



**PETIT GUIDE
DE L'ACCESSIBILITÉ**



**RENDRE VOTRE COMMERCE
ACCESSIBLE AUX PERSONNES
EN SITUATION DE HANDICAP**



encore
Ensemble pour
un commerce responsable

> sommaire >>

ENCORE : **le pari de la proximité...**


Créée en 2009, l'association Ensemble pour Un Commerce Responsable réunit la Française des Jeux, l'Union Nationale des Diffuseurs de Presse et le Groupe Presstalis. Elle a pour objet de concevoir et de mettre en œuvre des actions de développement durable dans les points de vente qui diffusent la presse et une offre de jeu. Elle entend ainsi souligner le rôle du commerce de proximité dans la vie locale et dans le maintien du lien social (plus d'informations sur <http://encore.unionpresse.fr>)



Edito	05
Des commerces accessibles à tous	06
Un enjeu de société	08
Le cadre légal	10
Comment se faire aider ?	12

Support technique

Rendre son commerce accessible	15
Permettre l'entrée dans le commerce	
Faciliter le déplacement et le repérage à l'intérieur du commerce	
Rendre accessibles les biens et services proposés dans le commerce	
Accueillir les personnes handicapées	25
Les personnes atteintes de déficience motrice	
Les personnes atteintes de déficience auditive	
Les personnes atteintes de déficience visuelle	
Les personnes atteintes de déficience intellectuelle	



**LE 1^{ER} JANVIER 2015,
TOUS LES BÂTIMENTS
RECEVANT DU PUBLIC
DEVRONT ÊTRE ACCESSIBLES
AUX PERSONNES EN
SITUATION DE HANDICAP.**

IL EST URGENT D'AGIR.



> edito

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées impose de rendre accessibles les établissements recevant du public avant le 1^{er} janvier 2015.

Les commerces de proximité sont bien sûr concernés et doivent se préparer à cette échéance.

A moins de deux ans de l'entrée en vigueur de cette loi, beaucoup reste à faire et très peu d'établissements répondent aux nouvelles normes d'accessibilité. Au demeurant, cette obligation légale demeure largement méconnue.

Rendre vos commerces accessibles aux personnes en situation de handicap ne s'improvise pourtant pas. L'accessibilité d'un bâtiment répond en effet à des normes précises, qui peuvent nécessiter des travaux plus ou moins importants. Mais au-delà des contraintes techniques, l'accueil des personnes handicapées nécessite également de mieux les connaître. Il faut comprendre leurs attentes pour pouvoir les satisfaire, et c'est le plus souvent une affaire de bon sens et de respect mutuel.

Réunis au sein de l'association ENCORE, la Française des Jeux, l'Union Nationale des Diffuseurs de Presse et Presstalis ont souhaité vous accompagner au moyen de ce petit guide de l'accessibilité. L'enjeu est évidemment de vous aider à respecter la réglementation, mais aussi de permettre à vos établissements d'accueillir des personnes qui ne peuvent parfois pas y accéder.

L'accessibilité de vos commerces facilitera la vie quotidienne des personnes handicapées. Elle permettra également de servir, dans de meilleures conditions, l'ensemble de votre clientèle.

Vos commerces constituent, en effet, les principaux lieux de lien social de nos territoires. Au-delà de l'obligation légale, chacun doit pouvoir y accéder. Les personnes handicapées, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes avec des poussettes ou utilisant à titre provisoire des béquilles...

A un moment ou un autre de son existence, tout le monde peut être confronté à un problème d'accessibilité. Ce guide est également là pour nous le rappeler. Nous espérons qu'il vous sera utile.

**Rendre vos
commerces
accessibles
aux personnes
en situation
de handicap
ne s'improvise
pourtant pas.**

Christophe Blanchard-Dignac
Président de la Française des Jeux

Gérard Proust
Président de l'UNDP

Anne-Marie Couderc
Présidente de Presstalis

Des commerces accessibles à tous

ÇA Y EST, LES TOILETTES SONT ACCESSIBLES !!



> Le 1^{er} janvier 2015 au plus tard, tous les Etablissements Recevant du Public (ERP) devront être accessibles. Tous les commerces physiques, administrations, salles de spectacles sont concernés.

Selon l'article R123-2 du Code de la construction et de l'habitation :

“Constituent des établissements recevant du public tous bâtiments, dans lesquels des personnes sont admises, soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque, ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payantes ou non. Sont considérées comme faisant partie du public toutes les personnes admises dans l'établissement à quelque titre que ce soit en plus du personnel.”

> Dès à présent, les bâtiments neufs ou ayant fait l'objet de travaux d'aménagement doivent être accessibles au moment de la réception des travaux.

15 % de la population concernés

1,7 million de personnes avec une déficience visuelle

5,2 millions de personnes avec une déficience auditive

2,3 millions de personnes avec une déficience motrice dont 720 000 personnes en fauteuil roulant

700 000 personnes avec une déficience intellectuelle.

Source : Enquête HID (Les chiffres concernant le handicap varient en fonction de la définition donnée à ce terme et de la source des informations. Les principales organisations intervenant dans le domaine du handicap se réfèrent la plupart du temps à l'enquête Handicap, Incapacités, Dépendance (HID) réalisée par l'INSEE entre 1998 et 2001)

- > Réserver un bon accueil aux personnes handicapées n'est pas seulement un acte de citoyenneté. C'est aussi une marque de respect et de considération vis-à-vis de clients qui souhaitent pouvoir accéder à l'ensemble des biens et services disponibles.
- > Respecter les normes d'accessibilité des bâtiments, c'est permettre aux personnes handicapées d'accéder à vos commerces, mais d'autres publics sont aussi concernés :
 - _ Les personnes âgées ou fatigables
 - _ Les personnes à la mobilité momentanément réduite en raison d'un accident (fracture, rupture de ligaments...)
 - _ Les personnes désavantagées par leur taille ou leur poids
 - _ Les personnes avec des poussettes...

