à Portet sur Garonne.  
Le magasin est composé d'une zone de vente accessible pour le public depuis le mail, ainsi que d'une arrière boutique située au même niveau réservée au personnel du magasin. Celle-ci est accessible par la zone de vente.  
Le concept général de la boutique sera mis à jour, y compris sol et peinture. La zone de vente (front office) sera constituée de présentoirs muraux, de postes de travail et consultation, ainsi que des caisses de paiement.  
L'arrière boutique (back office) comporte, un bureau, un espace de repos, un sanitaire, des vestiaires, un TGBT, une baie informatique. L'ensemble est réparti sur un seul niveau.  
La façade sera adaptée au nouveau concept Bouygues Telecom et le rideau métallique changé.

II - PLACES DE STATIONNEMENT

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapé

SANS OBJET

CONCERNÉ

NOMBRE TOTAL DE PLACES	NOMBRE DE PLACES  (2% de places)	LARGEUR DE L'EMPLACEMENT	SIGNALISATION VERTICALE ET HORIZONTALE

### III - CHEMINEMENT EXTERIEUR DU STATIONNEMENT OU DE LA VOIE PUBLIQUE A L'ENTREE DE L'E.R.P.

SANS OBJET

à matérialiser sur le plan, et, pour les cheminements longs ou compliqués et les rampes d'accès, joindre un croquis

CONCERNÉ

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
NATURE ET COULEUR DU SOL DU CHEMINEMENT			
LONGUEUR ENTRE APPUIS ISCHIATIQUE			
LARGEUR, ESPACE DE MANOEUVRE, RÉTRÉCISSEMENT PONCTUEL			
REPÉRAGE, GUIDAGE			
SÉCURITÉ D'USAGE ( HAUTEUR SOUS OBSTACLES, ÉVEIL DE VIGILANCE EN HAUT DES ESCALIERS)			
<b>RAMPE</b>			
PENTE (POURCENTAGE)			
LONGUEUR			
LARGEUR			
PALIER DE REPOS (NOMBRE, DIMENSION)			
<b>GARDE CORPS SI RUPTURE NIVEAU &gt;0,40M À MOINS DE 0,90M DU CHEMINEMENT</b>			
<b>PORTE D'ENTREE</b>			
LARGEUR (0,90M MINIMUM)			
DIMENSIONS SAS (HORS DÉBATTEMENT DE PORTES)			
RÉSISTANCE DES FERME-PORTES			
POSITIONNEMENT DES POIGNÉES			
REPÉRAGE DES PAROIS VITRÉES			
RESSAULTS (HAUTEUR, FORME)			
DIMENSIONS DES VANTAUX			
<b>TAPIS BROSSE (NATURE)</b>			
<b>OBSTACLES ET POTEAUX</b>			
DISTANCE ENTRE EUX			
CHANFREINAGE			
CONTRASTE DES COULEURS			
<b>ACCÈS AU BÂTIMENT</b>			
5. REPÉRAGE ENTRÉE PRINCIPALE ( MATÉRIAUX DIFFÉRENTS, CONTRASTE VISUEL...)			
6. INFORMATIONS RELATIVES À L'ORIENTATION (ACCÈS SONORE, VISUEL...)			
7. NATURE ET POSITIONNEMENT DES SYSTÈMES DE COMMUNICATION ET DES DISPOSITIFS DE COMMANDE (INTERPHONE, POIGNÉES DE PORTES...)			
8. PORTILLON, TOURNIQUET, PORTES AUTOMATIQUES			

### IV - CHEMINEMENT A L'INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT

#### IV-1 - CHEMINEMENTS VERTICAUX, ENTRE NIVEAUX, PRÉVUS POUR LES HANDICAPÉS

##### IV-1-1 - PAR ASCENSEUR ( CONFORME À LA NORME NF – EN 81 – 70)

SANS OBJET

à matérialiser sur le plan avec le logo

CONCERNÉ

Nombre d'Ascenseurs Handicapés.....

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
DIMENSION CABINE			
PRÉCISION ARRÊT			
HAUTEUR DES COMMANDES			
SIGNAUX SONORES EN PALIERS BOUTONS EN RELIEF ET EN BRAILLE			
PRÉSENCE DU LOCAL DE REFUGE			

IV-1-2 - **PAR ESCALIER ( AVEC OU SANS ASCENSEUR )**

SANS OBJET

à matérialiser sur le plan

CONCERNÉ

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
LARGEUR DE L'ESCALIER DU CHEMINEMENT LE PLUS USUEL			
HAUTEUR DES MARCHES			
GIRON			
MARCHE (COULEUR)			
NEZ DE MARCHE (COULEUR)			
CONTRASTE VISUEL ET TACTILE EN HAUT DE L'ESCALIER			
MAIN COURANTE (DÉBORDANTE :DESCRIPTION DÉBUT, FIN)			

V - **PLATEFORME ELEVATRICE (PROCÉDURE DE DÉROGATION)**

	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
Joindre une demande de dérogation pour une plateforme élévatrice verticale conforme à la <b>NORME NFP 82-222</b>			

VI - **CARACTERISTIQUE DES ECLAIRAGES ( PRÉCISER LES LUX : 20,100, 150,200 )**

	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
Dans des circulations intérieures		100 lux	
Dans des circulations extérieures		20 lux	
Au droit des postes d'accueil		200 lux	
En tout point de chaque escalier et équipement mobile		sans objet	

VII - **CHEMINEMENTS HORIZONTALS SUR UN MEME NIVEAU**

à matérialiser sur le plan

VII-2-1 - **DANS LE NIVEAU**

VI I-2-1-1 - **LES CIRCULATIONS**

SANS OBJET

à coter sur la plan

CONCERNÉ

Largeur.....  
 Eléments structurants repérables par les déficients visuels.....  
 Longueur entre appuis ishiatiques.....

VII-2-1-2 - **LES PORTES**

SANS OBJET

à coter sur la plan

CONCERNÉ

Dimension des différentes portes ( 0,90m minimum).....  
 .....  
 signalisation des portes et cloisons en verre (prévoir 2 bandes d'alerte de couleurs contrastée).....  
 Système d'ouverture.....  
 Résistance des ferme-portes.....  
 Positionnement des poignées.....

VII-2-1-3 - **LES SEUILS, LES RESSAUTS**

SANS OBJET

CONCERNÉ

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
HAUTEUR			
FORME			

VII-2-1-4 - **LES SOLS, MURS ET PLAFONDS**

SANS OBJET

CONCERNÉ

Revêtement des sols.....  
 Revêtement des murs .....  
 Revêtement des plafonds .....  
 Traitement acoustique des sols, murs et plafonds.....  
 .....  
 .....

Obstacles, bornes, poteaux (contraste des couleurs).....

Bandes d'alerte (autour de l'obstacle au sol et sur bornes et poteaux).....

Angle chanfreiné.....

