

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE



SOMMAIRE

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

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

Renseignements généraux

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

A2 Renseignements sur l'établissement

A1 Tenue du registre public d'accessibilité

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

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

A2 Renseignements sur l'établissement

Raison sociale 9932335 - Réseau Club Bouygues Telecom NANTES PARADIS

Adresse de l'établissement CC PARIDIS 10 ROUTE DE PARIS
44300 NANTES Tél : 02.28.22.13.10

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 : 5

Autorisation d'ouverture donnée le :

Renseignements propres aux immeubles de grande hauteur

Classe : Sans objet

Inscription au fichier départemental le : Sans objet

Information sur les prestations fournies dans l'établissement

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

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

Le 05/08/2015

Attestation d'accessibilité
D'un ERP de 5^{ème} catégorie conforme au 31 décembre 2014
Exemptant d'Agenda d'Accessibilité Programmée

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

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

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

Situé(e) Centre Commercial Paridis, 14 Route de Paris, 44300 Nantes, Local N° 31, Cellule B13,

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

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

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

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

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

R.C.B.T. SA
RCS Nanterre 423 032 598
Le Technopôle
13-15, avenue du Maréchal Juin
92366 Meudon La Forêt Cedex
Tel : 01 81 11 00 99

Signature

Article 441-1 du code pénal

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

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

Article 441-7 du code pénal

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

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

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

DEKRA Industrial SAS
ACTIVITE CTC NANTES
ZIL Rue de la Maison Neuve
BP70413
44819 ST HERBLAIN CEDEX
Tel : 02.28.03.29.24
Fax : 02.28.03.18.97

Vérificateur : OLIVIER LECAPLAIN
Téléphone : 02.28.03.29.24
Télécopie : 02.28.03.18.97

Références : 51024578 / 3

Date : 16 avril 2013

**ATTESTATION DE VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ
AUX PERSONNES HANDICAPÉES**
**Travaux dans un établissement recevant du public (ERP) existant
soumis à autorisation de travaux (autre que Permis de Construire)**

L'attestation de vérification de l'accessibilité aux personnes handicapées est obligatoire uniquement pour les travaux soumis à permis de construire dont la demande a été déposée après le 1er janvier 2007. La présente attestation est donc non obligatoire réglementairement dans ce cadre. Cependant, elle est réalisée suite à la demande du Maître de l'Ouvrage qui souhaite bénéficier d'un constat de respect ou non respect au vu des règles d'accessibilité sur les travaux qu'il a engagés.

Je soussigné, OLIVIER LECAPLAIN de la société DEKRA Industrial, en qualité de :

- Organisme de Contrôle Technique au sens du CCH art. L 111-23, titulaire d'un agrément ministériel l'habilitant à intervenir sur les bâtiments.
- Architecte soumis à l'article 2 de la loi 77-2 du 3 janvier 1977 sur l'architecture, et n'ayant pas signé la demande de Permis de Construire relative à la présente opération.

atteste que par contrat de vérification technique n° 51024578 en date du : 23/10/2012
La Société : RESEAU CLUBS BOUYGUES TELECOM

Maître de l'Ouvrage de l'opération suivante :
Boutique BOUYGUES TELECOM lot n°13
CC PARIDIS - Lot n°13 Centre commercial PARIDIS 44000 NANTES

Aménagement intérieur d'une boutique BOUYGUES TELECOM dans le centre commercial PARIDIS

Réf. de l'autorisation : AT 044-109-12-D042

Date du dépôt de demande de l'autorisation : 30/11/2012 Date de l'autorisation : 11/02/2013

Modificatifs éventuels : /

Référence des attestations relatives à d'autres travaux du même permis de construire :

/

a confié, à DEKRA Industrial, qui l'a réalisée, une mission de vérification technique après travaux visant à vérifier si les travaux réalisés (dans le cadre de l'autorisation de travaux (autre que PC) référencée ci-dessus) respectent les règles d'accessibilité qui leur sont applicables.



Nota : les règles d'accessibilité applicables sont les règles en vigueur rappelées ci-dessous auxquelles sont adjointes les éventuelles dérogations propres à l'opération et citées ci-après.

Nombre de bâtiments, équipements ou locaux séparés : Une boutique en RDC

- **Règles en vigueur considérées :**

- Articles R 111-19-7 à R 111-19-12 du CCH, relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements existants et des installations existantes ouvertes au public;
- Arrêté du 21 mars 2007 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-8 et R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation, relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements existants recevant du public et des installations existantes ouvertes au public.

- **Dérogations accordées, telles que portées à la connaissance du vérificateur :**

/

- **Documents remis au vérificateur et pris en compte dans le cadre de sa mission :**

Aucun document n'a été remis par le maître de l'ouvrage au vérificateur

☞ A l'issue de sa visite de vérification, réalisée selon les termes et conditions du contrat précité et qui s'est déroulée le 28/03/2013, le vérificateur récapitule sur la liste ci-après ses constats formulés ainsi :

- **R** Le vérificateur a constaté, sur les travaux réalisés, le respect de la règle d'accessibilité applicable (*)
- **NR** Le vérificateur a constaté sur les travaux réalisés une ou des dispositions qui ne respectent pas la règle d'accessibilité applicable (*)
- **SO** La disposition considérée est Sans Objet pour la présente opération.

Date : 16 avril 2013

Signature :

OLIVIER LECAPLAIN

(*) voir commentaire général CG01 page 3



LISTE DES CONSTATS

Commentaires généraux

CG	01	Certaines règles sont essentiellement d'ordre qualitatif et ne font pas l'objet de référentiel technique commun précis. Les avis R ou NR portés à leur sujet par le vérificateur sont donc à considérer comme présomptions de respect ou de non-respect, établies selon sa propre appréciation des dispositions constatées, et ne préjugent pas d'interprétations contraires.
CG	02	Mention des éventuels locaux ou parties du bâtiment qui n'ont pu être visités : /

Récapitulatif des commentaires particuliers

NEANT

1. GÉNÉRALITÉS

Aucun commentaire particulier

2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS

Aucun commentaire particulier

3. PLACES DE STATIONNEMENT

Aucun commentaire particulier

4. ACCES AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC

Aucun commentaire particulier

5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES

Aucun commentaire particulier

6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES

Aucun commentaire particulier

7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANIQUES

Aucun commentaire particulier

8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS

Aucun commentaire particulier

9. PORTES, PORTIQUES ET SAS

Aucun commentaire particulier

10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, ÉQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE

