

# REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



## SOMMAIRE

### Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

# Renseignements généraux

*A1 Tenue du registre public d'accessibilité*

*A2 Renseignements sur l'établissement*

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

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

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

## A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale CC CLAIRA SALANCA  
- Réseau Club Bouygues Telecom

Adresse de l'établissement CC RD 83 ROUTE DE BARCARES

Tél : 04.68.53.76.95

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 : 5eme

Autorisation d'ouverture donnée le :

### Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

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

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

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

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



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

**cerfa**  
N° 13824\*03

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

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

**Vous pouvez utiliser ce formulaire si :**

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

**CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION**

N° de l'autorisation

AT \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Date de dépôt en mairie : \_\_\_\_\_

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

**Vous êtes un particulier** Madame  Monsieur

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

**Vous êtes une personne morale**

Raison sociale et dénomination : .....

N° Siret : \_\_\_\_\_

**Représentant de la personne morale :** Madame  Monsieur

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

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

**Adresse** Numéro : ..... Voie : .....

Lieu-dit : ..... Localité : .....

Code postal \_\_\_\_\_ BP \_\_\_\_\_ cedex \_\_\_\_\_

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

**Téléphone fixe :** \_\_\_\_\_ **Portable :** \_\_\_\_\_

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

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

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





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

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

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

Modification des accès en façades

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

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

Non

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

**4.4 – Effectif**

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

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

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

**4.5 - Stationnement**

Stationnement couvert  Parcs de stationnement intégrés  ou isolés

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

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

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

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

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

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

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

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

**5.2 – Modalités particulières d'application**

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

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

Veillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

.....

.....

.....

.....

## 6 – Agenda d'accessibilité programmée

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

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

Oui  Non

Si oui, veuillez joindre l'arrêté préfectoral correspondant

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

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

Veuillez joindre une note annexe si le projet le nécessite

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

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

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

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

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

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

J'atteste avoir qualité pour demander cette autorisation :

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

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

à .....

Le : .....

Signature du (des) demandeur(s)

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

Madame, Monsieur,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## III. Autres procédures administratives

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

(À remplir par la Mairie)

N° de l'autorisation AT

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

Identité et adresse du demandeur : .....

.....

.....

Date de dépôt de la demande :

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

Cachet de la mairie, date et signature :

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



## Engagements du maitre d'ouvrage sur la solidité

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

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

Fait à Meudon-la-Forêt, le .....

Signature :





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

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

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

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

Fait à Meudon-la-Forêt, le .....

Signature :



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

---

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

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

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

Fait à Meudon-la-Forêt, le .....

Signature :



Clairà

COMMUNE DE CLAIRA

**ARRETE PORTANT AUTORISATION D'AMENAGEMENT  
D'UN ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

Le Maire de la Commune de CLAIRA,

- Vu** le Code Général des collectivités territoriales (L2212-2),
- Vu** le Code de la construction et de l'habitation et notamment les articles R 123-27 et R 123-49,
- Vu** le décret n°2016-1311 du 04/10/2016 modifiant le décret n°95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de sécurisé et d'accessibilité,
- Vu** l'arrêté du 31 mai 1994 fixant les dispositions techniques destinées à rendre accessible aux personnes handicapées les établissements recevant du public et les installations ouvertes au public lors de leur construction, leur création ou leur modification, pris en application de l'article R 111 19-1 du Code de la construction et de l'habitation,
- Vu** l'arrêté modifié du Ministre de l'Intérieur du 25 juin 1980, règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public,
- Vu** les arrêtés préfectoraux n°95-1868, n°95-2175 et n°95-2176 portant création des commissions d'Arrondissement de sécurité et d'accessibilité,
- Vu** l'avis favorable avec prescriptions du service accessibilité de la DDTM émis le 28 novembre 2017
- Vu** l'avis favorable avec prescriptions de la Sous-Commission Départementale contre les risques d'Incendie et de Panique dans les ERP émis le 07 septembre 2017,

**ARRETE**

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : L'établissement **BOUYGUES TELECOM** est autorisé à aménager la cellule anciennement occupée par la Cafétéria Eris dans la galerie marchande Carrefour Clairà route du Barcarès, sous réserve du respect des prescriptions de ladite commission.

**ARTICLE 2** : L'exploitant est tenu de maintenir son établissement en conformité avec les dispositions du Code la construction et de l'habitation et du règlement de sécurité contre l'incendie et la panique précité.

Tous les travaux qui ne sont pas soumis à permis de construire mais qui entraînent une modification de la distribution intérieure ou nécessitent l'utilisation d'équipements, de matériaux ou d'éléments de construction soumis à exigences réglementaires devront faire l'objet d'une demande d'autorisation. Il en sera de même de tout changement pouvant affecter le niveau de sécurité de l'établissement et notamment des changements de destination, des travaux d'extension ou de remplacement des installations techniques, et des aménagements susceptibles de modifier les conditions de desserte.

**ARTICLE 3** : Une visite de réception sera réalisée à l'issue des travaux par la Sous-Commission Départementale contre les risques d'Incendie et de Panique dans les ERP. L'avis de la Commission conditionnera l'autorisation d'ouverture au public.

**ARTICLE 4** : Le présent arrêté sera notifié à l'exploitant. Une ampliation sera transmise à :  
M. le Préfet des Pyrénées-Orientales,  
M. Le Commandant du Groupement de Gendarmerie.  
M. Le Directeur Départemental des services d'incendie et de secours

Fait à Clairà le 01 décembre 2017

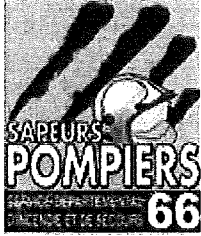


COURRIER  
Le Maire

Hélène Malé

PRÉFECTURE  
PYRÉNÉES-ORIENTALES  
- 7 DEC. 2017





**SERVICE DÉPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS DES PYRÉNÉES-ORIENTALES**  
**Service Prévention**

**ETUDE DE DOSSIER à la SCDIP**  
**N° 2017/004692**

Code :	E05000001-065
Etablissement :	<b>CARREFOUR - BOUYGUES TELECOM</b>
Adresse :	Route du BARCARES
Commune :	CLAIRA
Dossier :	<b>AT 05017C0008</b>
Objet :	Réaménagement intérieur de la boutique
Demandeur :	M. BENET
Date d'instruction :	06/09/2017
Affaire suivie par :	Commandant MORELLI Christophe

**I - DESCRIPTION**

Ce projet intéresse le réaménagement d'une boutique Bouygues Télécom existante par la mise en place du nouveau concept « B Welcome ». Cet établissement situé au RDC du Centre Commercial Carrefour Salanca, présente une surface totale de 111,80 m<sup>2</sup> dont 81,40 m<sup>2</sup> accessible au public.