## VII-2-2 -CAS D'UN DÉNIVELLÉ

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
MARCHES (NOMBRE)			
LARGEUR DE L'ESCALIER			
HAUTEUR DES MARCHES			
GIRON			
MARCHE(COULEUR)			
NEZ DE MARCHE (COULEUR)			
BANDE D'ALERTE AU SOL EN HAUT DE L'ESCALIER			
MAIN COURANTE (DESCRIPTION DÉBUT, FIN)			
RAMPE			
PENTE (POURCENTAGE)			
LARGEUR			
LONGUEUR			
PALIER DE REPOS (NOMBRE, DIMENSION)			
SYSTÈME ÉLÉVATEUR (VOIR PARAGRAHE V)			

TAPIS ROULANT, PLAN INCLINÉ MÉCANIQUE (NE PEUT PAS REMPLACER UN ASCENSEUR)			
SIGNAL TACTILE OU SONORE REPÉRANT L'ARRIVÉE SUR PARTIE FIXE			

## VIII - WC PUBLICS

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapé et joindre un plan détaillé de l'aménagement

si WC séparés par sexe pour personnes valides , prévoir WC séparés par sexe pour personnes handicapées

LIBELLÉ	HOMMES	FEMMES	MIXTES
BATTERIES LAVABOS PUBLIC (NOMBRE)			
WC HANDICAPÉS (NOMBRE)			

## CARACTÉRISTIQUES DES W.C. HANDICAPÉS :

Dispositif permettant de refermer la porte derrière soi	.....	.....	.....
Lave-mains	.....	.....	.....

Espace libre côté cuvette	Largeur de la porte	Hauteur cuvette	Distance axe cuvette du mur latéral	Hauteur commande chasse	Hauteur barre d'appui	Hauteur accessoires
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

## IX - LAVABOS

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapé et joindre un plan détaillé de l'aménagement

LIBELLÉ	HOMMES	FEMMES	MIXTES
BATTERIES LAVABOS PUBLIC (NOMBRE)			
LAVABOS HANDICAPÉS (NOMBRE)			

## CARACTÉRISTIQUES DES LAVABOS. HANDICAPÉS :

Espace libre devant lavabo	Hauteur du lavabo (dessus, dessous)	hauteur du miroir	hauteur accessoires	Profondeur du vide en partie inférieure	Largeur du vide en partie inférieure
.....	.....	.....	.....	.....	.....

**X - TELEPHONE PUBLIC**

SANS OBJET   
 CONCERNÉ

Espace libre	Hauteur axe du cadran	Hauteur accessoires	N - d'appel du poste inscrit en relief et en braille
.....	.....	.....	.....

**XI - GUICHETS BANQUE D'ACCUEIL ET MOBILIERS**

SANS OBJET   
 CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo

Largeur du passage	Hauteur du plan	Hauteur libre sous le plan	Profondeur du vide en partie inférieure	Largeur du vide en partie inférieure
De 3,32m à 3,92m	80cm	74cm	42cm	64cm

Moyens mis en œuvre pour les déficients auditifs.....

**XII - SIGNALISATION**

SANS OBJET   
 CONCERNÉ

Doublage par annonces visuelles	Doublage par annonces sonores	Gros caractères et opposition des couleurs
oui	non	oui

**XIII – LES SORTIES**

Les sorties doivent pouvoir être aisément repérées, atteintes et utilisées par les personnes handicapées ( sans confusion avec les issues de secours).

**REFERENCES REGLEMENTAIRES**

- ☞ CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION
- ☞ CODE DE L'URBANISME
- ☞ LOI D'ORIENTATION DU 30 JUIN 1975 (N - 75-534)
- ☞ LOI N - 91-663 DU 13 JUILLET 1991 PORTANT DIVERSES MESURES DESTINÉES À FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ, ET MODIFIANT LE CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION ET LE CODE DE L'URBANISME.
- ☞ LOI N° 2005-102 DU 11 FÉVRIER 2005 POUR L'ÉGALITÉ DES DROITS ET DES CHANCES, LA PARTICIPATION ET LA CITOYENNETÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES
- ☞ DÉCRET N° 2006-555 DU 17 MAI 2006 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
- ☞ ARRÊTÉ DU 1ER AOÛT 2006 MODIFIÉ PAR L'ARRÊTÉ DU 30 NOVEMBRE 2007 FIXANT LES DISPOSITIONS PRISES POUR L'APPLICATION DES ARTICLES R.111-19 A 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
- ☞ ARRÊTÉ DU 21 MARS 2007 FIXANT LES DISPOSITIONS PRISES POUR L'APPLICATION DES ARTICLES R.111-19-8 ET R.111-19-11 DU CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DES ÉTABLISSEMENTS EXISTANTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC. CET ARRÊTÉ EST APPLICABLE AUX TRAVAUX RÉALISÉS DANS LES PARTIES EXISTANTES D'UN BÂTIMENT ET LORSQU'IL EXISTE DES CONTRAINTES PARTICULIÈRES LIÉES À LA PRÉSENCE D'ÉLÉMENTS PARTICIPANT À LA SOLIDITÉ DU BÂTIMENT.
- ☞ DÉCRET N° 2007 -1327 DU 11 SEPTEMBRE 2007 RELATIF À LA SÉCURITÉ ET À L'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES IMMEUBLES DE GRANDE HAUTEUR, MODIFIANT LE CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION ET PORTANT DIVERSES DISPOSITIONS RELATIVES AU CODE DE L'URBANISME

Date..... Date.....

Signature du Maître d'Oeuvre

Signature du Maître d'Ouvrage,

**DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES A RESPECTER POUR L'ACCESSIBILITE  
DE CERTAINS ETABLISSEMENTS AUX PERSONNES HANDICAPEES**

**X - PLACES RESERVEES OU DEGAGEES EN CAS DE BESOIN DANS L'ETABLISSEMENT RECEVANT DES SPECTATEURS OU CONSOMMATEURS ASSIS**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo

LIBELLÉ	SALLE N - 1	SALLE N - 2	SALLE N - 3
NOM DE LA SALLE			
PLACES PUBLIC (NOMBRE)			
PLACES HANDICAPÉS (NOMBRE)			
DIMENSION DES PLACES			
SITUATION DES PLACES (NIVEAU)			

**XI- CHAMBRES RESERVEES AUX HANDICAPEES DANS L'ETABLISSEMENT**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapé et joindre un plan détaillé de l'aménagement

Nombre total de chambres public	nombre de chambres réservées aux handicapés	situation des chambres (niveau)	aire de rotation	largeur de la circulation autour du mobilier

**XII- DISPOSITION CONCERNANT LES INSTALLATIONS SPORTIVES, SOCIO-EDUCATIVES ET AUTRES**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapés et joindre un plan détaillé de l'aménagement

**XII - 1 CAS DE DESHABILLAGE EN CABINE**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

Dimension intérieure	hauteur d'assise	hauteur barre d'appui	hauteur des patères	hauteur des accessoires

**XII - 2 CAS D'USAGE OBLIGATOIRE DE LA DOUCHE**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

aménager au moins une douche par sexe

Dimension intérieure	Dimension porte	espace latéral	hauteur commande	assise mobile et barre d'appui

**XII - 3 BASSIN D'EAU (PISCINE ,JACOUSI,,)**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

Cheminement à matérialiser sur le plan

Système de mise à l'eau ( moyen technique, aide humaine...)

**XIII- DISPOSITION GENERALES CONCERNANT LES COMMERCES**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

**XIII-1 BANQUES D'ACCUEIL ET/OU BANQUE SERVANT DE CAISSE**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo

Largeur du passage	Hauteur du plan	hauteur libre sous le plan	Profondeur du vide en partie inférieure	Largeur du vide en partie inférieure
De 3,32m à 3,92m	80cm	74cm	42cm	64cm



**XIII-2 LES PORTES**

SANS OBJET

CONCERNÉ

à coter sur la plan

Dimension des différentes portes.....  
Portes et cloisons en verre (signalisation).....  
Système d'ouverture.....

