

LIVRET D'ACCUEIL



Présentation Générale Centre Commercial DOMUS

DOMUS est situé en Région Parisienne à ROSNY-SOUS-BOIS (93) à l'intersection de l'A86 et l'A3.

C'est le premier Centre Commercial Français thématique dédié à l'équipement et la décoration de la maison.

Son homologue existe à Rotterdam aux Pays Bas, Alexandrium III.



DOMUS a pour vocation de réunir dans un même lieu l'ensemble de la décoration de la maison.

HORAIRES D'OUVERTURE au public du site :

Le Centre est ouvert 7 jours sur 7
Du Lundi au Dimanche de 10H à 20H

LE SITE :

⇒ **Les surfaces**

Surface de vente totale	62 000 m ²
Terrain d'assiette de l'opération	44 170 m ²
Mail	9 829 m ²
SHOB : cumul des surfaces hors œuvre brute des 6 niveaux :	160 384 m ²
SHON : cumul des surfaces hors œuvre nette des 3 niveaux :	72 258 m ²
Espaces verts	6 779 m ²
Hauteur de la construction :	20 mètres
Verrière bulle du mail :	900 m ²
Verrière :	1 000 m ²
6 étages :	3 étages de parking 3 étages de boutiques
5 Activités	Equipement de la maison, Jardinerie, Culture et loisirs, Restauration Services marchands

⇒ **Les parkings**

Nombre de places de stationnement : 2 438 dont 2 362 dans les bâtiments et 76 en surface au rez-de-chaussée.












Parking Béton peint :	niveau -2 :	29 500 m ²
	niveau -1 :	30 000 m ²
	niveau +3 :	18 500 m ²

⇒ **Les moyens d'accès**

- 20 escalators
- 2 ascenseurs panoramiques centraux
- 2 ascenseurs panoramiques côté est
- 1 ascenseur accès handicapés (côté ALINEA)

COMMENT SE RENDRE CHEZ DOMUS ?

⇒ En transport

<p></p> <p> Bus 102 direction Gambetta arrêt Domus (10 min)</p> <p> RER E arrêt Rosny-sous-Bois Perrier</p>	<p></p> <p> Metro 9 arrêt Mairie de Montreuil</p> <p> Bus 102 direction Bois Perrier RER arrêt Domus (15 min)</p>
<p></p> <p> Metro 3 arrêt Gambetta</p> <p> Bus 102 direction Bois Perrier RER arrêt Domus (35 min)</p>	<p></p> <p> Metro ligne 11 prévue début 2023 : Arrêt Coteaux Beauclair</p>

⇒ Par la route

Sortie 17 A86

LES SERVICES DOMUS

⇒ **Le point Accueil/Conciergerie**



Des hôte(sse)s sont présent(e)s de 11h à 19H la semaine et 10h à 20h le week-end, pour accueillir, renseigner et orienter les clients, au rez-de-chaussée.

6 bornes directionnelles sont à disposition des clients avec le plan et la liste de l'ensemble des enseignes.

Les hôtesse(s) gèrent également :

- Un point retrait et dépôt de colis
- La vente de goodies brandés DOMUS
- Le prêt de poussettes et de chaises roulantes

⇒ **Prêt gratuit de poussettes et Chaises**

Des poussettes sont à la disposition des enfants de -5 ans ainsi que des chaises roulantes pour les personnes rencontrant des difficultés à se déplacer sont proposées à l'accueil en échange d'une pièce d'identité.

⇒ **Les Toilettes et Espaces Bébé(s)**



Les toilettes (hommes, femmes et espaces bébés) sont situées :

- Niveau 0 : près du magasin TRUFFAUT
- Niveau 2 : près du magasin NIKITO

Elles sont entretenues toutes les heures par les services de propreté du Centre.

Des espaces NURSERY sont disponibles à côté des sanitaires.

Des tables à langer sont à la disposition des clients pour changer les enfants avec des alèses à usage unique.