Ces travaux portent sur :

- La création de cloison en BA 13
- La réfection des peintures et du revêtement de sol
- L'implantation d'alimentation électrique au sol et sur les murs
- La fourniture et pose de nouveau mobilier commercial.

**II - EFFECTIFS**

Public : 13 personnes - Personnel : 5 personne(s) - **Total : 18 personnes**

**III - CLASSEMENT**

Cet établissement est soumis aux règles du Code de la Construction et de l'Habitation (art.R123-1 à R123-55).

Il doit répondre aux dispositions visées dans les arrêtés suivants :

Arrêté du 25 Juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les Etablissements Recevant du Public (ERP).

Arrêté du 22 Décembre 1981 portant approbation des dispositions particulières du type M (Magasins et centres commerciaux).

Catégorie	Activité Principale	Activité(s) secondaire(s)	Exploitation(s)
1	M		

#### IV - PRESCRIPTIONS PROPOSEES PAR LE RAPPORTEUR

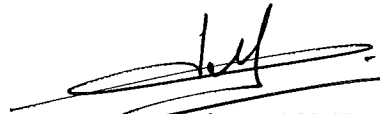
CODE	PRESCRIPTIONS
<u>GN1</u>	<p>Les travaux seront réalisés conformément aux plans et aux descriptifs sommaires présentés.</p> <p>Pour les projets nécessitant la réalisation d'un SSI, conformément aux dispositions des normes NFS 61-932 et NFS 61-933, une personne qualifiée devra être missionnée pour assurer la « coordination SSI ».</p> <p>Une demande d'autorisation d'ouverture sera transmise au Maire au minimum un mois avant la date prévue de début d'exploitation. Une visite de réception par la commission de sécurité sera alors programmée avant l'ouverture.</p> <p>Après l'achèvement des travaux, le maître d'ouvrage devra fournir les documents réglementaires obligatoires requis avant toute visite d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'arrêté du permis de construire (ou l'autorisation de travaux),</li> <li>- l'attestation par laquelle il certifie avoir fait effectuer les vérifications techniques relatives à la solidité,</li> <li>- les relevés des conclusions des rapports de contrôle attestant de la solidité de l'ouvrage (mission L et PS),</li> <li>- le rapport de vérifications réglementaire après travaux établi par une personne ou des organismes agréés (mission SEI),</li> <li>- le dossier d'identité SSI (si réalisation d'une installation SSI).</li> </ul> <p>Ces documents devront être adressés, par le biais de la commune, au <u>moins 3 jours ouvrés</u> avant la date programmée de la visite de réception, à :</p> <p style="text-align: center;">M. le DDSIS des P-O 1 Rue du Ltn Gourbault - B.P. 19935 - 66962 PERPIGNAN Cedex 09 Tel. : 04.68.63.78.28 – Email : secretariat.prevention@sdis66.fr</p>
<u>GN13</u>	<p>Veiller à ce que les travaux qui feraient courir un danger quelconque au public ou qui apporteraient une gêne à son évacuation soient effectués en dehors de sa présence (art. GN 13).</p>
<u>AM15</u>	<p>Le gros mobilier, l'agencement principal, les stands et les aménagements de planchers légers en superstructures, situés dans les locaux et les dégagements,</p>

	doivent être en matériaux M3.
<b><u>EL4.1</u></b>	<p>Les installations électriques sont conformes au décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988.</p> <p>Les matériels utilisés dans les installations électriques sont conformes au décret n° 95-1081 du 03/10/1995 modifié, transposant en droit national la directive 2006/95/CE du 12/12/2006.</p> <p>Les installations électriques sont réalisées et installées de façon à prévenir les risques d'incendie ou d'explosion d'origine électrique. Les installations électriques réalisées selon la norme NF C 15-100 (décembre 2002) sont présumées satisfaire à ces exigences.</p> <p>Si une installation extérieure de protection des structures contre la foudre (paratonnerres) est prévue, elle est installée conformément à la norme NF EN 62305-3 (décembre 2006).</p>

## V - CONCLUSIONS DU RAPPORTEUR PREVENTIONNISTE

Compte tenu des éléments qui lui ont été communiqués, le rapporteur estime que le projet sera en conformité avec la réglementation applicable par l'exécution des prescriptions ci-dessus mentionnées. Le présent avis ne préjuge en rien des autorisations administratives qu'il y aurait lieu d'obtenir au regard d'autres règles de droit.

Le rapporteur préventionniste,



Commandant MORELLI Christophe





# PREFECTURE DES PYRENEES ORIENTALES

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES ET DE LA MER

## Procès-verbal d'avis de la sous-commission départementale pour l'accessibilité aux personnes handicapées

Commune de CLAIRA

Dossier : 17/537                      Autorisation de travaux n° 050 17 C 0008  
Demandeur :                      Réseau Bouygues Telecom – Alexandre Luc  
Adresse des travaux :            Route du Barcarès – Centre Commercial Salanca  
Nature des travaux :            Aménagement d'une boutique de téléphonie  
Date de l'avis :                    28 novembre 2017  
Affaire suivie par :              Muriel LUPESCU

MAIRIE DE CLAIRA  
01-DEC. 2017  
PYRÉNÉES-ORIENTALES

### OBSERVATIONS ARRETEES LORS DE L'ÉTUDE

Le présent procès-verbal ne porte que sur la partie de l'établissement qui reçoit du public. Le projet doit prendre en compte les exigences liées aux handicaps, visuel, auditif, mental et moteur, conformément à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et aux divers décrets et arrêtés d'application.