**XIII-3 CAISSE**

Nombre de groupe de caisse	nombre de caisses aménagées	ouverture permanente	signalisation	largeur de passage	hauteur caisse
2	1	oui	oui	De 3,32m à 3,92m	entre 80cm et 1m

**XIII 1-3 CIRCULATION ENTRE LES RAYONNAGES (LARGEUR)..... De 3,32m à 3,92m**

**XIII 1-4 CABINE D'ESSAYAGE (MINIMUM ROTATION DE 1,50M HORS OBSTACLE À L'INTÉRIEUR DE LA CABINE)**

Dimension intérieure	hauteur d'assise	hauteur barre d'appui	hauteur des patères	hauteur des accessoires

**XIII-4 VITRINES, ÉTALAGES**

Hauteur maximale.....

**XIII-5 PORTIQUE ANTI VOL**

déTECTABLE.....

largeur passage.....

**XIII-6 CAS D'UN SALON DE COIFFURE**

fauteuil non fixe ou lave tête mobile .....

**XIII-7 APPAREILLAGE AUTOMATIQUE**

hauteur appareillage.....

hauteur de la plus haute commande ou du service (< 1,30 m).....

Date..... Date.....

Signature du Maître d'Oeuvre

Signature du Maître d'Ouvrage,

Agence : MPY-LRO  
12, rue Michel Labrousse  
Bâtiment 15 BP 64797  
31047 TOULOUSE CEDEX 1



Tél : 05 61 31 59 00  
Fax : 05 61 31 57 14

## BOUYGUES TELECOM

N° affaire : 6301989-75  
N° rapport : 1 / 0  
Rapport établi le : 14/12/2015  
Par l'intervenant : M.GUILBERT

Tél :  
Fax :  
Mél :

# Rapport Accessibilité des personnes handicapées Etat des lieux et actions à mener

Site : **BOUYGUES TELECOM PORTET**

Adresse Centre Commercial Portet  
Boulevard de l'Europe  
31120 PORTET SUR GARONNE

Catégorie ERP : 1er Groupe



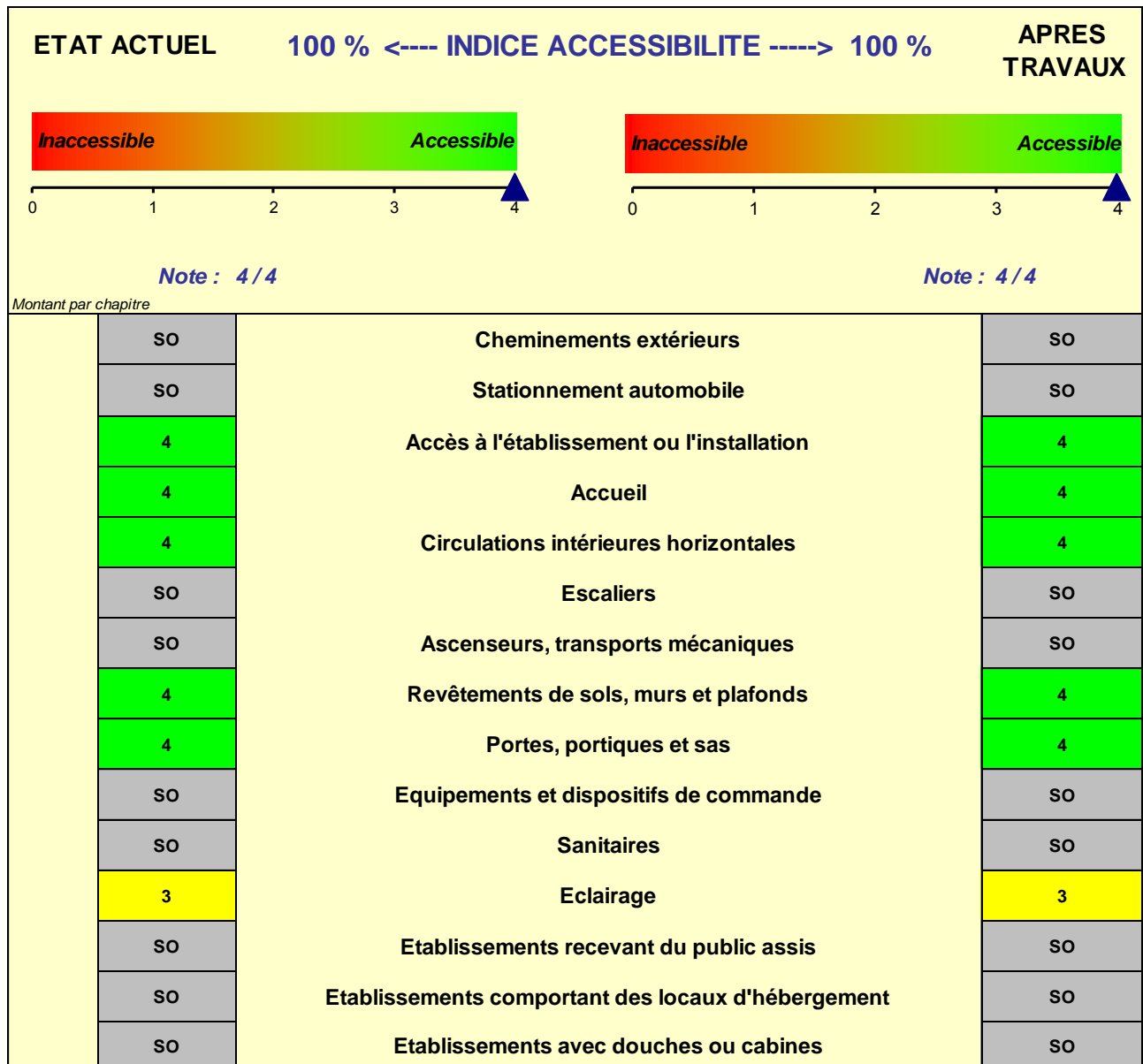
INDICE / DATE	0 /	1	2
REDACTEUR	M.GUILBERT		
RELECTEUR			



## Sommaire

<b>μ1. Note générale d'Accessibilité .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Estimation financière .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Programme et déroulement de la mission.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Accessibilité de l'établissement.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Contexte de la mission.....</b>	<b>9</b>
<b>6. Annexe : Tableau récapitulatif des fiches constats .....</b>	<b>10</b>

# 1. Note générale d'Accessibilité



Note d'accessibilité	Commentaires
4	Accessible avec confort d'usage
3	Accessible
2	Accessible avec accompagnement
1	Non accessible
SO	Sans objet

Les notes attribuées sont à « dire d'expert »

## 2. Estimation financière

### ESTIMATION FINANCIERE DES TRAVAUX DE MISE EN ACCESSIBILITE:

	0	0	0	1	1	1
Accessibilité extérieure						
Accès aux prestations						
Accès aux équipements						
Circulations horizontales						
Circulations verticales						
Aménagements						
Signalétique						
Transports mécaniques						
Demande de dérogation						

<span style="color: orange;">■</span> GO	<span style="color: blue;">■</span> SO
<span style="color: yellow;">■</span> EQ	<span style="color: lightblue;">■</span> VRD
<span style="color: purple;">■</span> DD	<span style="color: gray;">■</span>
<span style="color: gray;">□</span>	

LOT	Commentaires :	Estimation (€)
GO	Structure Gros Œuvre	
SO	Aménagement Second Œuvre	
EQ	Equipements	
VRD	Voiries et Réseaux Divers	
DD	Demande de Dérogations	
	<i>sans LOT</i>	