⇒ **Pôle Restauration et services**



Un pôle restauration est à la disposition de la clientèle avec des terrasses individuelles + une zone dédiée « la cantine » pour tous les restaurateurs.

⇒ **Accès wifi**



Tous les clients munis d'un ordinateur ou d'un téléphone peuvent se connecter au wifi du centre.

⇒ **Parkings gratuits**



2500 places de parkings (1 en terrasse et 2 en sous-sol)

⇒ **Dépose minute**

Un espace dépose minute de 40 places est accessible du côté A86 (stationnement 30 minutes).

⇒ **Accessibilité**

Le personnel du centre est sensibilisé et a été informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.



Le guide « Bien accueillir les personnes handicapées » a été communiqué à tout le personnel du site.

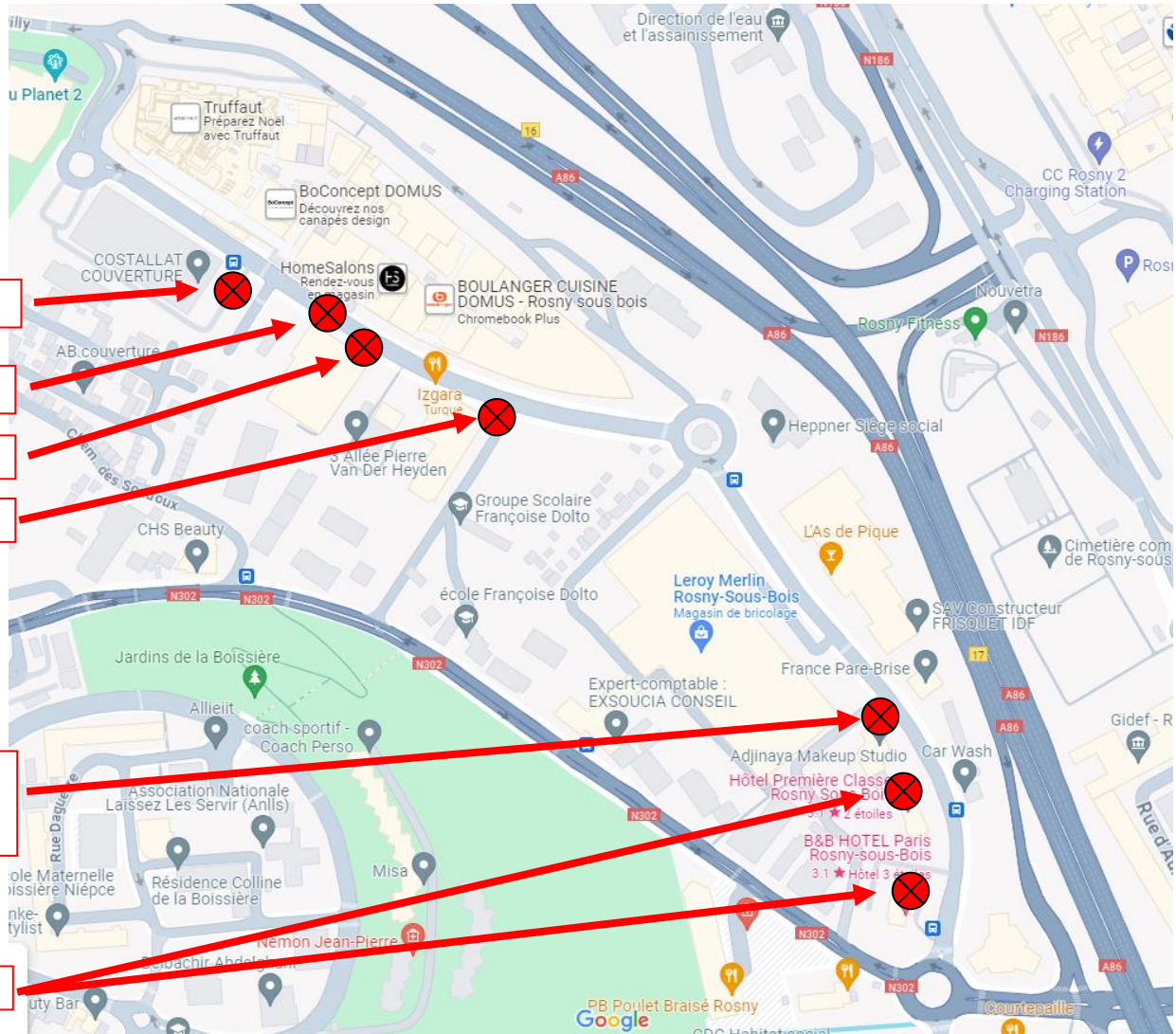
<p style="text-align: center;">Bien accueillir les personnes handicapées</p> <p>I. Accueillir les personnes handicapées</p> <p>Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience. → Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel. → Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la. → Proposez, mais n'imposez jamais votre aide. <p>Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distayant : ils travaillent.</p> <p>II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice</p> <p>1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les déplacements ; • Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ; • La largeur des couloirs et des portes ; • La station debout et les attentes prolongées ; • Prendre ou saisir des objets et parfois la parole. 	<p>2) Comment les pallier ?</p> <ul style="list-style-type: none"> → Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés. → Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos. → Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas. <p>III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle</p> <p>A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive</p> <p>1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication orale ; • L'accès aux informations sonores ; • Le manque d'informations écrites. <p>2) Comment les pallier ?</p> <ul style="list-style-type: none"> → Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler. → Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier. → Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple. → Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage... → Proposez de que écrire. → Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix. <p>B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle</p> <p>1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le repérage des lieux et des entrées ; • Les déplacements et l'identification des obstacles ; • L'usage de l'écriture et de la lecture. 	