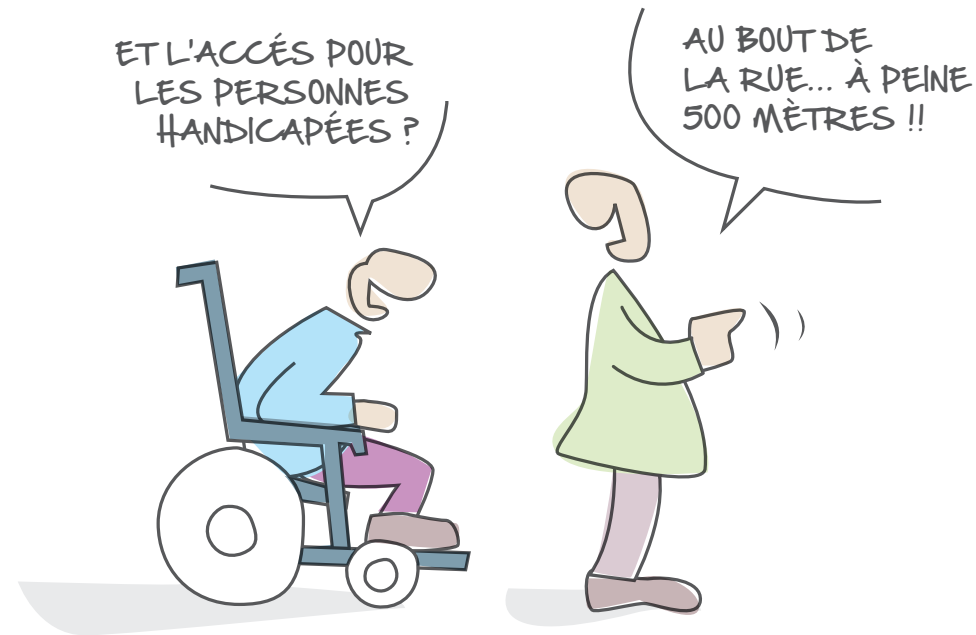
Des personnes en recherche d'autonomie



Les personnes handicapées sont souvent dépendantes d'une autre personne pour effectuer leurs achats. Lorsque l'ouverture d'une porte est difficile, ou l'accès aux rayonnages impossible, elles deviennent tributaires d'une aide extérieure et perdent en autonomie. Si elles ne sont pas accompagnées ou si elles ne connaissent pas le commerçant, elles préfèrent souvent renoncer à leur achat.

> Les problèmes d'accessibilité sont alors perçus comme de véritables obstacles à la consommation et assimilés à une forme de discrimination.

Un enjeu de société



L'accessibilité ne se limite pas aux personnes en fauteuil roulant.

“ L'accessibilité est un enjeu de citoyenneté. L'objectif est de permettre l'accessibilité de tout à tous afin d'intégrer chacun dans la société, qu'il se déplace en fauteuil roulant ou avec une canne ; qu'il connaisse une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle. L'accessibilité ne se limite pas à la prise en compte des personnes en fauteuil roulant ; même si elle est souvent la plus complexe à gérer sur le plan architectural.”

Pascale RIBES (Présidente du CFHE)



Le Conseil Français des personnes Handicapées pour les questions Européennes (CFHE) intervient aux niveaux français et européen pour défendre les droits des personnes handicapées. Depuis avril 2011, il collabore également avec FDJ® dans le cadre de l'accord de coopération qui lie l'association européenne des loteries d'Etat (EL) et le Forum Européen des Personnes Handicapées (FEPH). A ce titre, le CFHE a souhaité s'associer à l'initiative d'Encore en participant activement à la réalisation du "Petit guide de l'accessibilité".

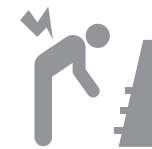
- > La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées affirme le "principe de l'accessibilité de tout à tous".
- > L'accessibilité est une notion plurielle qui regroupe :
 - _ L'accès au bâtiment (entrée, circulation et utilisation des équipements),
 - _ L'accès à l'information (repérage à l'intérieur de l'établissement)
 - _ L'accès à la communication (qualité de l'accueil),
 - _ L'accès aux prestations (équivalence des services proposés)

Au-delà de l'aspect légal, une question de réputation pour le commerce de proximité...

- > Depuis plusieurs années, le secteur associatif se mobilise en faveur de l'accessibilité des lieux publics.
- > Sur Internet, le site jaccede.com participe au mouvement en proposant une plateforme collaborative. Son principe est simple : recenser et proposer de bonnes adresses pour les personnes à mobilité réduite (personnes handicapées, âgées ou temporairement immobilisées, femmes enceintes, personnes avec une poussette...). Les commerces sont identifiés par des bénévoles - les "jaccèdeurs" - et les commerçants peuvent, s'ils le souhaitent, s'auto déclarer. Au total, le site référençait 26 000 adresses accessibles à la fin de l'année 2012.



- > Même si ces déclarations ne tiennent pas lieu de certification et ne couvrent pas toujours toutes les formes de handicap, ce mouvement montre cependant que les choses bougent et que l'accessibilité des commerces peut très vite devenir un véritable critère de différenciation pour une nouvelle clientèle.



Le cadre légal

Chaque commerce doit être accessible, mais pas forcément en totalité ...

La loi n'exige pas, en effet, la mise en accessibilité de tout le commerce, mais d'au moins une partie de l'établissement où peut être fourni l'ensemble des prestations.

Selon
la loi de
2005

“Est considéré comme accessible (...) tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes en situation de handicap, 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 en situation de handicap doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente.”