Le présent procès verbal d'avis sera consultable dans le registre public d'accessibilité conformément à l'article R 111-19-60 du code de la construction et de l'habitation et à l'arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu, les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.

#### Boucle d'induction magnétique :

Elle doit satisfaire les exigences de la norme NF EN 60118-4:2015. Elle sera signalée par un pictogramme.

#### ERP cat 1 à 4

- Exigée à tous les accueils

**Conclusion** : Avis favorable au projet avec respect de la prescriptions précitées.

Le chef de l'unité construction durable  
Président de la sous-commission



Jonathan Monino

CLAIRA

Dossier : 17/537

Autorisation de travaux n° 066 050 17 C 0008

Demandeur :





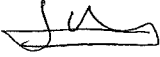

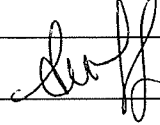
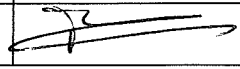
Réseau Bouygues Telecom – Alexandre Luc

Adresse des travaux :

Route du Barcarès – Centre Commercial Salanca

Nature des travaux :

Aménagement d'une boutique de téléphonie

	Nom	Signature	Favorable / Défa.	AEM
Président	J. Rovino		Favorable	
DDTM	A. DARVE		Favorable	
DDCS				X
Maire				
SESAME AUTISME	gineu		Favorable	
APF	CORBEAUX G		Fav.	
AFMTELETHON	ESPANA		Favorable	
Association auxiliaire des aveugles				
APIDA 66	Rodríguez		Favorable	
ERP				
CCI	% NC SUBIXS		FAV	
UMIH				
chambre des métiers	D. ESTEVE		FAV	

Résultat du vote à la majorité des membres ayant voix délibérative :

FAVORABLE

DEFAVORABLE



Clairà

**COMMUNE DE CLAIRA**

**ARRETE PORTANT AUTORISATION D'AMENAGEMENT  
D'UN ETABLISSEMENT RECEVANT DU PUBLIC**

Le Maire de la Commune de CLAIRA,

- Vu** le Code Général des collectivités territoriales (L2212-2),
- Vu** le Code de la construction et de l'habitation et notamment les articles R 123-27 et R 123-49,
- Vu** le décret n°2016-1311 du 04/10/2016 modifiant le décret n°95-260 du 8 mars 1995 relatif à la commission consultative départementale de sécurisé et d'accessibilité,
- Vu** l'arrêté du 31 mai 1994 fixant les dispositions techniques destinées à rendre accessible aux personnes handicapées les établissements recevant du public et les installations ouvertes au public lors de leur construction, leur création ou leur modification, pris en application de l'article R 111 19-1 du Code de la construction et de l'habitation,
- Vu** l'arrêté modifié du Ministre de l'Intérieur du 25 juin 1980, règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public,
- Vu** les arrêtés préfectoraux n°95-1868, n°95-2175 et n°95-2176 portant création des commissions d'Arrondissement de sécurité et d'accessibilité,
- Vu** l'avis favorable avec prescriptions du service accessibilité de la DDTM émis le 28 novembre 2017
- Vu** l'avis favorable avec prescriptions de la Sous-Commission Départementale contre les risques d'Incendie et de Panique dans les ERP émis le 07 septembre 2017,

**ARRETE**

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : L'établissement **BOUYGUES TELECOM** est autorisé à aménager la cellule anciennement occupée par la Cafétéria Eris dans la galerie marchande Carrefour Clairà route du Barcarès, sous réserve du respect des prescriptions de ladite commission.

**ARTICLE 2** : L'exploitant est tenu de maintenir son établissement en conformité avec les dispositions du Code la construction et de l'habitation et du règlement de sécurité contre l'incendie et la panique précité.

Tous les travaux qui ne sont pas soumis à permis de construire mais qui entraînent une modification de la distribution intérieure ou nécessitent l'utilisation d'équipements, de matériaux ou d'éléments de construction soumis à exigences réglementaires devront faire l'objet d'une demande d'autorisation. Il en sera de même de tout changement pouvant affecter le niveau de sécurité de l'établissement et notamment des changements de destination, des travaux d'extension ou de remplacement des installations techniques, et des aménagements susceptibles de modifier les conditions de desserte.

**ARTICLE 3** : Une visite de réception sera réalisée à l'issue des travaux par la Sous-Commission Départementale contre les risques d'Incendie et de Panique dans les ERP. L'avis de la Commission conditionnera l'autorisation d'ouverture au public.

**ARTICLE 4** : Le présent arrêté sera notifié à l'exploitant. Une ampliation sera transmise à :  
M. le Préfet des Pyrénées-Orientales,  
M. Le Commandant du Groupement de Gendarmerie.  
M. Le Directeur Départemental des services d'incendie et de secours

Fait à Clairà le 01 décembre 2017

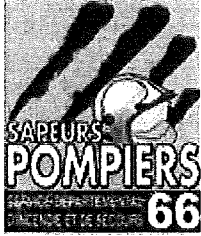


COURRIER  
Le Maire

Hélène Malé

PRÉFECTURE  
PYRÉNÉES-ORIENTALES  
- 7 DEC. 2017





**SERVICE DÉPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS DES PYRÉNÉES-ORIENTALES**  
**Service Prévention**

**ETUDE DE DOSSIER à la SCDIP**  
**N° 2017/004692**

Code :	E05000001-065
Etablissement :	<b>CARREFOUR - BOUYGUES TELECOM</b>
Adresse :	Route du BARCARES
Commune :	CLAIRA
Dossier :	<b>AT 05017C0008</b>
Objet :	Réaménagement intérieur de la boutique
Demandeur :	M. BENET
Date d'instruction :	06/09/2017
Affaire suivie par :	Commandant MORELLI Christophe

**I - DESCRIPTION**

Ce projet intéresse le réaménagement d'une boutique Bouygues Télécom existante par la mise en place du nouveau concept « B Welcome ». Cet établissement situé au RDC du Centre Commercial Carrefour Salanca, présente une surface totale de 111,80 m<sup>2</sup> dont 81,40 m<sup>2</sup> accessible au public.