Aucun commentaire particulier

11. SANITAIRES

Aucun commentaire particulier

12. SORTIES



Aucun commentaire particulier

13. ÉCLAIRAGE

Aucun commentaire particulier

14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION

Aucun commentaire particulier

15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

Aucun commentaire particulier

16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL

Aucun commentaire particulier

17. ÉTABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES

Aucun commentaire particulier

18. CAISSES DE PAIEMENT

Aucun commentaire particulier



Etablissements recevant du public existants					
<p>Suivant la nature des travaux, les règles applicables seront différentes (voir §1.Généralités). Sera visé par la présente attestation l'ensemble du bâtiment (si travaux de remise en conformité) ou la partie concernée par les travaux de modification.</p> <p>NOTE: Il est précisé au niveau des commentaires les cas concernés par l'application des atténuations de l'arrêté du 21 mars 2007 du fait de la présence de contraintes structurelles.</p>					
Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
1. GÉNÉRALITÉS					
ERP 1er groupe					
<ul style="list-style-type: none"> Travaux de modification, sans changement de destination, avant le 1er janvier 2015 	R			Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
<ul style="list-style-type: none"> Travaux de modification sans, changement de destination, à compter du 1er janvier 2015 			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
<ul style="list-style-type: none"> Travaux de remise en accessibilité : obligatoire pour toutes les parties ouvertes au public avant le 1er janvier 2015 			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
ERP 5ème catégorie + IOP					
<ul style="list-style-type: none"> Travaux de modification sans changement de destination avant le 1er janvier 2015 			SO	Les travaux devront maintenir les conditions d'accessibilité existantes.	
<ul style="list-style-type: none"> Travaux de modification sans changement de destination à compter du 1er janvier 2015 			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
<ul style="list-style-type: none"> Travaux de remise en accessibilité : obligatoire sur une partie offrant toutes les prestations avant le 1er janvier 2015 			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
Cas particuliers :					
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ERP créé dans un BHC existant par changement de destination pour accueillir des professions libérales (après le 01/01/2007) 					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Travaux de modification sans changement de destination avant le 1er janvier 2011			SO	Les travaux devront maintenir les conditions d'accessibilité existantes.	
✓ Travaux de modification sans changement de destination après le 1er janvier 2011			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
✓ Travaux de remise en accessibilité : obligatoire sur une partie offrant toutes les prestations avant le 1er janvier 2011			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
✓ Préfecture					
✓ Travaux de remise en accessibilité : obligatoire sur une partie offrant toutes les prestations avant le 31/12/2007			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
✓ Travaux de remise en accessibilité : obligatoire pour toutes les parties ouvertes au public avant le 01/01/2011			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
✓ Autres travaux : se référer au cas général ci-dessus			SO		
✓ Etablissements d'enseignement supérieur appartenant à l'Etat					
✓ Travaux de remise en accessibilité : obligatoire pour toutes les parties ouvertes au public avant le 01/01/2011			SO	Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié. En cas de contraintes structurelles identifiées, les adaptations de l'arrêté du 21 mars 2007 sont applicables aux exigences de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
✓ Autres travaux : se référer au cas général ci-dessus			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Création de surface ou de volumes dans bâtiments existants				Les travaux doivent répondre aux règles de l'arrêté du 1er août 2006 modifié.	
2. CHEMINEMENTS EXTÉRIEURS					
Généralités :					
✓ Cheminement usuel ou un des cheminements usuels accessible de l'accès au terrain jusqu'à l'entrée principale du bâtiment			SO		
✓ Cheminement accessible entre les places de stationnement adaptées et l'entrée du bâtiment			SO		
✓ Accessibilité aux équipements ou aménagements extérieurs			SO		
Cheminement ou repère continu contrasté tactilement et visuellement			SO		
Largeur minimale du cheminement, libre de tout obstacle :					
✓ Cas général : largeur $\geq 1,40$ m			SO		
✓ Cas où présence de contraintes structurelles : largeur $\geq 1,20$ m			SO		
Si rétrécissements ponctuels (sur une faible longueur), largeur minimale du cheminement :					
✓ Cas général : largeur $\geq 1,20$ m			SO		
✓ Cas où présence de contraintes structurelles : largeur $\geq 0,90$ m			SO		
Dévers :					
✓ Cas général : ≤ 2 %			SO		
✓ Cas où présence de contraintes structurelles : ≤ 3 %			SO		
Pentes :					
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant			SO		
✓ Pentes :					
• Cas général : pente ≤ 5 %			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : pente ≤ 6 %			SO		
✓ Tolérances :					
• Cas général : pente entre 5 et 8 % sur 2 m maxi et pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m maxi			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : pente entre 6 et 10 % sur 2 m maxi et pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m maxi			SO		
✓ Pente > 12 % : interdite			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
✓ Palier de repos tous les 10 m pour les pentes :					
• Cas général : $\geq 4\%$			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : $\geq 5\%$			SO		
Caractéristiques des paliers de repos :					
✓ 1,20 m x 1,40 m			SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts :					
✓ ≤ 2 cm (ou 4 cm si pente $< 33\%$)			SO		
✓ Arrondis ou chanfreinés			SO		
✓ Distance entre 2 ressauts $\geq 2,50$ m			SO		
✓ Pas de ressauts successifs dans une pente			SO		
Repérage des éléments structurants du cheminement par les malvoyants			SO		
Espaces de manoeuvre avec possibilité de 1/2 tour aux points de choix d'itinéraire :					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions : diamètre 1,50 m			SO		
Espaces de manoeuvre de porte :					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions			SO		
Espaces d'usage :					
✓ Devant chaque équipement ou aménagement			SO		
✓ Dimensions : 0,80 m x 1,30 m			SO		
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue			SO		
Trous en sol : diamètre ou largeur ≤ 2 cm			SO		
Cheminement libre de tout obstacle :					
✓ Hauteur libre $\geq 2,20$ m			SO		
✓ Repérage visuel, tactile ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm			SO		
Protection si rupture de niveau $\geq 0,40$ m à moins de 0,90 m du cheminement			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		
Escalier existant dont les travaux ne modifient pas les caractéristiques dimensionnelles et présence de contraintes structurelles : dimensions existantes conservées			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Volée d'escalier de 3 marches ou plus :					
✓ Largeur entre mains courantes					
• Cas général : largeur \geq 1,20 m			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : largeur \geq 1 m			SO		
✓ Hauteur des marches					
• Cas général : hauteur \leq 16 cm			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : hauteur \leq 17 cm			SO		
✓ Girons des marches \geq 28 cm			SO		
✓ Mains courantes					
• Nombre :					
- Cas général : 1 de chaque côté			SO		
- Cas où présence de contraintes structurelles : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m alors 1 main courante est exigée			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continue rigide et facilement préhensible			SO		
• Dépassant les premières et les dernières marches			SO		
• Différenciée du support par éclairage particulier ou contraste visuel			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée			SO		
• Non glissant			SO		
• Débord par rapport à la contremarche :					
- cas général : sans débord excessif			SO		
- cas où présence de contraintes structurelles : non exigé			SO		
Volée d'escalier de moins de 3 marches					
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marche :					
• De couleur contrastée			SO		
• Non glissant			SO		
• Débord par rapport à la contremarche :					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
- cas général : sans débord excessif			SO		
- cas où présence de contraintes structurelles : non exigé			SO		
Présence d'un dispositif d'éclairage du cheminement			SO		
3. PLACES DE STATIONNEMENT					
2 % de l'ensemble des places aménagées ou suivant arrêté municipal si plus de 500 places			SO		
Localisation des places adaptées :					
✓ Nouvelles places adaptées créées : à proximité de l'entrée, du hall d'accueil ou de l'ascenseur			SO		
✓ Places existantes adaptées :					
• Cas général : à proximité de l'entrée, du hall d'accueil ou de l'ascenseur			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : non exigé			SO		
Caractéristiques dimensionnelles et atteinte :					
✓ Largeur >= 3,30 m			SO		
✓ Espace horizontal au dévers près de :					
• Cas général : <= 2 %			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : <= 3 %			SO		
✓ Raccordement au cheminement d'accès :					
• Ressaut <= 2 cm			SO		
• Sur 1,40 m à partir de la place : cheminement horizontal au dévers près (non exigé si présence de contraintes structurelles)			SO		
✓ Contrôle d'accès et de sortie utilisables par des personnes sourdes, malentendantes ou muettes					
• Soit bornes visibles directement du poste de contrôle			SO		
• Soit :					
- Signaux liés au fonctionnement du dispositif : sonores et visuels			SO		
- Et visiophonie			SO		
✓ Sortie en fauteuil des places "boxées"			SO		
Repérage horizontal et vertical des places :					
✓ Signalisation adaptée à proximité des places de stationnement pour le public			SO		
✓ Signalisation des croisements véhicules/piétons :					
• Eveil de vigilance des piétons			SO		
• Signalisation vers les conducteurs			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
4. ACCES AU(X) BÂTIMENT(S) OU À L'ÉTABLISSEMENT ET AUX LOCAUX OUVERTS AU PUBLIC					
Accès principal accessible en continuité avec le cheminement accessible	R				
Entrée principale facilement repérable	R				
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour devant l'entrée principale	R				
Dispositifs d'accès au bâtiment :					
✓ Facilement repérable			SO		
✓ Signal sonore et visuel			SO		
Système de communication et dispositif de commande manuelle :					
✓ A plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO		
✓ Hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m			SO		
Contrôle d'accès et de sortie :					
✓ Soit visualisation directe du visiteur par le personnel			SO		
✓ Soit visiophone			SO		
Accès de manière autonome à tous les locaux ouverts au public	R				
5. CIRCULATIONS INTÉRIEURES HORIZONTALES					
Largeur minimale du cheminement, libre de tout obstacle :					
✓ Cas général : largeur \geq 1,40 m	R				
✓ Cas où présence de contraintes structurelles : largeur \geq 1,20 m			SO		
Si rétrécissements ponctuels (sur une faible longueur), largeur minimale du cheminement					
✓ Cas général : largeur \geq 1,20 m			SO		
✓ Cas où présence de contraintes structurelles : largeur \geq 0,90 m			SO		
Dévers :					
✓ Cas général : \leq 2 %	R				
✓ Cas où présence de contraintes structurelles : \leq 3 %			SO		
Pentes :					
✓ Existence de pente à chaque dénivellation du cheminement accessible aux personnes en fauteuil roulant			SO		
✓ Pentes :					
• Cas général pente \leq 5 %			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : pentes \leq 6 %			SO		
✓ Tolérances :					