<p>2) Comment les pallier ?</p> <ul style="list-style-type: none"> → Présentez-vous clairement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne. → Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez. → S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme. → Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou l'entrée de la table, d'une assiette... → Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir. → Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé. → Veillez à recevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou image, et bien contrastée. → Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature. → N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue. <p>IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale</p> <p>A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive</p> <p>1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ; • Le déchiffrement et la mémorisation des informations orales et sonores ; • La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ; • Le repérage dans le temps et l'espace ; • L'utilisation des appareils et automatés. 	<p>2) Comment les pallier ?</p> <ul style="list-style-type: none"> → Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la. → Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps. → Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension. → Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC). → Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement. <p>B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique</p> <p>1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un stress important ; • Des réactions inadéquates au contexte ou des comportements incontrolés ; • La communication. <p>2) Comment les pallier ?</p> <ul style="list-style-type: none"> → Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard. → Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement. → En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la. <p style="text-align: center; background-color: yellow;">Pour en savoir plus sur le thème l'accueil une personne handicapée, http://www.developpement-durable.gouv.fr/bien-accueillir-les-personnes-handi</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Créé par le CNRS en partenariat avec : ANPE, COOP CERVAL, CSAL, ESPACE, FECS, SYNCHRONIC, UNAF, UNAFES.</p>
--	--	---	---