Quelques exemples

- Une maison de la presse proposant une entrée et un comptoir répondant aux normes d'accessibilité mais nécessitant de monter quelques marches pour accéder au rayon librairie sera accessible si le client peut demander au commerçant de mettre à sa disposition le livre de son choix.
- Un café proposant une salle en haut d'un escalier sera accessible si les clients peuvent bénéficier des mêmes prestations au rez-de-chaussée.

Des mesures de substitution sont envisageables

- > Lorsque les travaux de mise en accessibilité s'avèrent très compliqués et que les différentes solutions techniques structurelles ont été écartées, on peut alors réfléchir à des mesures de substitution.

A la manière de certains “drive” qui permettent aux automobilistes d'avoir accès aux fastfoods, la création d'un guichet ouvert sur la rue peut être envisagée. Plusieurs conditions doivent cependant être remplies :

- Le nouvel équipement doit être à la hauteur réglementaire.
- Il doit donner accès à tous les services proposés par l'établissement.
- L'ensemble de la clientèle doit pouvoir l'utiliser et pas uniquement les personnes en fauteuil ou à mobilité réduite.

- > L'exemple présenté a pour but d'alimenter la réflexion sur des mesures de substitution auxquelles on ne pense pas toujours. D'autres alternatives peuvent exister...

Des possibilités de dérogation rares et très limitées

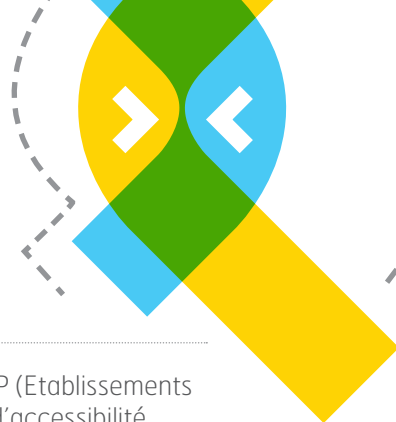
- > Il n'existe aucune possibilité de dérogation pour les constructions nouvelles.
- > Pour les constructions existantes, il n'existe aucune possibilité de dérogation globale.
- > Une dérogation ne peut être demandée que pour une typologie de handicaps. Exemple : l'impossibilité de créer un ascenseur pourra dispenser d'aménager les sanitaires existant à l'étage de l'établissement. En revanche, toutes les autres dispositions prévues par la loi (notamment l'accessibilité de l'escalier...) devront être prises en compte.
- > Les dérogations sont exceptionnelles. Elles sont accordées uniquement au motif d'impossibilité technique, de contraintes liées à la préservation du patrimoine architectural, de disproportions manifestes entre les améliorations apportées et leurs conséquences. Elles sont délivrées sur avis de la Commission Consultative Départementale Sécurité Accessibilité (CCDSA) de la préfecture du département concerné.
- > La demande de dérogation justifiée doit être transmise au maire de la commune d'implantation de l'établissement qui la fait suivre à l'autorité administrative compétente. Elle doit être transmise par le maître d'ouvrage avant la date d'échéance des mises en conformité (1er janvier 2015). Il est fortement recommandé de la demander au plus vite. Les textes prévoient, en effet, que le préfet dispose d'un délai maximal de réponse de 1 mois, après avis de la commission compétente. Passé ce délai, la demande est considérée comme rejetée.

Les
sanctions
prévues
par loi

En cas de non-respect de l'obligation de mise en accessibilité du bâtiment, les sanctions peuvent être importantes :

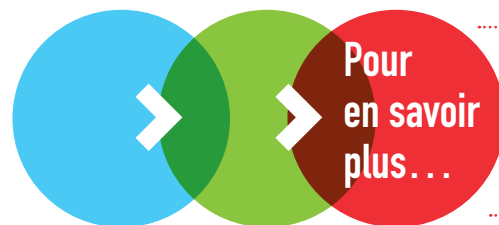
- Une amende de 45 000 euros pouvant atteindre 75 000 euros et six mois d'emprisonnement en cas de récidive (inexécution des travaux dans les délais prescrits).
- L'affichage ou la diffusion, par la presse écrite ou par tout moyen de communication audiovisuelle, de la décision prononcée.
- La fermeture de l'établissement.
- L'interdiction, à titre définitif ou pour une durée de cinq ans au plus, d'exercer directement ou indirectement une ou plusieurs activités professionnelles ou sociales.

Comment se faire aider ?



La réalisation d'un diagnostic d'accessibilité

- > La majorité des commerces qui diffusent la presse et une offre de jeu sont des ERP (Etablissements Recevant du Public) de 5^e catégorie. En tant que tels, ils sont soumis aux normes d'accessibilité, mais pas à l'obligation de diagnostic d'accessibilité.
- > Bien que non obligatoire, le recours à un cabinet conseil spécialisé en accessibilité permet cependant :
 - _ De disposer d'une analyse précise de la situation de l'établissement au regard des obligations définies par la loi du 11 février 2005 et des réglementations afférentes,
 - _ De disposer d'une recommandation pour les travaux à réaliser afin de respecter les normes d'accessibilité,
 - _ De bénéficier, le cas échéant, d'un conseil d'expert sur les équipements spécifiques à acquérir,
 - _ De se prévaloir d'un avis d'expert en cas de contrôle.
- > Le cabinet conseil peut accompagner l'entreprise en matière de dérogations, mais seuls les maîtres d'ouvrage sont habilités à soumettre à la mairie concernée les demandes de dérogation, après avoir fait remplir les formulaires aux experts ad hoc.
- > **Attention**, en majorité, les architectes, agenceurs et entreprises de bâtiment ne sont pas encore formés à l'accessibilité. Ils n'en maîtrisent donc pas nécessairement les contraintes.