Ces travaux portent sur :

La création de cloison en BA 13  
La réfection des peintures et du revêtement de sol  
L'implantation d'alimentation électrique au sol et sur les murs  
La fourniture et pose de nouveau mobilier commercial.

**II - EFFECTIFS**

Public : 13 personnes - Personnel : 5 personne(s) - **Total : 18 personnes**

**III - CLASSEMENT**

Cet établissement est soumis aux règles du Code de la Construction et de l'Habitation (art.R123-1 à R123-55).

Il doit répondre aux dispositions visées dans les arrêtés suivants :

Arrêté du 25 Juin 1980 modifié portant approbation des dispositions générales du règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les Etablissements Recevant du Public (ERP).

Arrêté du 22 Décembre 1981 portant approbation des dispositions particulières du type M (Magasins et centres commerciaux).

Catégorie	Activité Principale	Activité(s) secondaire(s)	Exploitation(s)
1	M		

#### IV - PRESCRIPTIONS PROPOSEES PAR LE RAPPORTEUR

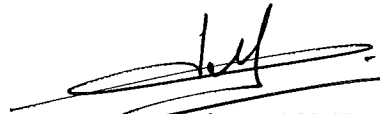
CODE	PRESCRIPTIONS
<u>GN1</u>	<p>Les travaux seront réalisés conformément aux plans et aux descriptifs sommaires présentés.</p> <p>Pour les projets nécessitant la réalisation d'un SSI, conformément aux dispositions des normes NFS 61-932 et NFS 61-933, une personne qualifiée devra être missionnée pour assurer la « coordination SSI ».</p> <p>Une demande d'autorisation d'ouverture sera transmise au Maire au minimum un mois avant la date prévue de début d'exploitation. Une visite de réception par la commission de sécurité sera alors programmée avant l'ouverture.</p> <p>Après l'achèvement des travaux, le maître d'ouvrage devra fournir les documents réglementaires obligatoires requis avant toute visite d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'arrêté du permis de construire (ou l'autorisation de travaux),</li> <li>- l'attestation par laquelle il certifie avoir fait effectuer les vérifications techniques relatives à la solidité,</li> <li>- les relevés des conclusions des rapports de contrôle attestant de la solidité de l'ouvrage (mission L et PS),</li> <li>- le rapport de vérifications réglementaire après travaux établi par une personne ou des organismes agréés (mission SEI),</li> <li>- le dossier d'identité SSI (si réalisation d'une installation SSI).</li> </ul> <p>Ces documents devront être adressés, par le biais de la commune, au <u>moins 3 jours ouvrés</u> avant la date programmée de la visite de réception, à :</p> <p style="text-align: center;">M. le DDSIS des P-O 1 Rue du Ltn Gourbault - B.P. 19935 - 66962 PERPIGNAN Cedex 09 Tel. : 04.68.63.78.28 – Email : secretariat.prevention@sdis66.fr</p>
<u>GN13</u>	<p>Veiller à ce que les travaux qui feraient courir un danger quelconque au public ou qui apporteraient une gêne à son évacuation soient effectués en dehors de sa présence (art. GN 13).</p>
<u>AM15</u>	<p>Le gros mobilier, l'agencement principal, les stands et les aménagements de planchers légers en superstructures, situés dans les locaux et les dégagements,</p>

	doivent être en matériaux M3.
<b><u>EL4.1</u></b>	<p>Les installations électriques sont conformes au décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988.</p> <p>Les matériels utilisés dans les installations électriques sont conformes au décret n° 95-1081 du 03/10/1995 modifié, transposant en droit national la directive 2006/95/CE du 12/12/2006.</p> <p>Les installations électriques sont réalisées et installées de façon à prévenir les risques d'incendie ou d'explosion d'origine électrique. Les installations électriques réalisées selon la norme NF C 15-100 (décembre 2002) sont présumées satisfaire à ces exigences.</p> <p>Si une installation extérieure de protection des structures contre la foudre (paratonnerres) est prévue, elle est installée conformément à la norme NF EN 62305-3 (décembre 2006).</p>

## V - CONCLUSIONS DU RAPPORTEUR PREVENTIONNISTE

Compte tenu des éléments qui lui ont été communiqués, le rapporteur estime que le projet sera en conformité avec la réglementation applicable par l'exécution des prescriptions ci-dessus mentionnées. Le présent avis ne préjuge en rien des autorisations administratives qu'il y aurait lieu d'obtenir au regard d'autres règles de droit.

Le rapporteur préventionniste,



Commandant MORELLI Christophe





# PREFECTURE DES PYRENEES ORIENTALES

DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES ET DE LA MER

## Procès-verbal d'avis de la sous-commission départementale pour l'accessibilité aux personnes handicapées

Commune de CLAIRA

Dossier : 17/537                      Autorisation de travaux n° 050 17 C 0008  
Demandeur :                      Réseau Bouygues Telecom – Alexandre Luc  
Adresse des travaux :            Route du Barcarès – Centre Commercial Salanca  
Nature des travaux :            Aménagement d'une boutique de téléphonie  
Date de l'avis :                    28 novembre 2017  
Affaire suivie par :              Muriel LUPESCU

MAIRIE DE CLAIRA  
01-DEC. 2017  
PYRÉNÉES-ORIENTALES

### OBSERVATIONS ARRETEES LORS DE L'ÉTUDE

Le présent procès-verbal ne porte que sur la partie de l'établissement qui reçoit du public. Le projet doit prendre en compte les exigences liées aux handicaps, visuel, auditif, mental et moteur, conformément à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et aux divers décrets et arrêtés d'application.

Le présent procès verbal d'avis sera consultable dans le registre public d'accessibilité conformément à l'article R 111-19-60 du code de la construction et de l'habitation et à l'arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu, les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité.