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : pente entre 5 et 8 % sur 2 m maxi et pente entre 8 et 10 % sur 0,50 m maxi 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas où présence de contraintes structurelles : pente entre 6 et 10 % sur 2 m maxi et pente entre 10 et 12 % sur 0,50 m maxi 			SO		
✓ Pente > 12% : interdite			SO		
✓ Palier de repos en haut et en bas de chaque pente			SO		
✓ Palier de repos tous les 10 m pour les pentes					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : > = 4 % 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas où présence de contraintes structurelles : >= 5% 			SO		
Caractéristiques des paliers de repos :					
✓ 1,20 x 1,40 m			SO		
✓ Paliers horizontaux au dévers près			SO		
Seuils et ressauts :					
✓ <= 2 cm (ou 4 cm si pente < 33%)			SO		
✓ Arrondis ou chanfreinés			SO		
✓ Distance entre 2 ressauts >= 2,50 m			SO		
✓ Pas d'âne interdits			SO		
Espaces de manoeuvre de porte :					
✓ Emplacements			SO		
✓ Dimensions			SO		
Espaces d'usage :					
✓ Devant chaque équipement ou aménagement	R			Tables de vente	
✓ Dimensions : 0,80 x 1,30 m	R				
Sols non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue	R				
Trous en sol : diamètre ou largeur <= 2 cm			SO		
Cheminement libre de tout obstacle :					
✓ Hauteur libre : 2,20 m ou 2,00 m pour les parcs de stationnement	R				
✓ Repérage visuel ou par un prolongement au sol des éléments implantés ou en saillie de plus de 15 cm			SO		
Protection si rupture de niveau >= 0,40 m à moins de 0,90 m			SO		
Protection des espaces sous escaliers			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Escalier existant dont les travaux ne modifient pas les caractéristiques dimensionnelles et présence de contraintes structurelles : dimensions existantes conservées			SO		
Marches isolées : si trois marches ou plus :					
✓ Largeur entre mains courantes					
• Cas général : largeur $\geq 1,20$ m			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : largeur ≥ 1 m			SO		
✓ Hauteur des marches :					
• Cas général : hauteur ≤ 16 cm			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : hauteur ≤ 17 cm			SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée			SO		
• Non glissant			SO		
• Nez de marches par rapport aux contremarches :					
- cas général : sans débord excessif			SO		
- cas où présence de contraintes structurelles : non exigé			SO		
✓ Mains courantes :					
• Nombre :					
- cas général : 1 de chaque côté			SO		
- cas où présence de contraintes structurelles : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m alors 1 main courante est exigée			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continues, rigides et facilement préhensibles			SO		
• Dépassant les premières et les dernières marches			SO		
• Différenciées du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel			SO		
Marches isolées : si moins de 3 marches					
• Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> Contremarche de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Nez de marches : 					
<ul style="list-style-type: none"> - de couleur contrastée 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> - non glissant 			SO		
✓ nez de marches par rapport à la contremarche :					
<ul style="list-style-type: none"> cas général : sans débord excessif 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> cas où présence de contraintes structurelles : non exigé 			SO		
6. CIRCULATIONS INTÉRIEURES VERTICALES					
Obligation d'ascenseur :					
✓ ERP 1er groupe (et ERP 5ème catégorie cas général) :					
<ul style="list-style-type: none"> Effectif du public ≥ 50 en sous sol, mezzanine ou en étages (≥ 100 pour les établissements d'enseignement) 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Effectif du public < 50 en sous sol, mezzanine ou en étages si certaines prestations ne sont pas offertes au RDC (< 100 pour les établissements d'enseignement) 			SO		
✓ ERP 5ème catégorie cas où présence de contraintes structurelles :					
<ul style="list-style-type: none"> Effectif du public ≥ 100 en sous sol, mezzanine ou en étages 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Effectif du public < 100 en sous sol, si certaines prestations ne sont pas offertes au RDC mezzanine ou en étages 			SO		
✓ Cas particulier des établissements hôteliers existants					
Escaliers existants modifiés par les travaux et utilisables dans les conditions normales de fonctionnement :					
✓ Largeur entre mains courantes :					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : largeur $\geq 1,20$ m 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas où présence de contraintes structurelles : largeur ≥ 1 m 			SO		
✓ Hauteur des marches :					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : hauteur ≤ 16 cm 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas où présence de contraintes structurelles : hauteur ≤ 17 cm 			SO		
✓ Giron des marches ≥ 28 cm					
✓ Mains courantes					
<ul style="list-style-type: none"> Nombre : 					
<ul style="list-style-type: none"> - cas général : 1 de chaque côté 			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
- cas où présence de contraintes structurelles : si la main courante réduit la largeur de l'escalier < 1 m alors 1 main courante est exigée			SO		
• Hauteur entre 0,80 et 1,00 m			SO		
• Continue, rigide et facilement préhensible			SO		
• Dépassant les premières et dernières marches			SO		
• Différenciée du support par un éclairage particulier ou un contraste visuel			SO		
✓ Appel de vigilance pour les malvoyants à 50 cm en partie haute			SO		
✓ Contremarches de 10 cm mini pour la 1ère et la dernière marche visuellement contrastée par rapport aux marches			SO		
✓ Nez de marches :					
• De couleur contrastée			SO		
• Non glissant			SO		
• Nez de marches par rapport aux contremarches :					
- cas général : sans débord excessif			SO		
- cas où présence de contraintes structurelles : non exigé			SO		
Installation d'un ascenseur neuf :					
✓ Conforme à la norme NF EN 81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes y compris les personnes avec handicap			SO		