Le choix d'un cabinet conseil

Les cabinets conseils en accessibilité sont nombreux. Certains sont des généralistes de la norme ; d'autres, des experts de l'accessibilité. Pour devenir diagnostiqueur, il suffit d'avoir suivi une formation dédiée. Mais attention, la profession n'est pas organisée. Les prestations varient considérablement d'une structure à l'autre. Alors, mieux vaut être vigilant et vérifier avec soin les références du cabinet pressenti.

Un bon diagnostiqueur doit pouvoir :

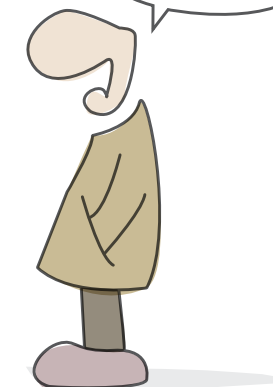
- _ Répondre à toutes les interrogations sur le handicap et sa prise en compte
- _ Analyser en détail le commerce
- _ Tenir compte de ses contraintes
- _ Apporter des solutions concrètes et réalistes d'adaptation et/ou de réaménagement
- _ Orienter le commerçant vers les prestataires susceptibles de réaliser les travaux



IL EST AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ, TOI, TON COMMERCE ?



J'AI DES ACCÈS PAR LE TOIT... ÇA COMPTE ?



Un correspondant accessibilité peut répondre à vos demandes d'information dans chaque direction départementale des territoires (DDT).

La liste complète des correspondants est disponible sur le site Internet du ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/~contactez-le-correspondant-.html>

Le financement des travaux

- > Selon les baux de location, ces types de travaux peuvent être soit à la charge du propriétaire, soit à celle du locataire. La fermeture éventuelle du commerce, elle, peut être particulièrement dommageable à l'exploitant.
- > Différentes aides locales peuvent être sollicitées. Elles varient selon les endroits. Renseignez-vous auprès de votre CCI, de votre conseil général ou régional.
- > Pour les commerces présents dans les communes de moins de 3 500 habitants, les Zones franches urbaines ou les Zones urbaines sensibles, le FISAC (Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce¹) permet aux entreprises dont le chiffre d'affaires annuel hors taxes est inférieur à 800 000 euros, de bénéficier de subventions à hauteur de 40 % des investissements en matière d'accessibilité.
- > Un prêt pour la modernisation de la restauration (PMR) peut être sollicité auprès d'Oséo² lorsque le commerce propose un service de restauration.

¹ Le Fisac a pour objet de préserver ou développer un tissu d'entreprises de proximité. C'est un dispositif principalement destiné à financer les opérations de création, maintien, modernisation, adaptation ou transmission des entreprises du commerce, de l'artisanat et des services,

² Oséo est une entreprise publique qui finance les projets de développement des PME françaises (renseignements disponibles sur www.oseo.fr)

3 questions à des commerçants "accessibles"

Dans quel contexte avez-vous rendu votre commerce accessible ?

C. Andrieux : "J'ai rendu mon magasin accessible à l'occasion de travaux de rénovation".

J.F. Dormoy : "Mon magasin est neuf et donc, évidemment, aux normes d'accessibilité. Tout a été géré par l'architecte et le maître d'œuvre".

F. Teilary : "J'ai fait des travaux il y a six ans et je voulais qu'il soit accessible. J'ai agrandi mon magasin de 5 m²... Les clients pensaient que sa taille avait doublé !"

Quels changements cela a-t-il nécessité ?

C. Andrieux : "Afin de permettre aux personnes en fauteuil de se déplacer, nous avons dû créer une caisse abaissée et enlever un îlot central. Il a donc fallu supprimer du linéaire".

F. Teilary : "Des rampes d'accès antidérapantes ont remplacé les marches. La porte d'entrée est coulissante. Les allées sont beaucoup plus larges. Le magasin est clair, fonctionnel, spacieux".

Quels avantages en avez-vous retiré ?

C. Andrieux : "Cela a été très bénéfique. Beaucoup de clients pensent que nous avons agrandi la boutique. Pourtant, elle fait toujours 88 m² ! Elle est beaucoup plus claire, plus agréable, tout le monde peut circuler. Je vois des clients que je ne voyais pas avant. Des personnes handicapées, mais pas seulement... Supprimer l'îlot a été très bénéfique et très pédagogique : ça dessert le magasin de l'encombrer".

J.F. Dormoy : "Le magasin est spacieux, lumineux et facile d'accès. Les clients sont satisfaits. Je crois que certains ne viendraient pas si le magasin n'était pas accessible".

F. Teilary : "Les personnes avec une poussette, en fauteuil ou marchant difficilement rentrent et sortent facilement sans craindre de tomber. J'ai reçu beaucoup de félicitations de clients qui, auparavant, venaient difficilement, ou en se faisant accompagner. Les produits sont mieux mis en valeur. Six ans après la modernisation du magasin, mon chiffre d'affaires continue à progresser."



C. ANDRIEUX



F. TEILARY

J.F. DORMOY, Tabac presse "Le Joker" à Jougnes (25)

C. ANDRIEUX, Presse du centre commercial Grand Littoral, à Marseille (13)

F. TEILARY, Presse "Irakur" à Ascain (64)

Rendre son commerce accessible

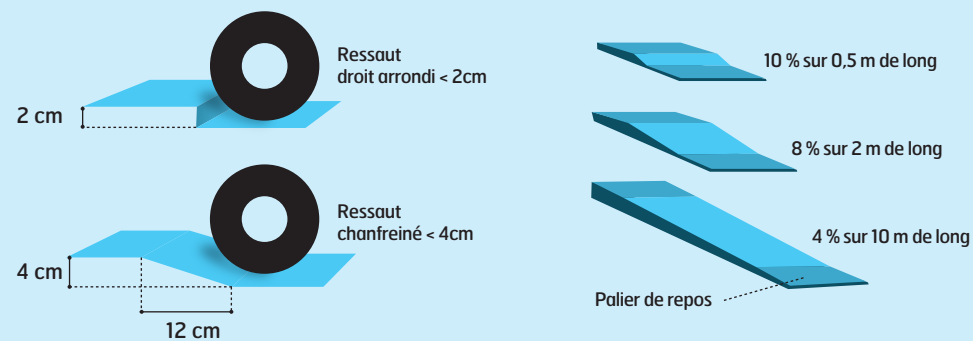
Les trois règles d'or de l'accessibilité