#### Boucle d'induction magnétique :

Elle doit satisfaire les exigences de la norme NF EN 60118-4:2015. Elle sera signalée par un pictogramme.

#### ERP cat 1 à 4

- Exigée à tous les accueils

**Conclusion** : Avis favorable au projet avec respect de la prescriptions précitées.

Le chef de l'unité construction durable  
Président de la sous-commission



Jonathan Monino

CLAIRA

Dossier : 17/537

Autorisation de travaux n° 066 050 17 C 0008

Demandeur :




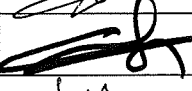
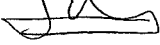

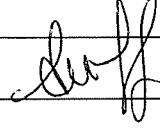
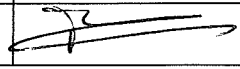
Réseau Bouygues Telecom – Alexandre Luc

Adresse des travaux :

Route du Barcarès – Centre Commercial Salanca

Nature des travaux :

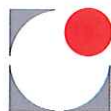
Aménagement d'une boutique de téléphonie

	Nom	Signature	Favorable / Défa.	AEM
Président	J. Rovino		Favorable	
DDTM	A. DARVE		Favorable	
DDCS				X
Maire				
SESAME AUTISME	gineu		Favorable	
APF	CORBEAUX G		Fav.	
AFMTELETHON	ESPANA		Favorable	
Association auxiliaire des aveugles				
APIDA 66	Rodríguez		Favorable	
ERP				
CCI	% NC SUBIXS		FAV	
UMIH				
chambre des métiers	D. ESTEVE		FAV	

Résultat du vote à la majorité des membres ayant voix délibérative :

FAVORABLE

DEFAVORABLE



**Qualiconsult®**

**RAPPORT INITIAL DE SECURITE INCENDIE  
PHASE DEMANDE D'AUTORISATION DE TRAVAUX**

**AFFAIRE :** Aménagement d'une boutique BOUYGUES TELECOM au concept « B WELCOME » Galerie marchande de CARREFOUR CLAIRA

**MAITRE D'OUVRAGE :** RESEAU CLUB BOUYGUES TELECOM

**MISSION :** SEI : relative à la sécurité des personnes dans les ERP et IGH

**N° de CONTRAT :** 022.6617.00085

**Date du rapport :** 16/06/2017

**AUTEUR DU RAPPORT :** O. DOUX

**Diffusion :** Mme LANNOY (vlannoyrcbt.fr)  
DR WORKS (g.wasner@drworks.fr)

[www.groupe-qualiconsult.fr](http://www.groupe-qualiconsult.fr)

39 Boulevard Kennedy – CS 10014 – 66029 PERPIGNAN CEDEX - Tél. : 04 68 50 39 18 – [perpignan.qc@qualiconsult.fr](mailto:perpignan.qc@qualiconsult.fr)  
SIRET : 401 449 855 00097

Siège social : Vélizy Plus - 1 bis rue du Petit Clamart - Bât. E - 78140 VELIZY VILLACOUBLAY - Tél. : 01 40 83 75 75 - Fax. 01 46 30 39 62  
SASU au capital de 1 440 000 € - R.C.S VERSAILLES 401 449 855 - SIRET 401 449 855 00535 - APE 7120 B - N° TVA Intracommunautaire : FR 02 401 449 855

<b>RAPPORT INITIAL SECURITE INCENDIE</b>		<b>QUALICONSULT</b>
		PAGE 2 / 5
<b>AFFAIRE :</b>	Aménagement boutique Bouygues Télécom - nouveau Concept B WELCOME C. cial CARREFOUR CLAIRA	

## **SOMMAIRE**

- 1 - Objet du rapport et documents examinés
- 2 - Avis de QUALICONSULT

<b>RAPPORT INITIAL SECURITE INCENDIE</b>		QUALICONSULT
		PAGE 3/5
AFFAIRE :	Aménagement boutique Bouygues Télécom - nouveau Concept B WELCOME C. cial CARREFOUR CLAIRA	

## 1 - Objet du rapport et documents examinés :

Le présent rapport fait suite à l'examen du dossier de demande d'autorisation de travaux établi en vue de l'aménagement d'une boutique BOUYGUES TELECOM existants au nouveau concept « B WELCOME » dans la galerie marchande du centre commercial CARREFOUR CLAIRA.

**Documents examinés** : dossier de demande d'autorisation de travaux (plans et notices de sécurité).

**Classement de l'établissement** : Les travaux d'aménagement s'inscrivent dans un établissement de 1ère catégorie de type M et N

### **Description des travaux** :

- . Surface totale : 111.80 m<sup>2</sup>
- . Surface de la zone de vente : 81.40 m<sup>2</sup>
- . Effectif public : 1p/2m<sup>2</sup> sur le tiers de la surface : 1p/2m<sup>2</sup>x (81.4/3) : 14 p
- . Effectif personnel : 4 p

<b>RAPPORT INITIAL SECURITE INCENDIE</b>		QUALICONSULT
		PAGE 4 / 5
AFFAIRE :	Aménagement boutique Bouygues Télécom - nouveau Concept B WELCOME C. cial CARREFOUR CLAIRA	

## 2 - Avis de QUALICONSULT :

*F : Avis favorable*

*S : Avis suspendu lié à une demande de documents complémentaires*

*D : Avis défavorable*

*SO : Sans Objet*

Dispositions réglementaires	F	S	D	SO	Observations
<b><u>Règlement de sécurité ERP :</u></b>					
<b><u>Dispositions générales</u></b>					
<b>Article GN8 :</b>	X				
<b>Article CO :</b> Conception, desserte, isolement par rapport aux tiers, résistance au feu des structures, couvertures, façades					Sans objet : Travaux réalisés par le propriétaire
Distribution intérieure	X				
Locaux non accessibles au public	X				
Locaux à risques particuliers	X				
Dégagements	X				
<b>Article AM :</b>					Les procès verbaux de réaction au feu devront nous être fournis
Plafond		X			
Parois verticales		X			
Sols		X			
<b>Article DF :</b>				X	Sans objet
<b>Article CH :</b>				X	Installations existantes conservées
<b>Article GZ :</b>				X	Sans objet
<b>Article EL :</b>		X			Les dossiers techniques d'exécution devront nous être fournis.
<b>Article EC :</b>		X			Les dossiers techniques d'exécution devront nous être fournis.
<b>Article AS :</b>					Sans objet
<b>Article GC :</b>					Sans objet
<b>Article MS :</b>		X			Les dossiers techniques d'exécution devront nous être fournis.