Différentes installations sont en place afin de faciliter les personnes en situation de handicap :

- Place de stationnement PMR
- Ascenseurs pour la clientèle
- BIM
- Affichage d'orientation
- Tablette PMR
- Chargeur de téléphone
- Borne d'orientation

Le registre d'accessibilité est consultable à la conciergerie.

LES SERVICES A PROXIMITE



Le fonctionnement du Centre

ACCUEIL :

Tel : 01.48.12.18.60

HORAIRES D'OUVERTURE AU PUBLIC

- Lundi au dimanche : 10H00 – 20H00

INTERDICTION DE FUMER ET VAPOTER

Réglementation :

Conformément à l'art. R.355-28.1 du décret n°92-478 du 29 mai 1992 relatif à la Lutte contre le Tabagisme, il est interdit de fumer « dans les lieux fermés et couverts accueillant du public ou qui constituent des lieux de travail ».

Les restaurants font partie intégrante du Centre Commercial DOMUS.

En conséquence, l'intégralité du Centre est non-fumeur pendant et en dehors des horaires d'ouverture au public, issues de secours et parkings compris.

Nous rappelons que tout manquement à la réglementation engendrera :

- Une contravention de 68 euros
- Une violation de l'interdiction faite sciemment ou pour l'employeur, une contravention de 135 euros.

LA SECURITE

DOMUS est doté de 2 PC l'un de sécurité incendie et l'autre de surveillance et sûreté.

Le PC surveillance n'est pas accessible au public et ne peut être directement contacté.

Les PC sécurité et surveillance sont en fonctionnement 24H/24H.

- Un local soins est disponible pour les boutiques et le public au PC sécurité, En cas de malaise, accident. Dans ce type de situation, merci de vous diriger vers la conciergerie ou vers un agent circulant dans le mail.

L'ensemble du site est sous surveillance vidéo pour garantir la sûreté de tous (parkings, parties communes, mails....).

PLAN VIGIPIRATE

⇒ **Le plan Vigipirate poursuit deux objectifs :**

- Développer une culture de la vigilance et de la sécurité dans l'ensemble de la société, afin de prévenir ou déceler, le plus en amont possible, toute menace d'action terroriste.
- Assurer en permanence une protection adaptée des citoyens, du territoire et des intérêts de la France contre la menace terroriste.

⇒ **Sa mise en œuvre repose sur 3 principes majeurs :**

- Évaluer la menace terroriste en France et à l'encontre des ressortissants et intérêts français à l'étranger.
- Connaître les vulnérabilités des principales cibles potentielles d'attaque terroriste afin de les réduire.
- Déterminer un dispositif de sécurité répondant au niveau de risque.

Ainsi, les services de renseignement évaluent la menace terroriste, et leurs analyses permettent au Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN) d'établir une posture générale de sécurité Vigipirate.

Le plan Vigipirate comptabilise environ 300 mesures parmi lesquelles des mesures permanentes appliquées à 13 grands domaines d'activité (transports, santé, etc.) et des mesures complémentaires activées en fonction de la menace terroriste.

⇒ **Un plan sur 3 niveaux**

Il existe 3 niveaux adaptés à la menace et matérialisés par des identifiants visibles dans l'espace public.

Suite à l'attaque à caractère terroriste qui s'est produite à Arras le 13 octobre 2023, la Première ministre, Élisabeth Borne, a décidé d'élever la posture du plan Vigipirate sur l'ensemble du territoire national au niveau « Urgence attentat ».



LES DECHETS

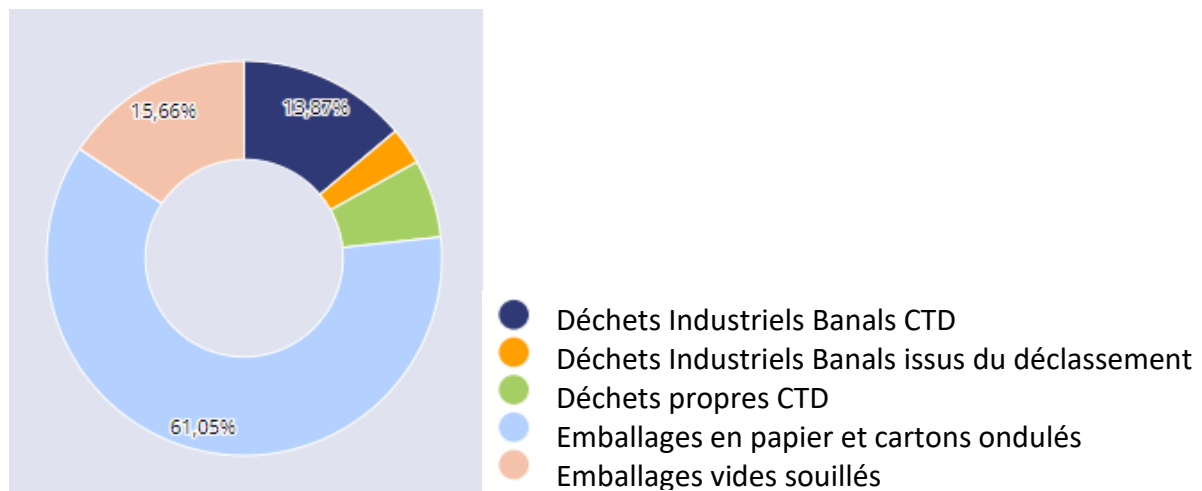
Des poubelles sont mises à dispositions dans l'ensemble du mail afin de veiller au tri des déchets.