- 1/ Permettre l'entrée dans le commerce
- 2/ Faciliter le déplacement et le repérage à l'intérieur du commerce
- 3/ Rendre accessibles les biens et services proposés dans le commerce

1 Permettre l'entrée dans le commerce

Aménagez l'accès et l'entrée pour toute personne quelle que soit sa situation

- > Les ressauts ou pentes éventuels doivent pouvoir être franchis par une personne en fauteuil :
 - _ Ressauts de 2 cm maximum (ou 4 cm si chanfreiné)
 - _ Pentes avec une inclinaison maximum à respecter dépendant de la hauteur à gravir et de la longueur disponible. S'ajoutent à cela les paliers de repos qu'il faut respecter.
 - _ Privilégier les surfaces planes et sans dévers, les sols durs et peu glissants (éviter toute surface rendant plus difficile le déplacement d'un fauteuil : sols incrustés de galets, moquettes épaisses...).
 - _ Choisir des tapis d'entrée à fibre rase ou en profilés aluminium bien fixés au sol pour ne pas créer d'obstacles ou d'enlèvement des petites roues avant (poussettes ou fauteuils).



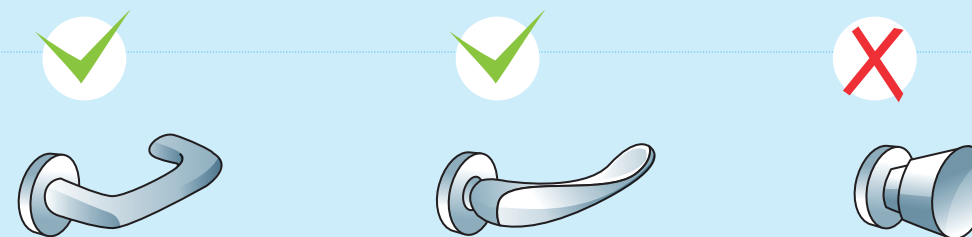
- > **Attention**, l'accès aux commerces peut poser des problèmes particuliers. Les rampes d'accès fixes ou escamotables empiétant sur le domaine public, leur installation nécessite l'accord de la mairie. Le dossier de dérogation doit comporter différentes propositions. L'éventuel refus de la préfecture pourra prévaloir en cas de contrôle.

Respectez la largeur des portes

- > Les normes d'accessibilité prévoient une largeur de porte minimale de 90 cm.
- > Si la porte d'entrée de votre commerce est à double vantail, la largeur du vantail principal doit être de 90 cm.

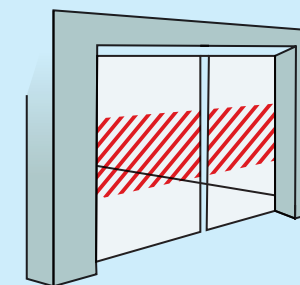
Adaptez la hauteur et la facilité de préhension des poignées

- > Les poignées doivent être situées à plus de 40 cm d'un angle rentrant de parois.
- > La force des ferme-portes doit être limitée à 50 Newton ou 5 kg approximativement.
- > Privilégiez les poignées larges et facilement préhensibles.



Apposez une vitrophanie sur les portes vitrées

- > Disposez les motifs à l'intérieur de deux bandes horizontales d'une largeur de 5 cm, respectivement à 1,10 m et 1,60 m de hauteur, afin qu'elles soient repérées par les personnes de toutes tailles.



Signalez la présence d'escaliers à proximité

- > Indiquez au sol la présence d'escaliers à proximité grâce à une bande d'éveil de vigilance, à 0,5 m de la 1^{ère} marche (en descente).
- > Equipez les escaliers d'une main courante en veillant à accompagner la 1^{ère} et la dernière marche, de la longueur d'un giron, sans créer d'obstacle horizontal.

2 Faciliter le déplacement et le repérage à l'intérieur du commerce

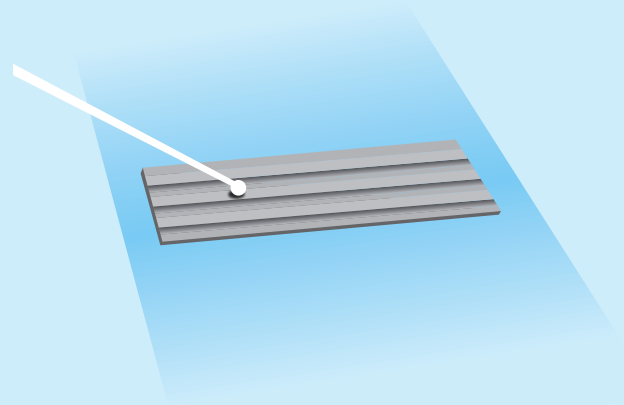
Certaines normes, relatives à l'information et la signalisation, répondent aux besoins engendrés par différents types de handicaps (déficience visuelle, intellectuelle, motrice...). D'une manière générale, les éléments d'information et de signalisation doivent être visibles et lisibles par tous les usagers.