**RAPPORT INITIAL SECURITE INCENDIE**

QUALICONSULT

PAGE 5/5

**AFFAIRE :** Aménagement boutique Bouygues Télécom - nouveau Concept B WELCOME  
C. cial CARREFOUR CLAIRA

Dispositions réglementaires	F	S	D	Observations
<b><u>Dispositions particulières du type M :</u></b>				
<u>Effectif</u> : 1p/2m <sup>2</sup> sur le tiers de la surface	X			
Distribution intérieure des centres commerciaux	X			
Sorties	X			
<u>Moyens de secours</u> : Installation d'extinction automatique de type sprinkleur		X		Les dossiers techniques d'exécution devront nous être fournis.
SSI de catégorie A		X		Les dossiers techniques d'exécution devront nous être fournis.

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



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

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

# NOTICE D'ACCESSIBILITE



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

## PROJET

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

## PETITIONNAIRE

Nom : RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM

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

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

Nom : Club Bouygues Telecom

Adresse : Centre Co. Carrefour Salanca - Route du Barcarès - 66500 CLAIRA

## MAITRE D'OEUVRE

Nom : KERAVEC Régis représentant pour DR Works

Adresse : 32, rue Pagès, 92.150 SURESNES

Téléphone : 01.46.97.50.07

Email : contact.mairie@drworks.fr

## DESCRIPTIF DES TRAVAUX

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

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

Niveau	Surface accessible	Effectif	Personnel	Total
RDC	81.40 m <sup>2</sup>	14	04	18
<b>Total</b>	<b>81.40 m<sup>2</sup></b>			<b>18</b>

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

Etablissement de type: M

Catégorie : 1<sup>e</sup> catégorie

Mise en place du nouveau concept de boutique BOUYGUES TELECOM

- Se référer aux descriptifs travaux joints au dossier

## 1. EXTERIEURS

### 1.1 Cheminements:

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

### 1.2 Stationnements:

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

### 1.3 Accès au bâtiment :

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

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

## 2. CIRCULATIONS HORIZONTALES :

### 2.1 Cheminements

Identique aux ou à l'une des circulations usuelles, largeur minimale de circulation de 1.20m.  
Rétrécissement ponctuel, sur une faible longueur, largeur comprise entre 1.20m et 0.90m

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

### 2.2 Pentes et Dévers

Pente  $\leq$  à 6%

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

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

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

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

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

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

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

Dévers inférieure à 3%

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

## 2.3 Rampe amovible

Rampe amovible, qui peut être automatique ou manuelle.

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

## 2.4 Seuils et Ressauts.

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

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

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

## 2.5 Espaces de manœuvres.

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

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

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

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

## 2.6 Espace d'usage

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

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

Trous et fentes diamètre ou largeur < à 2cm.

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

## 2.7 Cheminement libre de tout obstacle

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

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

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

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

## 3. CIRCULATIONS VERTICALES

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

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

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

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

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

**MISE EN PEINTURE :**

plafond : blanc mat

Mur arrière espace service et offre accessoires / box :

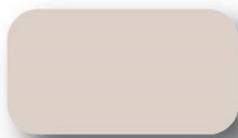
y compris bloc porte : bleu.

Les autres murs : gris coupé

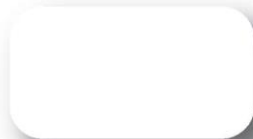
**TRAITEMENT DU SOL :**

Pose d'un revêtement de sol en grès cérame

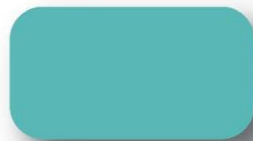
NOTA : vous trouverez les principes d'application dans l'APD type disponible page 43, à la fin du document.