Actions de mise en accessibilité	Commentaires :	Estimation (€)
Accessibilité extérieure	Cheminement extérieur, stationnement, accès à l'établissement	
Accès aux prestations	Accueil, zone de vente, public assis, chambres, etc.	
Accès aux équipements	Cabines, caisses, commandes, etc.	
Circulations horizontales	Cheminement intérieur horizontal, portes	
Circulations verticales	Escaliers	
Aménagements	Eclairage, sols, acoustique, etc.	
Signalétique	Sorties de secours, panneaux indicatifs, etc.	
Transports mécaniques	Ascenseurs, tapis roulants, escaliers mécaniques, etc.	
Demande de dérogation	Selon CCH, article R.111.19.10	
	<i>sans Actions de mise en accessibilité</i>	

### 3. Programme et déroulement de la mission

---

**Conditions particulières d'intervention**

Sans Objet

**Date de la visite :**

Le 14/12/2015

**Lors de notre visite, nous avons été accompagnés par :**

Le personnel de l'établissement

**Description succincte de l'ouvrage :**

Boutique de plain-pied avec accès depuis une galerie commerçante

**Documents examinés :**

Aucun document ne nous a été transmis

**Autres informations :**

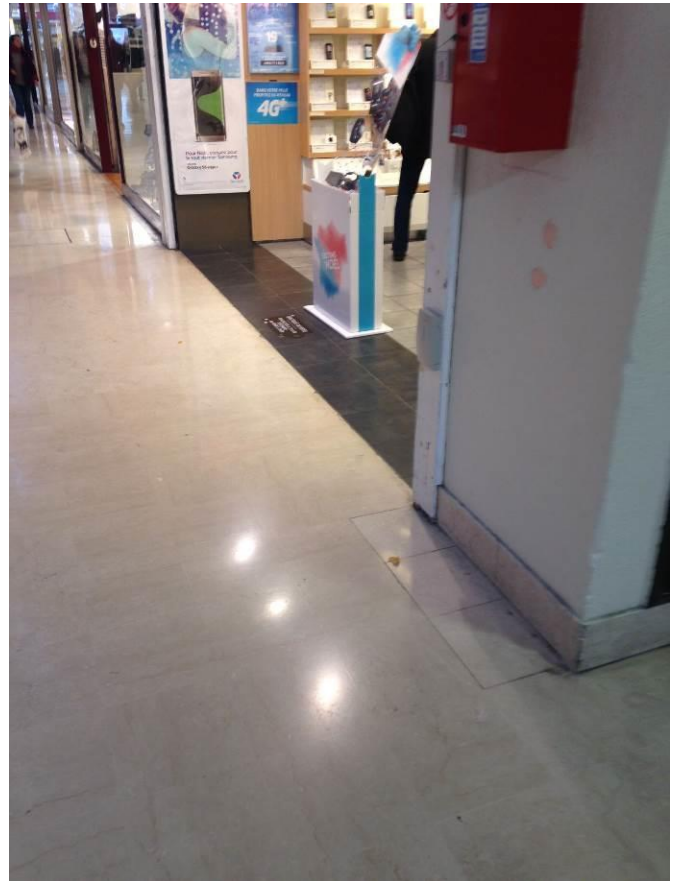
Sans objet

## 4. Accessibilité de l'établissement

---

### Accès à l'établissement ou l'installation :

Satisfaisant : accès de plain-pied depuis une galerie commerciale



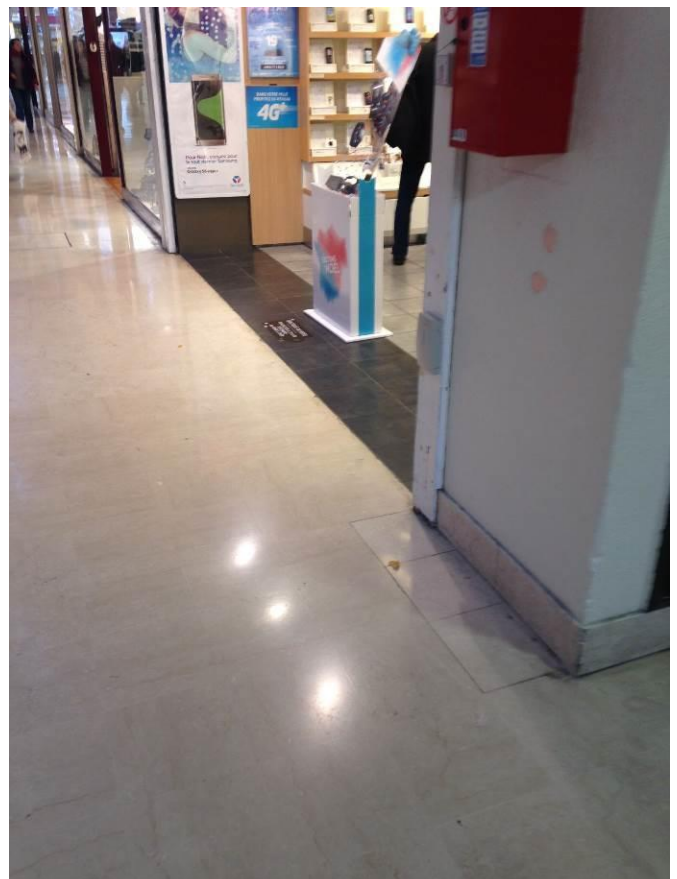
**Accueil :**

Satisfaisant : présence d'une tablette adaptée de 0,72m de hauteur, 0,30m de profondeur et de largeur supérieure à 0,60m



**Circulations intérieures horizontales :**

Satisfaisantes : larges circulations horizontales





**Revêtements de sols, murs et plafonds :**

Satisfaisants : carrelage et faux plafond

**Portes, portiques et sas :**

Satisfaisantes : parois vitrées signalées par affiches



**Eclairage :**

Satisfaisant

## 5. Contexte de la mission

---

### 5.1. Description de la mission :

Notre mission consiste en un diagnostic sur les conditions d'accessibilité aux personnes handicapées :

Notre mission comprend :

1. Examen des documents mis à disposition par le client (plans, procès-verbaux de commission d'accessibilité, rapport d'organismes agréés, lettres de l'administration, etc..).
2. Visite de l'ensemble des installations et équipements concernés par le diagnostic.
3. Analyse de leurs caractéristiques par rapport aux référentiels applicables, et mise en évidence des écarts.
4. Proposition de solutions techniques en vue de la correction des écarts relevés.
5. Estimation financière des solutions techniques proposées.

Ce diagnostic est basé sur une visite du site ; lors de cette visite, notre analyse est limitée à un examen visuel des éléments concernés, sans essais, calcul, mesure, analyse particulière, sondage destructif ou radiographie.

L'objectif de ce rapport est de fournir les grandes lignes du schéma directeur pour l'amélioration de l'accessibilité

L'estimation financière des solutions techniques réalisée à la demande du client correspond à un simple estimatif des coûts découlant des propositions formulées. Cette estimation ne s'apparente ni à un chiffrage, ni à un devis d'entreprise – seuls documents en mesure de déterminer le chiffrage précis des travaux découlant de ces solutions techniques.

Les montants estimés sont hors taxes et hors honoraires de maîtrise d'œuvre.