Respectez les règles de visibilité, lisibilité et compréhension

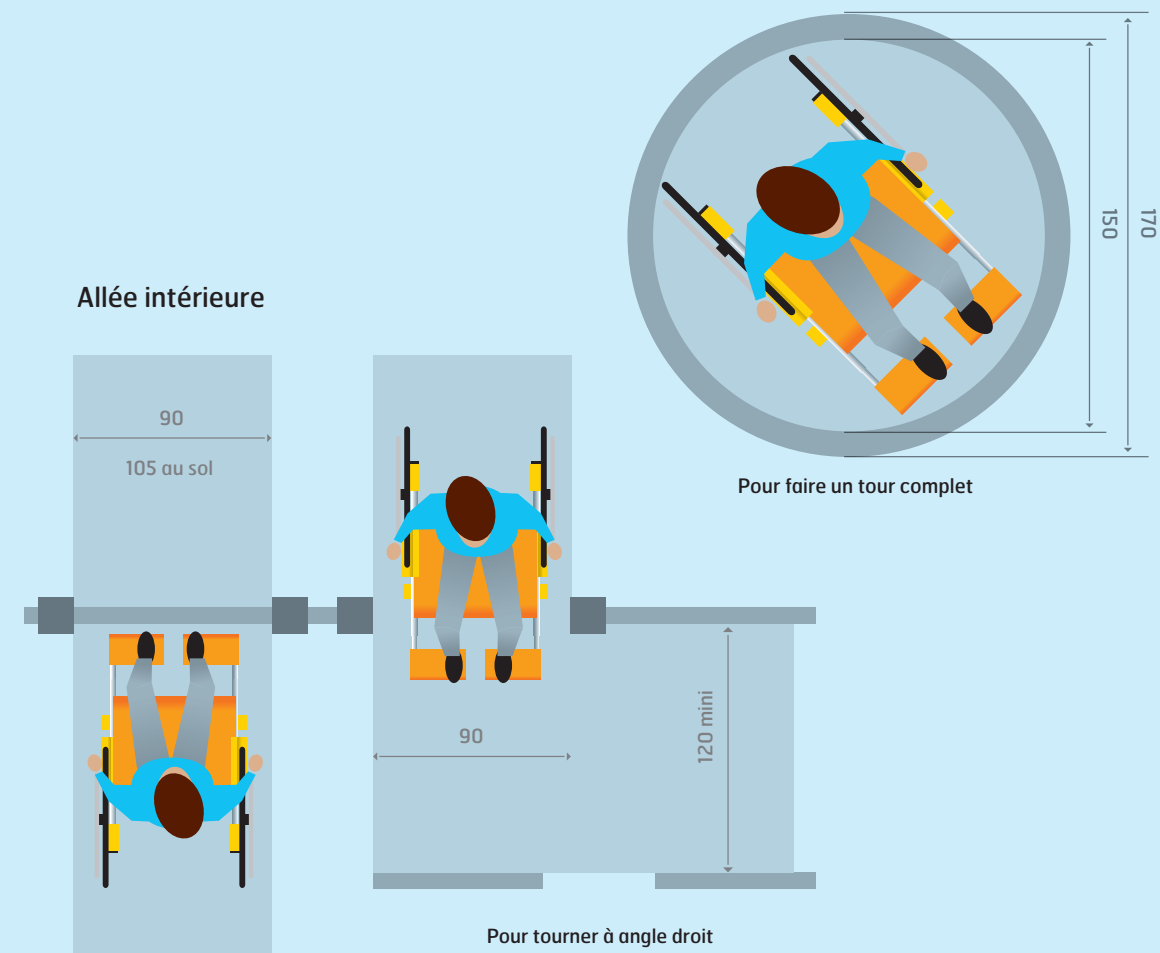
- > Veillez au regroupement de l'information, au contraste des supports par rapport à leur environnement immédiat.
- > Proposez des informations contrastées par rapport au fond du support, avec une hauteur de caractères minimum de 0,5 cm et 1,5 cm pour les éléments de signalisation.
- > Assurez la possibilité de lire les informations en position debout ou assise.
- > Evitez les reflets sur les supports, provoquant l'éblouissement.
- > Utilisez des pictogrammes (normalisés) ou des icônes aussi souvent que possible.

Travaillez sur les espaces de circulation, leur éclairage

- > Prévoyez une luminosité suffisante de 100 lux (à l'intérieur du commerce) à 200 lux (au-dessus du comptoir) minimum.
- > Des systèmes de guidage au sol peuvent aider des personnes malvoyantes à se déplacer.

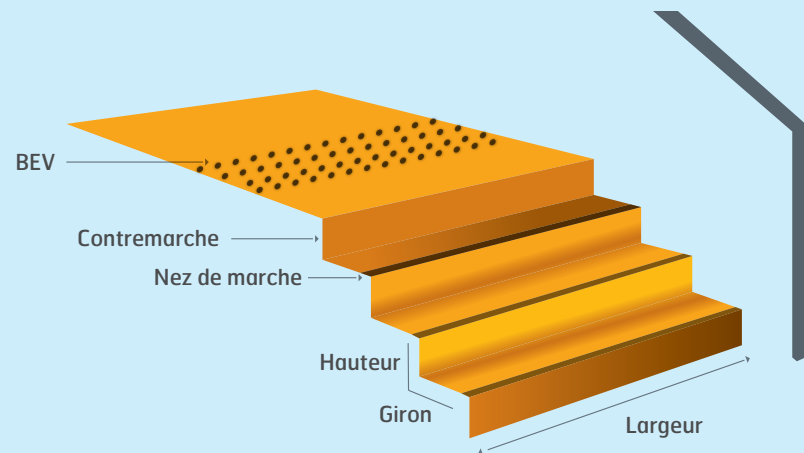


- > Afin de permettre la circulation d'un fauteuil, les différents espaces doivent être suffisamment larges (90 cm mini ou 140 cm dans les allées principales si le lieu est grand), afin de permettre le croisement d'une personne en fauteuil avec une personne debout.
- > Proposez une alternative aux marches.
- > Et permettez à la personne en fauteuil de manœuvrer sans difficulté, comme indiqué ci-dessous.