⇒ Résultats 2022 (Boutiques/Public)

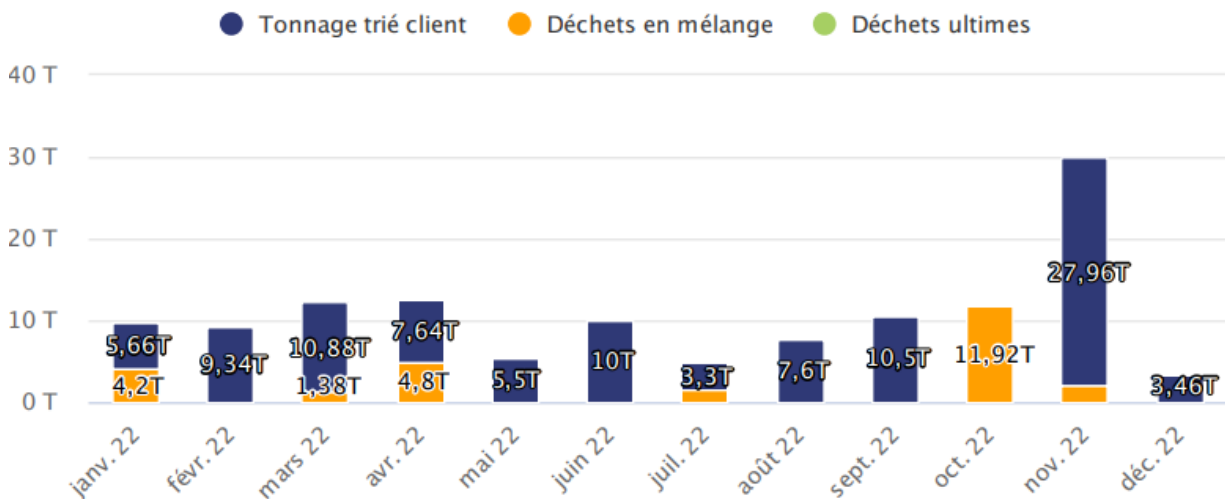
Déchets triés :

- Déchets Industriels Banals CTD
- Déchets Industriels Banals issus du déclassement
- Déchets propres CTD
- Emballages en papier et cartons ondulés
- Emballages vides souillés

Répartition des tonnages



Evolution du tonnage



⇒ **Objectifs**

Tri des déchets – Public

Les établissements recevant du public ont l'obligation de mettre à disposition du public des contenants pour trier certaines catégories de déchets à savoir papier/carton, plastique et métal.



Papier/carton
Emballage en carton,
papier graphique,
papier de protection...



Plastique
Emballage en plastique, film
plastique, bouteille plastique,
pot de yaourt en plastique...



Métal
Canette de boisson,
boîte de conserve...

Tri des déchets – Commerçants

Les professionnels présents dans un établissement recevant du public ont l'obligation de trier séparément les déchets. Sur le site de Domus, les commerces sont concernés par 6 catégories de déchets soit papier/carton, plastique, métal, verre, bois et textile. Et pour la restauration : les biodéchets à compter du 1^{er} janvier 2024.

6 flux

 PAPIER/CARTON Emballage en carton, papier graphique, papier de protection...	 PLASTIQUE Emballage en plastique, film plastique, meuble en plastique, gaine de ventilation plastique, menuiserie PVC, revêtement de sol souple...	 MÉTAL Canette de boisson, boîte de conserve, armature métallique, rail et montant de placo...
 VERRE Verre plat, bouteille, bocal...	 BOIS Chute de bois, palette, cagette, meuble en bois...	 TEXTILES Coton, laine, revêtement de sol naturel, textile en fibre synthétique... <i>Obligatoire à partir du 1^{er} janvier 2025.</i>



BIODÉCHETS
Déchets alimentaires
et déchets verts.