### 5.2. Référentiel

Ce diagnostic a été réalisé par référence aux textes suivants

Code de la construction et de l'habitation - partie réglementaire

**Articles R 111-19-7 à R 111-19-10 du CCH** relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public existantes ;

**Arrêté du 8 décembre 2014** fixant les dispositions prises pour l'application des articles R.111-19-7 à R.111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret no 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public

## 6. Annexe : Tableau récapitulatif des fiches constats

Le tableau suivant reprend le contenu des fiches constat et la notation ; il comprend :

- Le renvoi à une fiche de constat numérotée contenant d'éventuelles photos d'illustration. (Voir ci-après)
- « éléments observés » : il s'agit des composants, équipements ou dispositions constituant le bâtiment ou l'établissement.
- « constat - localisation » : analyse des points examinés mise en évidence des écarts par rapport à l'accessibilité.
- « propositions d'actions » : il s'agit de propositions de solutions permettant d'atteindre un meilleur niveau d'accessibilité.
- Critères définis en lien avec le client (lorsqu'ils sont prévus dans le contrat)
- L'estimation financière des actions proposées (lorsqu'elle est prévue dans le contrat) (la valeur est arrondie à la centaine d'€ supérieure).
- une proposition de variante (le cas échéant).

	NOTE	Éléments observés	Photo 1	Photo 2	Photo 3	Constat - localisation	Propositions d'actions	LOT	Actions de mise en accessibilité	Unité	Qté	Prix Total arrondi
--	------	-------------------	---------	---------	---------	------------------------	------------------------	-----	----------------------------------	-------	-----	--------------------

### **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)

**COMPOSITION DU DOSSIER ERP ( établissement recevant du public)  
relatif à l'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES**

**Le dossier de demande d'autorisation de travaux est composé:**

- d'une demande d'autorisation de travaux à compléter en 4 ex
- d'un dossier « accessibilité » en 3ex
- d'un dossier « sécurité » en 3ex

**La présente note porte sur la composition du dossier « accessibilité », conformément aux:**

- Décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007, articles R.111-19-17 et -18 du Code de la construction et de l'habitation.
- Arrêté du 11/09/2007 relatif au dossier permettant de vérifier la conformité de travaux de construction ou de modification d'un établissement recevant du public avec les règles d'accessibilité aux personnes handicapés

**pièces à joindre:**

1°) Un plan coté en trois dimensions précisant les cheminements extérieurs ainsi que les conditions de raccordement entre la voirie et les espaces extérieurs de l'établissement et entre l'intérieur et l'extérieur du ou des bâtiments constituant l'établissement ;

2°) Un plan coté en trois dimensions précisant les aménagements intérieurs et les circulations intérieures horizontales et verticales, les aires de stationnement et, s'il y a lieu, ainsi qu'un plan de détail (au 1/100 ou 1/50) des aménagements spécifiques pour les personnes handicapées ( tout type de handicap) ;

NB : Dans les cas visés au a du III de l'article R.111-19-8 (cad les établissements existants classés en 5ième catégorie), le plan précise la délimitation de la **partie de bâtiment** accessible aux personnes handicapées.

3°) Une notice (**ci-jointe**) expliquant comment le projet prend en compte l'accessibilité aux personnes handicapées, en ce qui concerne :

1. les dimensions des locaux et les caractéristiques des équipements techniques et des dispositifs de commande utilisables par le public qui sont définis par arrêté du ministre chargé de la construction ;
2. la nature et la couleur des matériaux et revêtements de sols, murs et plafonds ;
3. le traitement acoustique des espaces avec la mention, pour les locaux et espaces soumis à une exigence réglementaire, des niveaux de performance visés en terme d'isolement acoustique et d'absorption des sons;
4. le dispositif d'éclairage des parties communes avec la mention, pour les locaux et espaces soumis à une exigence réglementaire, des niveaux d'éclairage visés et des moyens éventuellement prévus pour l'extinction progressive des luminaires.

4°) Si les travaux sont relatifs à un établissement particulier ( recevant du public assis, disposant de locaux d'hébergements, d'installations sportives, commerce,etc.), **compléter** dans la notice ci-jointe « **les dispositions complémentaires** »

5°) **dans le cas d'une demande de dérogation, joindre une lettre explicative** accompagnée des justifications nécessaires; si l'établissement remplit une **mission de service public**, elle indique en outre les mesures de substitution proposées

DEPARTEMENT  
DE LA  
HAUTE-GARONNE

NOTICE DESCRIPTIVE  
D'ACCESSIBILITÉ



POUR UN ÉTABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC (E.R.P.)

DANS LE CAS DE PERMIS DE CONSTRUIRE OU D'AUTORISATION DE TRAVAUX

E.R.P NEUF

E.R.P EXISTANT

EXTENSION E.R.P

AVEC CHANGEMENT DE DESTINATION

SANS CHANGEMENT DE DESTINATION

RENSEIGNEMENTS ADMINISTRATIFS

TYPE ET CATEGORIE PROPOSES (cf règlement de sécurité)

Type M , 1ere catégorie

ETABLISSEMENT

DÉSIGNATION	ADRESSE COMPLÈTE	☎
BOUYGUES TELECOM	Boulevard de l'Europe - centre commercial Carrefour 31127 Portet sur garonne	

MAITRE D'OUVRAGE

NOM	ADRESSE COMPLÈTE	☎
RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM	Le technopole - 13 à 21 avenue du maréchal Juin 92366 Meudon la Foret cedex	0181750099

MAITRE D'OEUVRE

NOM	ADRESSE COMPLÈTE	☎
ARCANE CONCEPT	99 Quai de la Marne 94345 Joinville le Pont	0148855750

RENSEIGNEMENTS TECHNIQUES

(les symboles internationaux d'accessibilité devront être utilisés)

I - DESCRIPTIF DE LA NATURE DES TRAVAUX

Préciser le nombre de niveaux, l'affectation de chaque pièce, les zones touchées par les travaux, l'effectif du public accueilli à chaque niveau, etc.


Le projet concerne la rénovation d'un point de vente CLUB BOUYGUES TELECOM située au rez-de-chaussée du Centre commercial Carrefour à Portet sur Garonne.  
Le magasin est composé d'une zone de vente accessible pour le public depuis le mail, ainsi que d'une arrière boutique située au même niveau réservée au personnel du magasin. Celle-ci est accessible par la zone de vente.  
Le concept général de la boutique sera mis à jour, y compris sol et peinture. La zone de vente (front office) sera constituée de présentoirs muraux, de postes de travail et consultation, ainsi que des caisses de paiement.  
L'arrière boutique (back office) comporte, un bureau, un espace de repos, un sanitaire, des vestiaires, un TGBT, une baie informatique. L'ensemble est réparti sur un seul niveau.  
La façade sera adaptée au nouveau concept Bouygues Telecom et le rideau métallique changé.