Signalez les lieux et franchissements pouvant poser des difficultés particulières

- > Tous les objets en saillie de plus de 15 cm sur les circulations principales doivent avoir un prolongement au sol afin d'être détectables à la canne.
- > Veillez à signaler au sol la présence d'escaliers à proximité grâce à une bande d'éveil de vigilance placée à 0,5 m de la 1^{ère} marche. Equipez les escaliers d'une main courante en veillant à accompagner la 1^{ère} et la dernière marche, de la longueur d'un giron, sans créer d'obstacle horizontal.
- > Les nez de marches devront être contrastés et antidérapants. La 1^{ère} et la dernière contremarche devront également être contrastées.



Travaillez la signalétique pour faciliter l'identification des espaces et assurer la sécurité en cas d'urgence

- > Respectez les règles de sécurité, notamment en matière d'information.
- > Lorsque l'extincteur n'est pas apparent, il doit être signalé par un panneau conforme aux signaux normalisés d'indication de localisation.
- > Les escaliers et les circulations horizontales d'une longueur totale supérieure à 10 m ou présentant un cheminement compliqué, ainsi que les salles d'une superficie supérieure à 100 m², doivent être équipés d'une installation d'éclairage de sécurité d'évacuation.

- > Privilégiez une signalétique simple et l'utilisation de pictogrammes normalisés.
- > Lorsqu'une sortie de secours est empruntable par des personnes en situation de handicap, ne pas hésiter à l'indiquer avec la signalisation adéquate.



3 Rendre accessibles les biens et services proposés dans le commerce

Disposez les produits en vente et leurs supports à des hauteurs adaptées

- > Vous vous assurez ainsi que les personnes de petite taille ou en fauteuil puissent les saisir.
- > Une personne en fauteuil ne pourra saisir ni les éléments placés trop bas, ni ceux placés trop haut ; la "hauteur utile" sera comprise entre 0,5 et 1,3 m. Bien entendu, une aide humaine sera indispensable pour l'accès aux objets situés à une hauteur supérieure à 1,3 m.



- > Suivant les produits proposés, il peut être quelquefois judicieux de réfléchir à un alignement vertical des produits (linéaire vertical), afin de permettre à une personne en fauteuil de tous les atteindre.

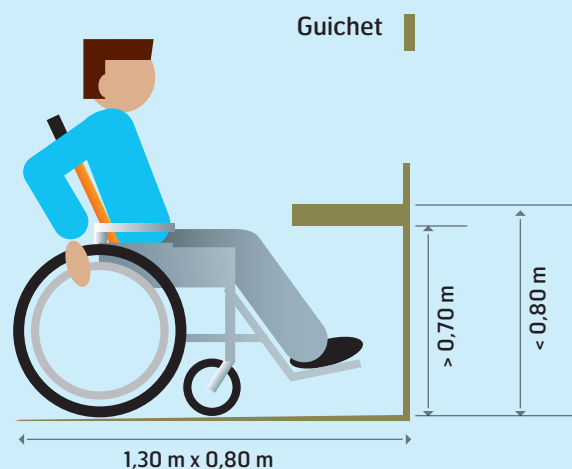
Assurez-vous que les informations destinées à votre clientèle soient accessibles par tous

- > Couplez systématiquement les systèmes d'information sonores à des supports visuels, et inversement.
- > Privilégiez des corps d'écriture assez importants (corps 16 minimum pour une lecture de près) et des contrastes de couleur importants entre le texte et le fond du support.
- > Evitez les supports brillants.
- > Privilégiez un éclairage important, évitant les reflets.
- > Privilégiez une bonne isolation phonique, notamment dans les espaces de restauration afin d'éviter les brouhahas rendant complexe la compréhension des personnes malentendantes.
- > A la caisse, prévoyez si possible l'installation de boucles à induction magnétique (amplificateurs de son pour les personnes équipées d'appareils auditifs)

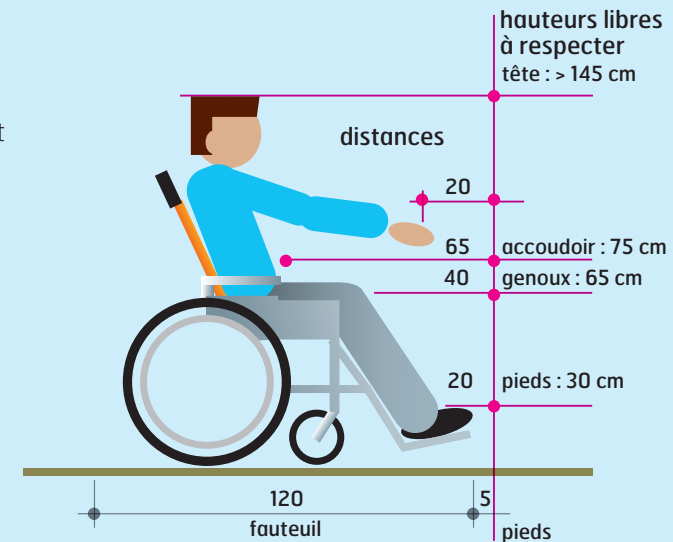


Aménagez des comptoirs et espaces de caisses répondant aux normes d'accessibilité

- > Les banques d'accueil doivent être utilisables par les personnes debout et assises et permettre la communication visuelle :
- Hauteur max : 80 cm
- Un vide en partie inférieure d'au moins 30 cm de profondeur, 60 cm de largeur et 70 cm de hauteur en partie basse.