✓ Si ascenseurs : tous les étages comportant des locaux ouverts au public sont desservis			SO		
✓ Commande à plus de 40 cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle au fauteuil			SO		
✓ Munis d'un dispositif permettant de prendre appui			SO		
✓ Permet de recevoir les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis, au système d'alarme			SO		
Au moins 1 ascenseur existant par batterie doit respecter les exigences ci-après :					
✓ Signalisation palière du mouvement de la cabine :					
• Signal sonore prévenant le début de l'ouverture des portes (signal réglable entre 35 et 65 dB)			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
<ul style="list-style-type: none"> 2 flèches lumineuses d'une hauteur ≥ 40 mm, indiquant le sens du déplacement 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Signal sonore propre à l'indication de la montée (réglable entre 35 et 65 dB) 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Signal sonore propre à l'indication de la descente (réglable entre 35 et 65 dB) 			SO		
✓ Signalisation en cabine :					
<ul style="list-style-type: none"> Indicateur visuel montrant la position de la cabine 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Hauteur des numéros d'étage comprise entre 30 et 60 mm 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> A l'arrêt : message vocal indiquant la position de la cabine (réglable entre 35 et 65 dB) 			SO		
✓ Nouveau dispositif de demande de secours équipé de signalisation visuelle et sonore, ou modification d'un dispositif de demande de secours existant :					
<ul style="list-style-type: none"> Confirmation de la demande de secours, par : 					
- 1 pictogramme illuminé jaune			SO		
- 1 signal sonore de transmission de la demande (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Confirmation de l'enregistrement de la demande de secours, par : 					
- 1 pictogramme illuminé vert			SO		
- 1 signal sonore normalement requis (liaison phonique) (réglable entre 35 et 65 dB)			SO		
<ul style="list-style-type: none"> 1 aide à la communication (boucle magnétique) 			SO		
Appareil élévateur pour personnes à mobilité réduite :					
✓ Dérogation obtenue			SO		
✓ Conforme aux normes les concernant			SO		
✓ D'usage permanent			SO		
7. TAPIS, ESCALIERS ET PLANS INCLINÉS MECANIQUES					
Double par un cheminement accessible ou un ascenseur			SO		
Mains courantes accompagnant le mouvement			SO		
Mains courantes dépassant de 30 cm le départ et l'arrivée (disposition non exigée si présence de contraintes structurelles)			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Départ et arrivée différenciée par éclairage ou contraste visuel			SO		
Signal tactile ou sonore en partie terminale d'un tapis ou plan incliné mécaniques (disposition non exigée si présence de contraintes structurelles)			SO		
8. REVÊTEMENTS DE SOLS, MURS ET PLAFONDS					
Tapis					
✓ Dureté suffisante			SO		
✓ Pas de ressaut >= 2 cm			SO		
Qualité acoustique des revêtements des espaces d'accueil, d'attente ou de restauration :					
✓ Soit conforme à la réglementation en vigueur			SO		
✓ Soit aire d'absorption équivalente >= 25% de la surface au sol			SO		
9. PORTES, PORTIQUES ET SAS					
Dimensions des sas					
Espace de manoeuvre de porte devant chaque porte à l'exception des portes d'escalier			SO		
Largeur des portes principales et des portiques :					
✓ Locaux ou zones recevant moins de 100 personnes :					
• Cas général : largeur >= 0,90 m			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : largeur >= 0,80 m			SO		
✓ 1,40 m pour les locaux ou zones recevant au moins 100 personnes			SO		
✓ 1 vantail >= 0,90 m pour les portes à 2 vantaux			SO		
✓ 0,80 m pour les portiques de sécurité et les sanitaires, douches et cabines non adaptés	R				
Cas particulier des établissements hôteliers et des établissements comportant des locaux d'hébergement existants :					
✓ Portes desservant les chambres adaptées et les locaux des services collectifs : largeur >= 0,90 m			SO		
✓ Portes des chambres non adaptées : largeur >= 0,80 m			SO		
Poignées des portes :					
Effort pour ouvrir une porte <= 50 N			SO		
Portes vitrées repérables			SO		
Portes à ouverture automatique :					
✓ Durée d'ouverture réglable			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
✓ Détection des personnes de toutes tailles			SO		
Signal sonore et lumineux du déverrouillage des portes à verrouillage électrique			SO		
Possibilité d'accès y compris en cas de dispositif lié à la sécurité ou à la sûreté			SO		
10. DISPOSITIFS D'ACCUEIL, ÉQUIPEMENTS ET DISPOSITIFS DE COMMANDE					
Si existence d'un point d'accueil :					
✓ Au moins un accessible			SO		
✓ Point d'accueil aménagé prioritairement ouvert			SO		
✓ Banques d'accueil utilisables en position debout ou assis			SO		
Équipements divers accessibles au public :					
✓ Au moins 1 équipement par type aménagé	R			Table de vente	
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m devant chaque équipement	R				
✓ Commandes manuelles, dispositif de sécurité non réservé au personnel et fonction voir, lire, entendre, parler :					
• 0,90 m <= H <= 1,30 m	R				
✓ Élément de mobilier permettant de lire, écrire ou utiliser un clavier :					
• Face supérieure <= à 0,80 m	R				
• Vide de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)	R				
✓ Dispositif de sonorisation équipé d'une boucle magnétique			SO		
Panneaux d'affichage instantané relayant les informations sonores			SO		
11. SANITAIRES					
Cabinets aménagés :					
✓ Au moins 1 par niveau comportant des sanitaires			SO		
✓ Aux mêmes emplacements que les autres			SO		
✓ Sanitaires séparés par sexe :					
• Cas général : cabinets accessibles séparés par sexe			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : cabinet accessible séparé non exigé par sexe si accessible directement depuis les circulations communes			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
1 lavabo accessible par groupe de lavabos			SO		
Espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour :					
✓ Emplacement :					
<ul style="list-style-type: none"> Cas général : dans le cabinet ou devant la porte 			SO		