II - PLACES DE STATIONNEMENT

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapé

SANS OBJET

CONCERNÉ

NOMBRE TOTAL DE PLACES	NOMBRE DE PLACES  (2% de places)	LARGEUR DE L'EMPLACEMENT	SIGNALISATION VERTICALE ET HORIZONTALE



### III - CHEMINEMENT EXTERIEUR DU STATIONNEMENT OU DE LA VOIE PUBLIQUE A L'ENTREE DE L'E.R.P.

SANS OBJET

à matérialiser sur le plan, et, pour les cheminements longs ou compliqués et les rampes d'accès, joindre un croquis

CONCERNÉ

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
NATURE ET COULEUR DU SOL DU CHEMINEMENT			
LONGUEUR ENTRE APPUIS ISCHIATIQUE			
LARGEUR, ESPACE DE MANOEUVRE, RÉTRÉCISSEMENT PONCTUEL			
REPÉRAGE, GUIDAGE			
SÉCURITÉ D'USAGE ( HAUTEUR SOUS OBSTACLES, ÉVEIL DE VIGILANCE EN HAUT DES ESCALIERS)			
<b>RAMPE</b>			
PENTE (POURCENTAGE)			
LONGUEUR			
LARGEUR			
PALIER DE REPOS (NOMBRE, DIMENSION)			
<b>GARDE CORPS SI RUPTURE NIVEAU &gt;0,40M À MOINS DE 0,90M DU CHEMINEMENT</b>			
<b>PORTE D'ENTREE</b>			
LARGEUR (0,90M MINIMUM)			
DIMENSIONS SAS (HORS DÉBATTEMENT DE PORTES)			
RÉSISTANCE DES FERME-PORTES			
POSITIONNEMENT DES POIGNÉES			
REPÉRAGE DES PAROIS VITRÉES			
RESSAULTS (HAUTEUR, FORME)			
DIMENSIONS DES VANTAUX			
<b>TAPIS BROSSE (NATURE)</b>			
<b>OBSTACLES ET POTEAUX</b>			
DISTANCE ENTRE EUX			
CHANFREINAGE			
CONTRASTE DES COULEURS			

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
<b>ACCÈS AU BÂTIMENT</b>			
5. REPÉRAGE ENTRÉE PRINCIPALE ( MATÉRIAUX DIFFÉRENTS, CONTRASTE VISUEL...)			
6. INFORMATIONS RELATIVES À L'ORIENTATION (ACCÈS SONORE, VISUEL...)			
7. NATURE ET POSITIONNEMENT DES SYSTÈMES DE COMMUNICATION ET DES DISPOSITIFS DE COMMANDE (INTERPHONE, POIGNÉES DE PORTES...)			
8. PORTILLON, TOURNIQUET, PORTES AUTOMATIQUES			

### IV - CHEMINEMENT A L'INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT

#### IV-1 - CHEMINEMENTS VERTICAUX, ENTRE NIVEAUX, PRÉVUS POUR LES HANDICAPÉS

##### IV-1-1 - PAR ASCENSEUR ( CONFORME À LA NORME NF – EN 81 – 70)

SANS OBJET

à matérialiser sur le plan avec le logo

CONCERNÉ

Nombre d'Ascenseurs Handicapés.....

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
DIMENSION CABINE			
PRÉCISION ARRÊT			
HAUTEUR DES COMMANDES			
SIGNAUX SONORES EN PALIERS BOUTONS EN RELIEF ET EN BRAILLE			
PRÉSENCE DU LOCAL DE REFUGE			

IV-1-2 - **PAR ESCALIER ( AVEC OU SANS ASCENSEUR )**

SANS OBJET

CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
LARGEUR DE L'ESCALIER DU CHEMINEMENT LE PLUS USUEL			
HAUTEUR DES MARCHES			
GIRON			
MARCHE (COULEUR)			
NEZ DE MARCHE (COULEUR)			
CONTRASTE VISUEL ET TACTILE EN HAUT DE L'ESCALIER			
MAIN COURANTE (DÉBORDANTE :DESCRIPTION DÉBUT, FIN)			

V - **PLATEFORME ELEVATRICE (PROCÉDURE DE DÉROGATION)**

	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
Joindre une demande de dérogation pour une plateforme élévatrice verticale conforme à la <b>NORME NFP 82-222</b>			

VI - **CARACTERISTIQUE DES ECLAIRAGES ( PRÉCISER LES LUX : 20,100, 150,200 )**

	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
Dans des circulations intérieures		100 lux	
Dans des circulations extérieures		20 lux	
Au droit des postes d'accueil		200 lux	
En tout point de chaque escalier et équipement mobile		sans objet	

VII - **CHEMINEMENTS HORIZONTALS SUR UN MEME NIVEAU**

à matérialiser sur le plan

VII-2-1 - **DANS LE NIVEAU**

VI I-2-1-1 - **LES CIRCULATIONS**

SANS OBJET

à coter sur la plan

CONCERNÉ

Largeur.....  
 Eléments structurants repérables par les déficients visuels.....  
 Longueur entre appuis ishiatiques.....

VII-2-1-2 - **LES PORTES**

SANS OBJET

à coter sur la plan

CONCERNÉ

Dimension des différentes portes ( 0,90m minimum).....  
 .....  
 signalisation des portes et cloisons en verre (prévoir 2 bandes d'alerte de couleurs contrastée).....  
 Système d'ouverture.....  
 Résistance des ferme-portes.....  
 Positionnement des poignées.....

VII-2-1-3 - **LES SEUILS, LES RESSAUTS**

SANS OBJET

CONCERNÉ

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
HAUTEUR			
FORME			

VII-2-1-4 - **LES SOLS, MURS ET PLAFONDS**

SANS OBJET

CONCERNÉ

Revêtement des sols.....  
 Revêtement des murs .....  
 Revêtement des plafonds .....  
 Traitement acoustique des sols, murs et plafonds.....  
 .....  
 .....

Obstacles, bornes, poteaux (contraste des couleurs).....  
Bandes d'alerte (autour de l'obstacle au sol et sur bornes et poteaux).....  
Angle chanfreiné.....

## VII-2-2 -CAS D'UN DÉNIVELLÉ

LIBELLÉ	E.R.P. NEUF.	E.R.P. EXISTANT	EXTENSION D'UN E.R.P.
MARCHES (NOMBRE)			
LARGEUR DE L'ESCALIER			
HAUTEUR DES MARCHES			
GIRON			
MARCHE(COULEUR)			
NEZ DE MARCHE (COULEUR)			
BANDE D'ALERTE AU SOL EN HAUT DE L'ESCALIER			
MAIN COURANTE (DESCRIPTION DÉBUT, FIN)			
RAMPE			
PENTE (POURCENTAGE)			
LARGEUR			
LONGUEUR			
PALIER DE REPOS (NOMBRE, DIMENSION)			
SYSTÈME ÉLÉVATEUR (VOIR PARAGRAHE V)			

TAPIS ROULANT, PLAN INCLINÉ MÉCANIQUE (NE PEUT PAS REMPLACER UN ASCENSEUR)			
SIGNAL TACTILE OU SONORE REPÉRANT L'ARRIVÉE SUR PARTIE FIXE			

## VIII - WC PUBLICS

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapé et joindre un plan détaillé de l'aménagement

si WC séparés par sexe pour personnes valides , prévoir WC séparés par sexe pour personnes handicapées

LIBELLÉ	HOMMES	FEMMES	MIXTES
BATTERIES LAVABOS PUBLIC (NOMBRE)			
WC HANDICAPÉS (NOMBRE)			

## CARACTÉRISTIQUES DES W.C. HANDICAPÉS :

Dispositif permettant de refermer la porte derrière soi	.....	.....	.....
Lave-mains	.....	.....	.....

Espace libre côté cuvette	Largeur de la porte	Hauteur cuvette	Distance axe cuvette du mur latéral	Hauteur commande chasse	Hauteur barre d'appui	Hauteur accessoires
.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

## IX - LAVABOS

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapé et joindre un plan détaillé de l'aménagement

LIBELLÉ	HOMMES	FEMMES	MIXTES
BATTERIES LAVABOS PUBLIC (NOMBRE)			
LAVABOS HANDICAPÉS (NOMBRE)			

## CARACTÉRISTIQUES DES LAVABOS. HANDICAPÉS :

Espace libre devant lavabo	Hauteur du lavabo (dessus, dessous)	hauteur du miroir	hauteur accessoires	Profondeur du vide en partie inférieure	Largeur du vide en partie inférieure
.....	.....	.....	.....	.....	.....