Peinture murale  
Gris ref BOUYG 032  
Finition velours satiné  
La Seigneurie



Peinture faux plafond  
Blanc mat



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

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

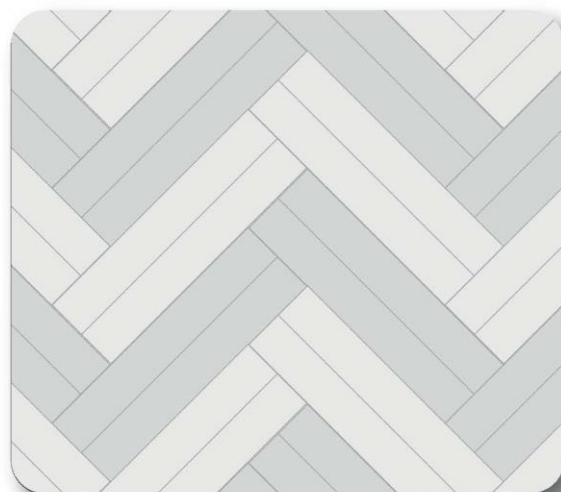
**Distributeur :** Point P

**Dimensions :** 900x150mm

**Références :**

B-WELCOME BLANC

B-WELCOME GRIS



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

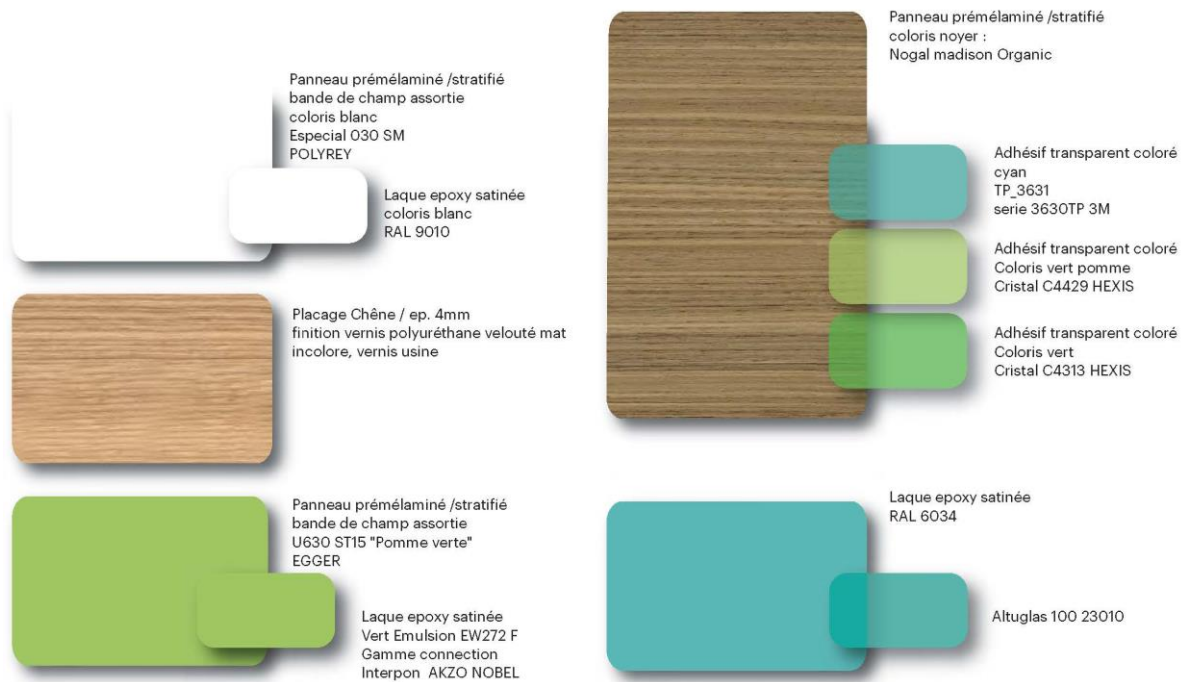
<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
------------------------------	------------------------------	--	--

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

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

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

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



## 5. PORTIQUES ET SAS :

### 5.1 Largeur des portes.

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

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

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

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

### 5.2 Portique de sécurité.

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

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

### 5.3 Poignées de portes

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

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

### 5.4 Portes à ouverture automatique

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

Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à ouverture électrique

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



## 6. ACCUEIL DU PUBLIC :

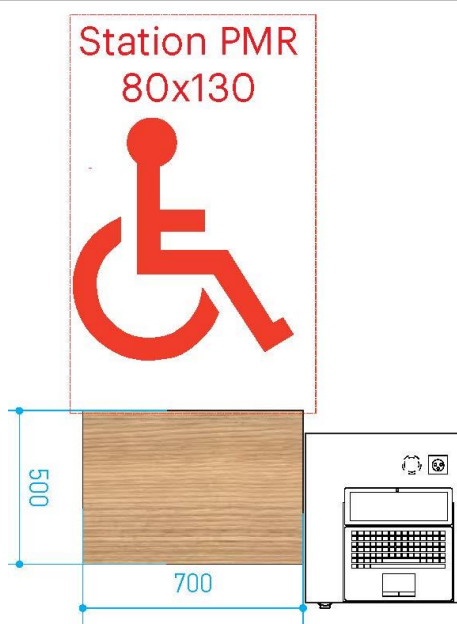
### 6.1 Borne d'accueil et caisses de paiement.

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

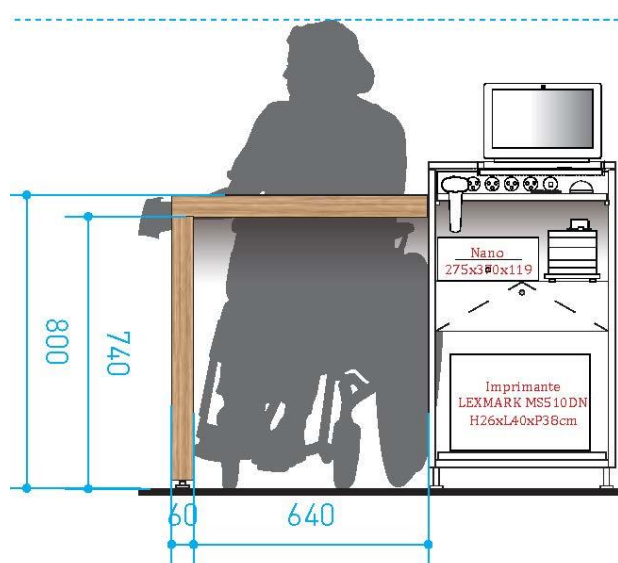
<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--

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

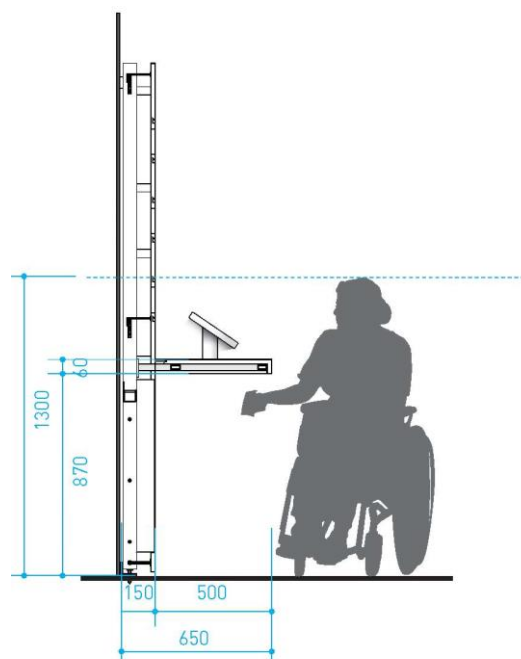
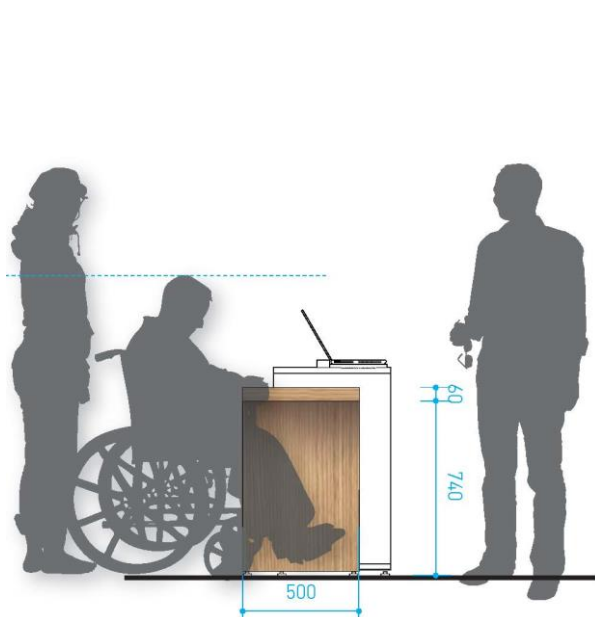
<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	<input type="checkbox"/> Sans Objet	<input type="checkbox"/> Existant inchangé
---	------------------------------	-------------------------------------	--