L'EAU

La préservation de la ressource en eau est cruciale.

Voici quelques mesures mises en place pour économiser l'eau :

⇒ **Education et sensibilisation**

Informé les gens sur l'importance de la conservation de l'eau en les encourageant à adopter des comportements économes et responsables.

En 2024, un guide de bonnes pratiques sera créé et distribué aux enseignes du site.

⇒ **Technologies économes en eau**

Utiliser des équipements et des appareils économes en eau tels que des toilettes à faible débit, des robinets à débit réduit.

En 2024, un guide de bonnes pratiques sera créé et distribué aux enseignes du site.

⇒ **Réparation des fuites**

Réparer rapidement les fuites dans les tuyaux, robinets et systèmes d'irrigation pour éviter le gaspillage d'eau

Un relevé mensuel est effectué par le multi technique du centre et analysé.

Si une consommation anormale est détectée, le commerce concerné est prévenu afin qu'il effectue des investigations.

⇒ **Collecte eau de pluie**

Sur le site, l'eau de pluie est récupérée et réutilisée dans les sanitaires publics

EFFICACITE ENERGETIQUE

Il a été mis en place un ensemble de mesures pour optimiser la consommation d'énergie tout en maintenant voire en améliorant les performances et les résultats escomptés.

Cette approche vise à utiliser moins d'énergie pour accomplir les mêmes tâches ou pour obtenir un niveau

Elle peut comprendre divers éléments :

Audit et Analyse

Évaluer les besoins énergétiques, identifier les domaines de gaspillage et comprendre où et comment l'énergie est utilisée dans un système ou un processus.

Technologies et Pratiques Économes en Énergie

Intégrer des équipements plus efficaces, adopter des pratiques de gestion de l'énergie telles que la régulation des températures, l'automatisation pour réduire la consommation inutile, etc.

Sensibilisation et Formation

Impliquer les utilisateurs finaux pour les sensibiliser à l'importance de l'économie d'énergie et pour les former à adopter des comportements plus éco-responsables.

Investissements dans les Énergies Renouvelables

Intégrer des sources d'énergie renouvelable comme le solaire, l'éolien, etc., pour réduire la dépendance aux sources d'énergie non renouvelables.

Gestion de la Demande Énergétique

Adapter la consommation d'énergie à la demande réelle, par exemple en utilisant des systèmes de gestion intelligents qui ajustent automatiquement la consommation en fonction des besoins.

Mesure et Évaluation

Surveiller et évaluer régulièrement les progrès réalisés pour ajuster et améliorer continuellement les pratiques d'efficacité énergétique.

En combinant ces éléments dans une stratégie globale, les organisations, les entreprises et même les individus peuvent réduire leur empreinte énergétique tout en maintenant leurs activités de manière efficace. Cette approche est essentielle pour atteindre des objectifs de durabilité et pour contribuer à la lutte contre le changement climatique.

accessite

*C'est pas
Versailles
ici!*

**Votre centre s'engage pour réduire
ses consommations énergétiques**



Abaissement des températures de chauffage à 17° en hiver, et de la climatisation à 26° en été



Extinction de l'éclairage, enseignes et panneaux publicitaires à la fermeture. Réduction et adaptation des éclairages en journée



Adaptation des horaires et modes de fonctionnement des équipements techniques (portes automatiques, escalators, production d'eau chaude...)



Sensibilisation de l'ensemble des équipes du centre sur la pratique des éco-gestes



Retrouvez ici toutes les mesures de notre Plan de Sobriété énergétique

OUVERT

*Les portes sont fermées
mais votre magasin
reste ouvert*



**Même en été, votre centre s'engage pour réduire
ses consommations énergétiques**

accessite