**X - TELEPHONE PUBLIC**

SANS OBJET   
 CONCERNÉ

Espace libre	Hauteur axe du cadran	Hauteur accessoires	N - d'appel du poste inscrit en relief et en braille
.....	.....	.....	.....

**XI - GUICHETS BANQUE D'ACCUEIL ET MOBILIERS**

SANS OBJET   
 CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo

Largeur du passage	Hauteur du plan	Hauteur libre sous le plan	Profondeur du vide en partie inférieure	Largeur du vide en partie inférieure
De 3,32m à 3,92m	80cm	74cm	42cm	64cm

Moyens mis en œuvre pour les déficients auditifs.....

**XII - SIGNALISATION**

SANS OBJET   
 CONCERNÉ

Doublage par annonces visuelles	Doublage par annonces sonores	Gros caractères et opposition des couleurs
oui	non	oui

**XIII – LES SORTIES**

Les sorties doivent pouvoir être aisément repérées, atteintes et utilisées par les personnes handicapées ( sans confusion avec les issues de secours).

**REFERENCES REGLEMENTAIRES**

- ☞ CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION
- ☞ CODE DE L'URBANISME
- ☞ LOI D'ORIENTATION DU 30 JUIN 1975 (N - 75-534)
- ☞ LOI N - 91-663 DU 13 JUILLET 1991 PORTANT DIVERSES MESURES DESTINÉES À FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ, ET MODIFIANT LE CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION ET LE CODE DE L'URBANISME.
- ☞ LOI N° 2005-102 DU 11 FÉVRIER 2005 POUR L'ÉGALITÉ DES DROITS ET DES CHANCES, LA PARTICIPATION ET LA CITOYENNETÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES
- ☞ DÉCRET N° 2006-555 DU 17 MAI 2006 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
- ☞ ARRÊTÉ DU 1ER AOÛT 2006 MODIFIÉ PAR L'ARRÊTÉ DU 30 NOVEMBRE 2007 FIXANT LES DISPOSITIONS PRISES POUR L'APPLICATION DES ARTICLES R.111-19 A 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
- ☞ ARRÊTÉ DU 21 MARS 2007 FIXANT LES DISPOSITIONS PRISES POUR L'APPLICATION DES ARTICLES R.111-19-8 ET R.111-19-11 DU CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DES ÉTABLISSEMENTS EXISTANTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC. CET ARRÊTÉ EST APPLICABLE AUX TRAVAUX RÉALISÉS DANS LES PARTIES EXISTANTES D'UN BÂTIMENT ET LORSQU'IL EXISTE DES CONTRAINTES PARTICULIÈRES LIÉES À LA PRÉSENCE D'ÉLÉMENTS PARTICIPANT À LA SOLIDITÉ DU BÂTIMENT.
- ☞ DÉCRET N° 2007 -1327 DU 11 SEPTEMBRE 2007 RELATIF À LA SÉCURITÉ ET À L'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ET DES IMMEUBLES DE GRANDE HAUTEUR, MODIFIANT LE CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITATION ET PORTANT DIVERSES DISPOSITIONS RELATIVES AU CODE DE L'URBANISME

Date..... Date.....

Signature du Maître d'Oeuvre

Signature du Maître d'Ouvrage,

**DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES A RESPECTER POUR L'ACCESSIBILITE  
DE CERTAINS ETABLISSEMENTS AUX PERSONNES HANDICAPEES**

**X - PLACES RESERVEES OU DEGAGEES EN CAS DE BESOIN DANS L'ETABLISSEMENT RECEVANT DES SPECTATEURS OU CONSOMMATEURS ASSIS**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo

LIBELLÉ	SALLE N - 1	SALLE N - 2	SALLE N - 3
NOM DE LA SALLE			
PLACES PUBLIC (NOMBRE)			
PLACES HANDICAPÉS (NOMBRE)			
DIMENSION DES PLACES			
SITUATION DES PLACES (NIVEAU)			

**XI- CHAMBRES RESERVEES AUX HANDICAPEES DANS L'ETABLISSEMENT**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapé et joindre un plan détaillé de l'aménagement

Nombre total de chambres public	nombre de chambres réservées aux handicapés	situation des chambres (niveau)	aire de rotation	largeur de la circulation autour du mobilier

**XII- DISPOSITION CONCERNANT LES INSTALLATIONS SPORTIVES, SOCIO-EDUCATIVES ET AUTRES**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo handicapés et joindre un plan détaillé de l'aménagement

**XII - 1 CAS DE DESHABILLAGE EN CABINE**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

Dimension intérieure	hauteur d'assise	hauteur barre d'appui	hauteur des patères	hauteur des accessoires

**XII - 2 CAS D'USAGE OBLIGATOIRE DE LA DOUCHE**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

aménager au moins une douche par sexe

Dimension intérieure	Dimension porte	espace latéral	hauteur commande	assise mobile et barre d'appui

**XII - 3 BASSIN D'EAU (PISCINE ,JACOUSI,,)**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

Cheminement à matérialiser sur le plan

Système de mise à l'eau ( moyen technique, aide humaine...)

**XIII- DISPOSITION GENERALES CONCERNANT LES COMMERCES**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

**XIII-1 BANQUES D'ACCUEIL ET/OU BANQUE SERVANT DE CAISSE**

SANS OBJET   
CONCERNÉ

à matérialiser sur le plan avec le logo

Largeur du passage	Hauteur du plan	hauteur libre sous le plan	Profondeur du vide en partie inférieure	Largeur du vide en partie inférieure
De 3,32m à 3,92m	80cm	74cm	42cm	64cm

**XIII-2 LES PORTES**

SANS OBJET

CONCERNÉ

à coter sur la plan

Dimension des différentes portes.....  
Portes et cloisons en verre (signalisation).....  
Système d'ouverture.....

**XIII-3 CAISSE**

Nombre de groupe de caisse	nombre de caisses aménagées	ouverture permanente	signalisation	largeur de passage	hauteur caisse
2	1	oui	oui	De 3,32m à 3,92m	entre 80cm et 1m

**XIII 1-3 CIRCULATION ENTRE LES RAYONNAGES (LARGEUR)**..... De 3,32m à 3,92m

**XIII 1-4 CABINE D'ESSAYAGE (MINIMUM ROTATION DE 1,50M HORS OBSTACLE À L'INTÉRIEUR DE LA CABINE)**

Dimension intérieure	hauteur d'assise	hauteur barre d'appui	hauteur des patères	hauteur des accessoires

**XIII-4 VITRINES, ÉTALAGES**

Hauteur maximale.....

**XIII-5 PORTIQUE ANTI VOL**

déTECTABLE.....

largeur passage.....

**XIII-6 CAS D'UN SALON DE COIFFURE**

fauteuil non fixe ou lave tête mobile .....

**XIII-7 APPAREILLAGE AUTOMATIQUE**

hauteur appareillage.....

hauteur de la plus haute commande ou du service (< 1,30 m).....

Date..... Date.....