<ul style="list-style-type: none"> Cas où présence de contraintes structurelles : si à l'extérieur, non exigé devant la porte mais à proximité avec un espace de manoeuvre porte 			SO		
✓ Dimensions : diamètre 1,50 m			SO		
Aménagements intérieurs des cabinets :					
✓ Dispositif permettant de refermer la porte			SO		
✓ Espace d'usage latéral de 0,80 x 1,30 m			SO		
✓ Hauteur de la cuvette entre 0,45 et 0,50 m			SO		
✓ Lave-mains accessible d'une hauteur <= 0,85 m			SO		
✓ Barre d'appui latérale entre 0,70 et 0,80 m du sol			SO		
✓ Barre d'appui supportant le poids d'une personne			SO		
✓ Commande de chasse d'eau facilement accessible et manoeuvrable			SO		
Lavabos accessibles :					
✓ Vide en dessous de 0,70 x 0,60 x 0,30 m (HxLxP)			SO		
Accessoires divers - porte-savon, séchoirs, etc. à 1,30 m maxi			SO		
Urinoirs à différentes hauteurs si batteries d'urinoirs			SO		
12. SORTIES					
Sorties repérables sans risque de confusion avec les issues de secours	R				
13. ÉCLAIRAGE					
Valeurs d'éclairage minimales mesurées au sol :					
✓ 20 lux pour les cheminements extérieurs			SO		
✓ 200 lux aux postes d'accueil			SO		
✓ 100 lux pour les circulations horizontales	R				
✓ 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles			SO		
✓ 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement			SO		
✓ 20 lux pour les parcs de stationnement (hors circulations piétonnes)			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Eblouissement / Reflets	R				
Durée de fonctionnement des éclairages temporisés			SO		
Extinction progressive, si l'éclairage est temporisé			SO		
Eclairage par détection de présence			SO		
14. INFORMATIONS ET SIGNALISATION					
Cheminements extérieurs :					
✓ Signalisation adaptée aux points de choix d'itinéraire ou en cas de pluralité de cheminements			SO		
✓ Repérage des parois vitrées			SO		
✓ Passage piétons			SO		
Accès à l'établissement et accueil					
✓ Repérage des entrées	R				
✓ Repérage du système de contrôle d'accès			SO		
Accueils sonorisés :					
✓ Transmission ou doublage visuel des informations sonores nécessaires			SO		
✓ Systèmes de transmission du signal acoustique par induction magnétique			SO		
✓ Signalisation de la boucle par un pictogramme			SO		
Circulations intérieures :					
✓ Eléments structurants du cheminement repérables	R				
✓ Repérage des parois et portes vitrées	R				
✓ Si ascenseurs et / ou escalier non visibles depuis l'entrée ou le hall d'accès, installation d'une signalisation adaptée			SO		
✓ Information d'aide au choix de la circulation à proximité des commandes d'appel d'ascenseur			SO		
✓ Dans le cas des équipements mobiles, escaliers roulants, tapis et rampes mobiles, signalisation du cheminement accessible			SO		
Equipements divers :					
✓ Signalisation du point d'accueil, du guichet			SO		
✓ Equipements et mobilier repérables par contraste de couleur ou d'éclairage	R				
✓ Dispositifs de commande repérables par contraste visuel ou tactile			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Exigences portant sur tous les éléments de signalisation et d'information et définies à l'annexe 3 de l'arrêté du 1er août 2006 modifié :					
✓ Visibilité (localisation du support, contrastes)	R				
✓ Lisibilité (hauteur des caractères)	R				
✓ Compréhension (pictogrammes)	R				
15. ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC ASSIS					
Nombre de places réservées : 1 + 1 par tranche de 50			SO		
Salle de + de 1 000 places : selon arrêté municipal			SO		
Dimension de l'emplacement : 0,80 x 1,30 m			SO		
Cheminement accessible jusqu'à l'emplacement			SO		
Réparties en fonction des différentes catégories de places			SO		
16. ÉTABLISSEMENTS COMPORTANT DES LOCAUX A SOMMEIL					
Nombre minimal de chambres adaptées :					
✓ ERP <= 10 chambres, dont aucune au RDC ou en étage accessible par un ascenseur : aucune adaptée à prévoir si contraintes structurelles			SO		
✓ ERP <= 20 chambres : 1 adaptée			SO		
✓ 20 < ERP <= 50 chambres : 2 adaptées			SO		
✓ ERP > 50 chambres : 2 + 1 par tranche ou fraction de 50 chambres supplémentaires			SO		
✓ Toutes les chambres si établissement d'hébergement de personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
Caractéristiques des chambres adaptées :					
✓ Espace de rotation diamètre 1,50 m			SO		
✓ Passage libre le long des grands côtés du lit :					
• Cas général : 0,90 m sur les 2 grands côtés du lit et 1,20 au pied du lit ou 1,20 sur les 2 grands côtés du lit et 0,90 m au pied du lit			SO		
• Cas où présence de contraintes structurelles : 0,90 m sur 1 seul grand côté du lit et 1,20 m au pied du lit ou 1,20 sur 1 seul grand côté du lit et 0,90 m au pied du lit			SO		
✓ Hauteur du plan de couchage des lits fixés au sol : 40 à 50 cm			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Cabinet de toilette :					
✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		
✓ Tous si établissement d'hébergement pour personnes âgées ou présentant un handicap moteur			SO		
✓ Espace de rotation diamètre 1,50 m			SO		
✓ Douche accessible avec barre d'appui			SO		
Cabinet d'aisances accessible :					
✓ 1 au moins accessible depuis chaque chambre adaptée			SO		
✓ Tous si personnes âgées ou à mobilité réduite			SO		
✓ Espace d'usage 0,80 x 1,30 m			SO		
✓ Barre d'appui			SO		
Pour toutes les chambres :					
✓ 1 prise de courant à proximité du lit			SO		
✓ 1 prise téléphonique en cas de réseau de téléphonie interne			SO		
✓ N° de la chambre en relief sur la porte			SO		
17. ÉTABLISSEMENTS AVEC DOUCHES OU CABINES					
Cabines :					
Douches :					
✓ Au moins 1 douche aménagée			SO		
✓ Au même emplacement que les autres douches			SO		
✓ Cheminement accessible jusqu'à la douche			SO		
✓ Douches séparées H/F si autres douches séparées			SO		
✓ Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m latéralement à la douche			SO		
✓ Siphon de sol			SO		
✓ Siège			SO		
✓ Dispositif d'appui en position debout			SO		
✓ Equipements divers utilisables en position assis			SO		
18. CAISSES DE PAIEMENT					
Au moins 1 caisse adaptée par niveau avec caisses			SO		
Une caisse adaptée par tr. de 20			SO		
Répartition uniforme des caisses adaptées			SO		
Caractéristiques des caisses adaptées			SO		