Mobilier encaissement : vue en plan



Mobilier encaissement : Élévation



Coupe AA sur plan PMR

Mobilier mural : accessibilité tablette interactive

## 6.2 Equipements et dispositifs de commandes

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

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

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

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

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

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

## 6.3 Sanitaires accessibles au public:

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

## 6.4 Cabines d'essayage.

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

## 7. INFORMATION ET SIGNALISATION.

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

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

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

Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile

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

Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires

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

Système de transmission du signal acoustique par induction magnétique

Signalisation de la boucle par un pictogramme

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Signature et cachet

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

<b>Maître d'ouvrage</b>	<b>Maître d'œuvre</b>
Fait à : Le :	Fait à : Le :

## REGLEMENTATION APPLICABLE

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

*Relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.*

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

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

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

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

### **Arrêté du 11 septembre 2007**

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

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

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

### **Arrêté du 21 mars 2007**

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

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

*Fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation relative à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.*

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

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

### **Arrêté du 8 décembre 2014**

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

## 6. Document d'aide à l'accueil

# Bien accueillir les personnes handicapées



# Sommaire

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

# I - Définition du handicap et prescriptions pour les ERP

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

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



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

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



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

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

## 2) Professionnels et usagers, tous concernés

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

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

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

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





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

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

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



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

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

### 3) Rappel des obligations

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

#### a. Pour les bâtiments neufs

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



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

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



## b. Pour les bâtiments existants

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



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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

### 1) attitudes et comportements généraux

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

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

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

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



## 2) Attitudes et comportement spécifiques

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

### a . Personnes avec une déficience auditive



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

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

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

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



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



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

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

## b. Personnes avec une déficience visuelle



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

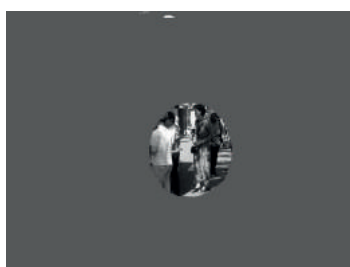
### ● Tout percevoir mais de façon très floue



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

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

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



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

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

<sup>10</sup>Enquête HID de 2005



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



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

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

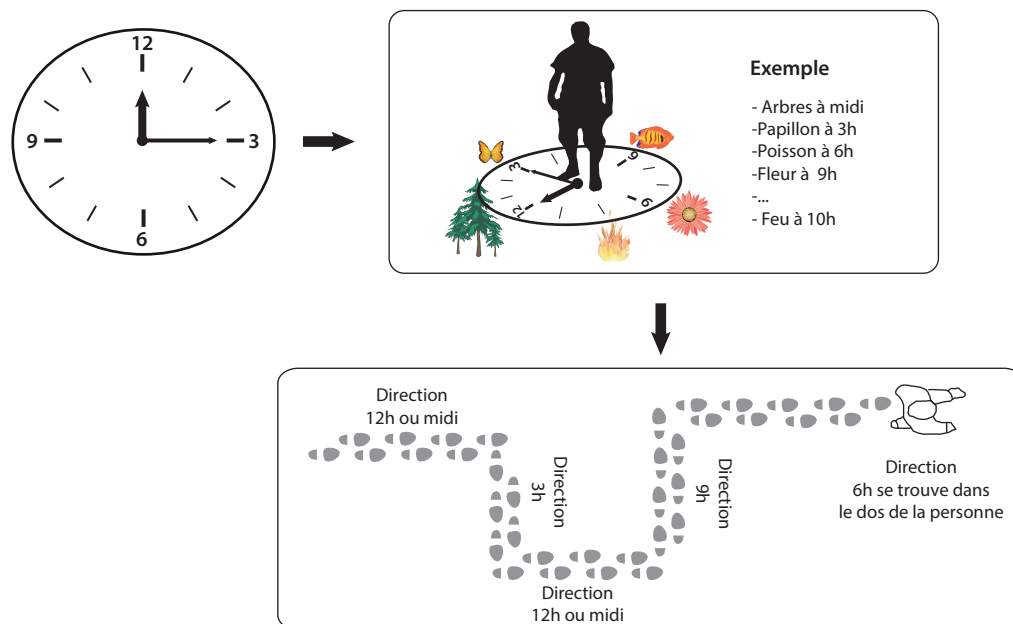
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

## Les chiens guides d'aveugles

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

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





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

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



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

### C. Personnes avec une déficience motrice

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

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

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





## Le chien d'assistance

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

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

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



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

## D. Personnes avec une déficience mentale



### Déficience intellectuelle et déficience cognitive

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

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

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

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

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

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

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

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



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

## Le chien d'assistance

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



## E. Personnes avec des troubles psychiques

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

### a) Quelle attitude adopter ?

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

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

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

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



### III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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


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

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


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




## Documents de référence

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


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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Secrétariat général  
Délégation ministérielle à l'accessibilité

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

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

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



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

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