Signature du Maître d'Oeuvre

Signature du Maître d'Ouvrage,

## 6. Document d'aide à l'accueil

# Bien accueillir les personnes handicapées





# Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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



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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

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



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



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

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

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

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

## b. Personnes avec une déficience visuelle



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

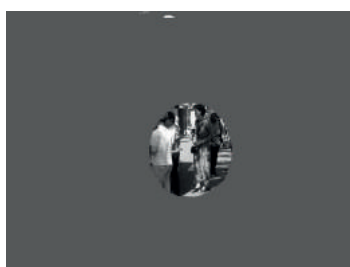
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

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



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

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

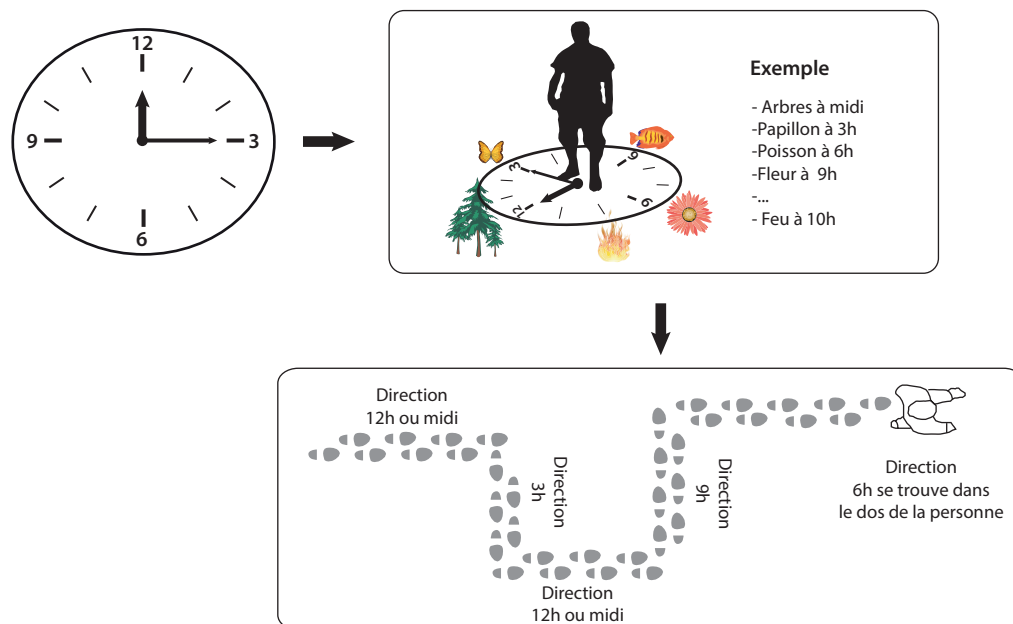
Les personnes aveugles ou malvoyantes compensent leur déficience, notamment par l'audition et le toucher, il est donc inutile de parler plus fort. Cependant, il est vrai qu'un certain nombre d'entre eux connaissent, en plus, une perte d'audition qui peut être liée à l'âge ou à des maladies invalidantes.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

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





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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

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

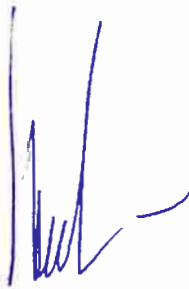
## 7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité

## ATTESTATION DE MAINTENANCE

Le respect du client passe par un accueil de qualité, Réseau Clubs Bouygues Telecom a mis en place un contrat de maintenance pour l'ensemble de ses boutiques.

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

Fait à Meudon, le 07/12/2017 -  
Luc ALEXANDRE DIRECTEUR EXPLOITATION



## Liste indicative des équipements concernés :

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

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

## ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

La satisfaction client est au cœur des préoccupations de Bouygues Telecom. De ce fait, l'entreprise adopte un comportement responsable vis-à-vis du client et veille à la qualité de l'expérience au sein de ses boutiques. Pour améliorer son accueil auprès de tous ses clients, Bouygues Telecom a mis en place dès 2011 le module de formation « Le handicap et nos clients ».

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

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

Fait à Meudon, le 07 / 12 / 2017  
Edward BOUYGUES DIRECTEUR GENERAL



## Formation – E-learning

### Le handicap et nos clients

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

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

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

Le E-learning forme le collaborateur en lui communiquant :





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

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



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

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

Handicap	Conseils	Produits et services adaptés
 <b>Auditif</b>	<p>Assure-toi que la personne te regarde avant de parler et regarde la lorsque tu t'adresses à elle.</p> <p>Accompagne tes paroles de gestes ou d'expressions du visage.</p> <p>Parle en articulante, sans exagérer, et reformule si nécessaire.</p> <p>N'hésite pas à écrire pour t'assurer que tu as bien été compris.</p>	<p>-Téléphones compatibles avec les appareils auditifs, écriture intuitive, navigation web, mail et visio</p> <p>- Forfait 100% SMS, Service client pour les personnes sourdes et malentendantes (plateforme ACCEO*) accessible du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30</p> <p>*L'interface permet au client de se mettre en relation avec un opérateur ACCEO qui assure l'interprétation de la conversation avec le conseiller Bouygues Telecom en Langue des Signes Française (LSF).</p>
 <b>Visuel</b>	<p>Si la communication visuelle n'est pas possible (personne aveugle), tu dois tout oraliser.</p> <p>A ton arrivée, présente-toi auprès de la personne. Préviens-la lorsque tu pars.</p> <p>Offre-lui ton bras ou ton épaule pour l'accompagner mais ne lui tire pas son bras.</p> <p>Evite le « là-bas! » suivi d'un geste. Dis par exemple « à 10 mètres à droite » .</p> <p>Le chien guide travaille, ne le touche pas, ne joue pas avec lui et ne le nourris pas.</p>	<p>Téléphones avec les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- touches programmables</li> <li>- reconnaissance vocale</li> <li>- compatibles avec les solutions gratuites de vocalisation (Mobile Speak) ou d'agrandissement (Mobile Magnifyer) des fonctions du téléphone (installation offerte par ByTel)</li> </ul> <p>Installation de la box et du décodeur gratuite sur demande au Service Client</p> <p>Guides commerciaux, factures, guides d'installation Bbox et décodeur, modes d'emploi en braille ou caractères agrandis, sur simple demande auprès du Service Client Bouygues Telecom, puis en appelant le N° Vert Handicap Zéro : 0 800 39 39 51</p> <p>Informations sur les offres, services et terminaux sur le site <a href="http://www.handicapzero.fr">www.handicapzero.fr</a></p>
 <b>Moteur</b>	<p>Déplace-toi à son rythme.</p> <p>Veille à ne pas t'appuyer sur le fauteuil roulant.</p> <p>Veille à fournir un affichage ou un guichet à hauteur des yeux de la personne.</p> <p>Parle toujours avec la personne et non pas avec son accompagnant.</p> <p>Essaye de t'asseoir à la même hauteur que la personne en fauteuil.</p>	<p>Téléphones avec les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mains libres - commande vocale</li> <li>- touches programmables</li> <li>- reconnaissance vocale</li> <li>- application permettant la vocalisation des fonctions du téléphone</li> </ul>
 <b>Mental</b>	<p>Sois patient, à l'écoute, n'hésite pas à faire répéter la personne si besoin.</p> <p>Agis avec bienveillance pour mettre la personne en confiance.</p> <p>Parle naturellement en utilisant des phrases courtes et simples, mais sans infantiliser.</p>	<p>Téléphones avec les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- touches programmables</li> <li>- identification de l'appelant par une photo</li> <li>- écriture intuitive des SMS</li> </ul>

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

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

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

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