Points examinés	Constat			Commentaires	N° de commentaire
	R	NR	SO		
Cheminement d'accès aux caisses adaptées >= 0,90 m			SO		
Affichage directement lisible pour les personnes sourdes ou malentendantes			SO		

Handwritten signature or mark.



13 FEV. 2013

Direction générale sécurité et tranquillité publique

Direction de la Réglementation et Gestion de l'Espace Public
Service des Commissions de Sécurité
Suivi par Jean-Pierre PEREZ
Tel : 02 40 41 31 75
Fax : 02 40 41 50 44
Nos réf : 2013-02-0009 NL(02L2)

Monsieur le Directeur
Centre Commercial Leclerc Paridis
10 route de Paris
BP 70504
44305 NANTES Cedex 3

Objet : NANTES – Route de Paris
Aménagement de la Boutique Bouygues TELECOM

PJ : 1
AT 044-109-12-D042

Nantes, le

13 FEV. 2013

Monsieur le Directeur,

La Sous Commission Départementale de Sécurité et d'Accessibilité, réunie le 24/01/2013, a examiné le projet d'aménagement, de la Boutique Bouygues TELECOM, 10, route de Paris, à Nantes.

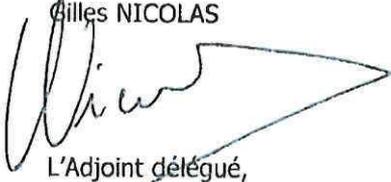
Cette Commission a émis un **AVIS FAVORABLE** sur la demande présentée.

En conséquence, j'ai décidé d'autoriser les travaux ou aménagements ayant fait l'objet de cet avis.

J'ai l'honneur de vous adresser sous ce pli, le rapport établi à l'issue de cette réunion ainsi que l'arrêté autorisant les travaux indiqués ci-dessus.

Vous voudrez bien tenir compte des remarques formulées figurant sur ce document.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

Gilles NICOLAS

L'Adjoint délégué,
Pour le Maire

«Tout document émanant ou traité par la Mairie de Nantes fait l'objet d'un enregistrement sur support informatique à l'usage exclusif de la Mairie de Nantes et de ses partenaires pour l'accomplissement de ses missions. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données vous concernant, qui s'exercent par courrier postal à l'attention du service Commission Communale de Sécurité de la Mairie de Nantes à l'adresse suivante 2, rue de l'Hôtel de Ville - 44094 Nantes Cedex 1, accompagné d'une copie d'un titre d'identité.»



PRÉFET DE LA LOIRE-ATLANTIQUE

COMMISSION CONSULTATIVE DÉPARTEMENTALE
DE SÉCURITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ

Sous-Commission chargée des attributions relatives
aux Établissements Recevant du Public et Immeubles de Grande Hauteur

Sous commission départementale d'accessibilité

Séance du 24/01/2013
Procès-Verbal

NANTES

Centre commercial LECLERC Paridis
Boutique Bouygues Telecom
AT 109 12 042

Après examen du rapport sur l'accessibilité, la sous commission départementale émet à l'unanimité un avis Favorable à l'exécution du projet

Cet avis est assorti des prescriptions contenues dans ce rapport qui devront être respectées à l'occasion des travaux.

Fait à NANTES, le 24/01/2013

Le Président de la Sous-Commission
Départementale de Sécurité d'Accessibilité
Par délégation

C. CHARPE

COMMISSION D'ACCESSIBILITE
Départementale

N°ref : 19651
Affaire suivie par : OLIVIER CLAIREAU
Tel : 02 40 67 24 01
Fax : 02 40 67 24 59

Examen de la demande:

Autorisation de travaux AT 109 12 042

Etablissement Recevant du Public
Type M 1ère catégorie

NOM DE L'ETABLISSEMENT : BOUTIQUE BOUYGUES TELECOM

ADRESSE : CENTRE COMMERCIAL PARISIS
14 ROUTE DE PARIS
44000 NANTES

NATURE DES TRAVAUX : AMENAGEMENT INTERIEUR

DEMANDEUR : RESEAU CLUB BOUYGUES
TELECOM

SERVICE URBANISME : MAIRIE

Réglementation applicable :
Code de la Construction et de l'Habitation (Articles L.111-7, L.111-8-4 et R.111-19 à R.111-19-3),
Code de l'Urbanisme (Articles L.421-1, L.421-3),
Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006
Arrêté du 1^{er} août 2006

DOCUMENTS EXAMINES :

- Imprimé de demande de permis de construire en date du 30/11/2012
- Note de présentation ou notice descriptive du 30/11/2012
- Notice d'accessibilité du 15/10/2012
- Plans du 15/10/2012

DESCRIPTION SOMMAIRE :

Le projet concerne l'aménagement d'une boutique de téléphonie mobile à l enseigne « BOUYGUES TELECOM » située dans une cellule réhabilitée du centre commercial LECLERC PARISIS à NANTES.

La boutique comprend une surface de vente au public d'environ 56 m² de superficie et une partie arrière réservée au personnel (bureau, W.C, réserve, ...).

* Cheminement :

L'accès depuis le mail du centre commercial s'effectue par une ouverture libre de 2,84 m de largeur. Les circulations à l'intérieur de la cellule respectent la réglementation.

* Cabinet d'aisance :

Nb : Le W.C pour le personnel est accessible aux P.M.R.

* Divers :

Les 3 postes d'accueil des clients sont accessibles aux P.M.R.

PRESCRIPTIONS ET OBSERVATIONS :

* Cheminement :

Les principaux éléments structurants du cheminement doivent être repérables par les personnes ayant une déficience visuelle. Les supports d'information seront le plus contrastés possible par rapport à l'environnement immédiat.

* Divers :

Les postes d'accueil des clients devront disposer d'une surface utilisable par une personne handicapée en fauteuil roulant ayant les caractéristiques suivantes :

- hauteur maximale de 0,80m du sol
- Un vide en partie inférieure d'au moins 0,30m de profondeur, 0,60m de largeur et 0,70m de hauteur permettant le passage des pieds et genoux d'une personne en fauteuil roulant.

Les prescriptions générales annexées devront être suivies d'effet le cas échéant.

En conclusion, sous réserve de l'exécution des prescriptions ci-dessus, je vous propose d'émettre un avis FAVORABLE à l'exécution du projet.

La visite de la commission d'accessibilité sera sollicitée auprès de son secrétariat un mois avant l'ouverture de l'établissement de manière concomitante à la visite de la commission de sécurité lorsque l'ensemble des travaux seront achevés, y compris les travaux de V.R.D.

Le Technicien des T.P.E.
Rapporteur de la commission d'accessibilité
O. CLAIREAU



PRESRIPTIONS GENERALES CONCERNANT L'ACCESSIBILITE DES PERSONNES HANDICAPEES DANS LES ETABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006
Arrêté du 1^{er} août 2006 modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007

ART. R.111.19.1 du Code de la Construction et de l'Habitat : Les établissements recevant du public et les installations ouvertes au public doivent être accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap. L'obligation d'accessibilité porte sur les parties extérieures et intérieures des établissements et installations et concernent les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements.

PARC DE STATIONNEMENT

- Tout parc de stationnement doit comporter des emplacements aménagés et réservés aux personnes handicapées.
- Le nombre de places aménagées doit être au minimum de 2% du nombre total de places prévues pour le public.
- Chaque place adaptée destinée au public doit être repérée par un marquage au sol et une signalisation verticale.
- Les emplacements de stationnement aménagés et réservés aux personnes handicapées devront avoir une largeur minimale de 3.30 m et un dévers de 2 % au maximum.

CHEMINEMENT

- Le sol des cheminements accessibles par les personnes handicapées devra être non meuble, non glissant, non réfléchissant, sans obstacle à la roue. Les trous et fentes situés sur le cheminement doivent avoir une largeur ou un diamètre inférieur ou égal à 2 cm.
- Le cheminement accessible, d'une largeur minimale de 1.40 m libre de tout obstacle, devra permettre à une personne ayant une déficience visuelle ou auditive de se localiser, s'orienter et atteindre le bâtiment en sécurité. Les bornes, poteaux et les nez de marches éventuels devront être de couleur contrastée.
- La hauteur des ressauts devra être de 2 cm. Les bords des ressauts devront être arrondis ou munis de chanfreins. Toutefois leur hauteur peut atteindre 4 cm lorsqu'ils sont aménagés avec un chanfreut de 33%.
- Un palier de repos est nécessaire en haut et en bas de chaque plan incliné, quelle qu'en soit la longueur. En cas de plan incliné de pente supérieure ou égal à 4% un palier de repos est nécessaire tous les 10 m.
- Les obstacles aériens devront laisser un passage libre de 2.20 m minimum au-dessus du sol.

PORTES

- Les portes principales desservant les locaux doivent avoir une largeur de 0.90 m minimum. Si les portes sont composées de plusieurs vantaux, la largeur minimale d'un vantail doit être de 0.90 m.
- Les portes des sanitaires, des douches et des cabines d'essayage non adaptés aux personnes handicapées doivent respecter une largeur minimale de 0.80 m.
- Les portes comportant une partie vitrée importante doivent être repérables à l'aide d'éléments visuels contrastés.
- Devant les portes principales, un espace de manœuvre de porte sera réalisé (de longueur \geq 1.70 m en poussant, de longueur \geq 2.20 m en tirant par 1.20 m de largeur).
- L'extrémité des poignées de porte doit être située à plus de 0.40 m d'un angle rentrant de paroi.

CABINES D'AISANCES ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES

- Un cabinet d'aisances doit comporter en dehors du déhanchement de porte un espace d'usage (0.80 m x 1.30 m situé latéralement par rapport à la cuvette) et un lave-mains à une hauteur maximale de 0.85 m.
- Un cabinet d'aisances devra comporter un espace de manœuvre avec possibilité de demour (diamètre 1.50 m situé à l'intérieur du cabinet ou, à défaut, en extérieur devant la porte).
- Un lavabo au moins par groupe de lavabos devra être accessible aux personnes handicapées ainsi que les divers aménagements tels que notamment miroirs, distributeurs de savon, sèche-mains...
- Un lavabo accessible doit présenter un vide en partie inférieure d'au moins 0.30 m de profondeur, 0.60 m de largeur et 0.70 m de hauteur, permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant.

- Le choix de l'équipement ainsi que le choix et le positionnement de la robinetterie doivent permettre un usage complet du lavabo en position assis
- Un dispositif permettant de refermer la porte derrière soi une fois entré, devra être installé

ESCALIERS

- La largeur minimale entre mains courantes devra être de 1,20 m
- La hauteur maximale des marches devra être de 0,16 m et la largeur minimale du giron de 0,28 m
- Une bande d'éveil (ou revêtement de sol avertisseur) doit être posée à 0,50 m de la 1^{re} marche du haut d'un escalier
- La première et la dernière marche doivent être pourvues d'une contremarche d'une hauteur maximale de 0,10 m contrastée par rapport à la marche
- Les escaliers de trois (ou plus) marches devront comporter une main courante dépassant les premières et dernières marches de chaque volée (de la longueur d'une marche)

ASCENSEURS

- Un ascenseur est obligatoire
 - o si l'effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs atteint ou dépasse 50 personnes (100 pour les établissements d'enseignement),
 - o si l'effectif n'atteint pas 50 personnes et que certaines prestations ne peuvent être offertes au rez-de-chaussée
- Les ascenseurs ouverts au public doivent être conformes à la norme NF EN 81-70

ACCUEIL DU PUBLIC

- Pour être utilisable en position « assis », un équipement ou élément de mobilier permettant notamment de lire un document, écrire, utiliser un clavier doit présenter une hauteur maximale de 0,80 m et un vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur.
- Les équipements ou éléments de mobilier devront être situés à une hauteur comprise entre 0,40 m et 1,30 m du sol.

CABINES DE DESHABILLAGE, DOUCHE

- Lorsqu'il y a lieu à deshabillage en cabine, au moins une cabine devra être accessible aux personnes handicapées
- Toutes les cabines doivent disposer d'un espace de manœuvre de diamètre 1,50 m hors débâtement de porte et d'un équipement d'assise ainsi qu'un appui en "position debout" et d'un dispositif facilitant la fermeture de porte
- Lorsqu'il existe des douches, celles-ci doivent être équipées d'un siphon de sol et d'équipements accessibles en position « assis » (paires, robinetterie, miroirs, ...).

ECLAIRAGE

- Valeur d'éclairage au sol:
 - 20 lux pour les cheminements extérieurs accessibles
 - 200 lux au droit des postes d'accueil
 - 100 lux en tout point des circulations horizontales intérieures
 - 150 lux en tout point des escaliers et équipements mobiles
 - 50 lux en tout point des circulations piétonnes des parcs de stationnement
 - 20 lux en tout point des parcs de stationnement

LOCAUX D'HEBERGEMENT

Quota d'aménagement en fonction de la capacité de l'établissement

- 1 chambre aménagée et accessible jusqu'à 20 chambres
- 2 chambres aménagées et accessibles jusqu'à 50 chambres
- 1 chambre aménagée et accessible supplémentaire par tranche ou fraction de 50 et plus
- Les chambres aménagées doivent être réparties sur les niveaux desservis par ascenseur
- Si ces chambres comportent des blocs sanitaires, ceux-ci doivent être aménagés pour les personnes handicapées

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

Bien accueillir les personnes handicapées



Sommaire

I. Définition du handicap et prescription pour les ERP	2
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
II. Rendre accessibles ses prestations à tous les public	5
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
III. Rendre accessibles son établissement	14
Documents de référence	16

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 2005¹ 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 travail² ».

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. »³

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.

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

² Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, article 9.

³ 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 équivalente⁴. »

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^{er} 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.

⁴ 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^e catégorie



« Avant le 1^{er} 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 conçu⁵. »

Les ERP de 5^e catégorie sont l'objet d'obligations spécifiques, plus souples que celles concernant les autres catégories d'ERP. En effet, avant le 1^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP⁶, 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^{re} à la 4^e 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 handicap⁷ », 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 usagers⁸. »

En d'autres termes, les ERP de la 1^{re} à la 4^e 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^{er} janvier 2015 ou en fin d'Ad'AP.

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

⁶ 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.

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

⁸ 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 2012⁹, 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 d gag e (ne mettez pas votre main devant votre bouche) et bien  clair e, 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).

⁹Source : Enquête ESPS, 2012, IRDES



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



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

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

b. Personnes avec une déficience visuelle



Le handicap visuel s'échelonne depuis le trouble visuel jusqu'à la cécité complète. On estime, en France, qu'il y a 70 000 personnes aveugles et 1 700 000 personnes malvoyantes¹⁰. 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.

¹⁰Enquête HID de 2005



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



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

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

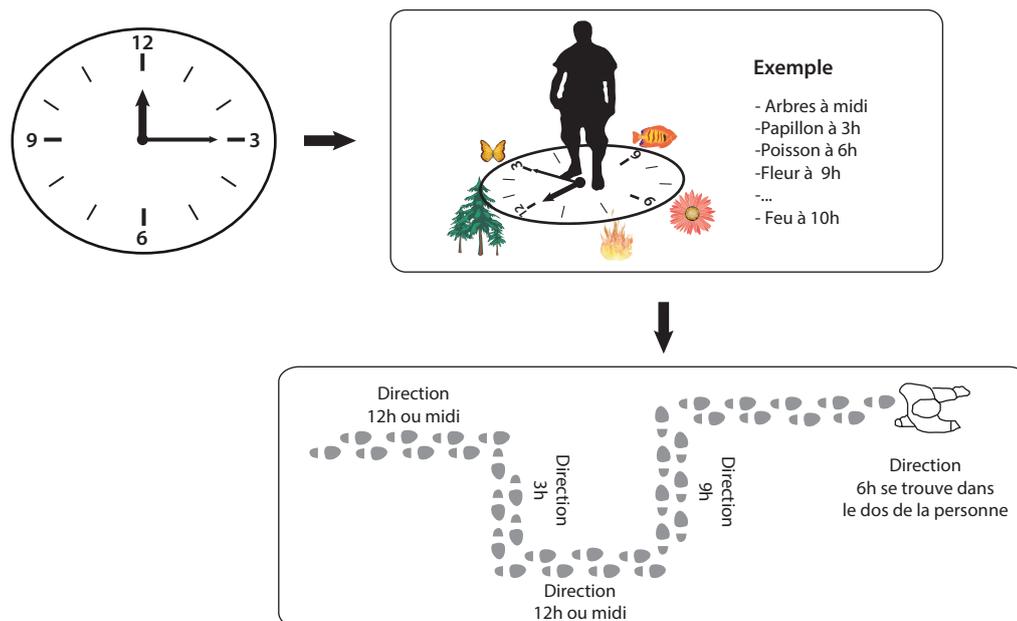
L'usage de la lecture et de l'écriture, le repérage des lieux et des entrées, l'orientation, les déplacements, et l'identification des obstacles et des personnes sont les principales difficultés qu'elles rencontrent.

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

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



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



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



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

Les chiens guides d'aveugles

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

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



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

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



« 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 prétendre¹². »

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^e classe, soit 150€ à 450€¹³ ».



« 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 prétendre¹⁴. »

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 dyslexies¹⁵, dysorthographies¹⁶, dyscalculies¹⁷,... ou des troubles acquis comme les séquelles d'un traumatisme crânien ou d'un accident vasculaire-cérébral¹⁸.

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.

¹⁵ Trouble de l'apprentissage de la lecture

¹⁶ Trouble de l'apprentissage de l'écriture

¹⁷ Trouble des apprentissages numériques (compter, maîtriser les opérations basiques)

¹⁸ 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^e classe, soit 150€ à 450€¹⁹ ».

« 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 prétendre²⁰. »



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

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

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

¹⁹Article R241-22, Code de l'action sociale et des familles

²⁰Article 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 2014²¹, 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.

²¹Chiffres tirés du Bulletin épidémiologique hebdomadaire n°11 – 15 avril 2014



III. Rendre accessible son établissement

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

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

✦ outil d'autodiagnostic :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

✦ NF X50-783 Organismes Handi-Accueillants :

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



Documents de référence

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

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

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

 http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/CNISAM%20Fiche%20Bonnes_pratiques%20face%20aux%20PH.pdf

 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

 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

 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 - www.logement.gouv.fr

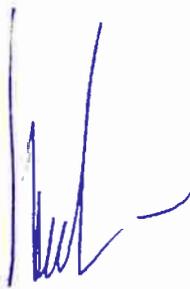
7. Contrats de maintenance des équipements d'accessibilité

ATTESTATION DE MAINTENANCE

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

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

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



Liste indicative des équipements concernés :

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

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

ATTESTATION DE FORMATION A L'ACCESSIBILITE

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

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

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

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



Formation – E-learning

Le handicap et nos clients

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

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

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

Le E-learning forme le collaborateur en lui communiquant :

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

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



Fiche mémo : le handicap et nos clients

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

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

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

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

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

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