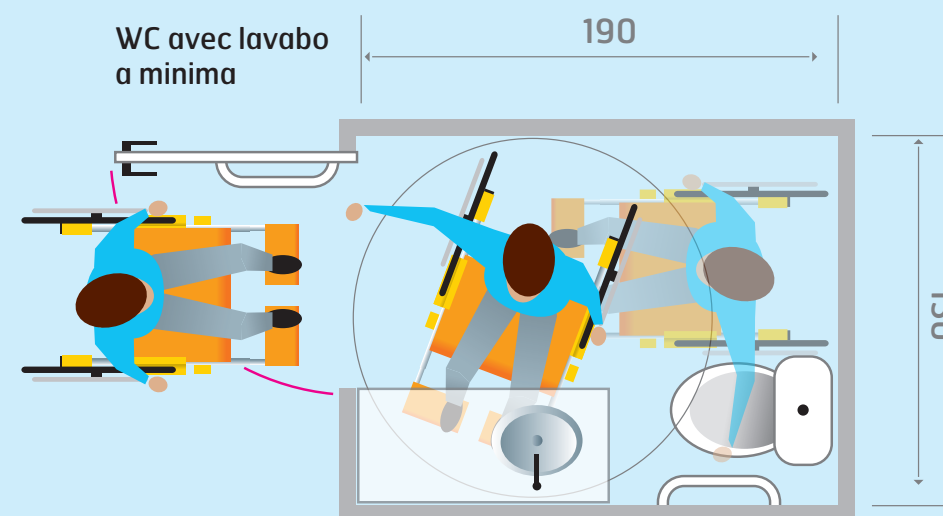
- > La hauteur des tables dans un restaurant ou un café doit également permettre aux personnes en fauteuil de s'installer confortablement.



Assurez-vous que les toilettes et lavabos permettent un usage autonome

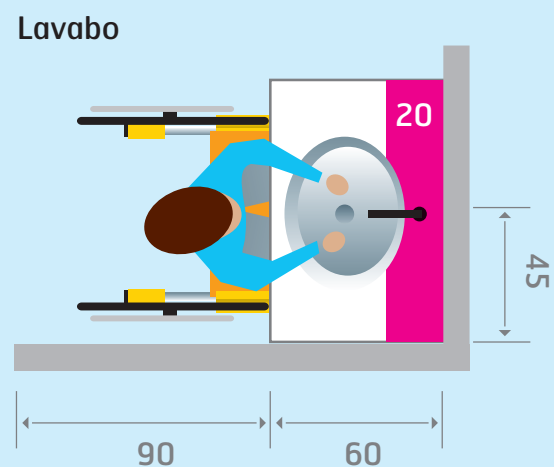
Cette obligation concerne les établissements équipés de sanitaires ouverts au public.

- > Les personnes se déplaçant en fauteuil doivent pouvoir y accéder. Les voies d'accès doivent elles-mêmes être accessibles.
- > Une fois la personne aux toilettes, elle doit pouvoir se déplacer de son fauteuil au cabinet de toilette, comme le montre le schéma ci-dessous.



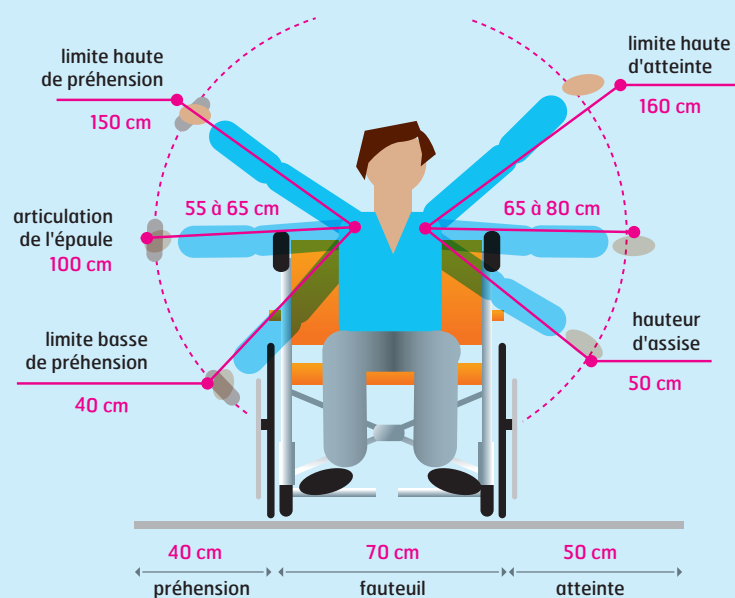
Si le cercle de rotation de 150 cm de diamètre ne peut être respecté à l'intérieur des toilettes, il devra l'être à l'extérieur, devant la porte.

- Attention : le positionnement de l'espace de manœuvre dépend du sens d'ouverture et de l'impératif d'atteinte de la poignée.
- L'aménagement intérieur des WC est également primordial. N'hésitez pas à consulter un spécialiste de l'accessibilité afin d'obtenir toutes les informations nécessaires. Elles sont nombreuses et peuvent conditionner la conformité et la bonne accessibilité de vos sanitaires.



Adaptez la hauteur des interrupteurs et dispositifs de commandes

- Les dispositifs de commandes doivent se situer à une hauteur comprise entre 0.9 m et 1.3 m



Accueillir les personnes handicapées

Quelques conseils

Certaines personnes ont peur de "mal faire" face aux personnes en situation de handicap, le plus souvent parce qu'elles n'ont pas l'habitude de les côtoyer. Au-delà de la réglementation à respecter, certaines attentions permettent de mieux les accueillir...

Accueillir et renseigner les personnes atteintes d'une déficience motrice

Les principales difficultés rencontrées par ces personnes :

- _ Les déplacements sur de longues distances et la fatigabilité
- _ La pénibilité de la station debout ou des attentes prolongées
- _ La présence de marches et/ou de dénivelés
- _ La qualité du sol pour les personnes en fauteuil ou utilisant des cannes
- _ L'insuffisance de largeur pour certains passages ou pour accéder aux sanitaires, l'encombrement des allées, la hauteur des équipements, commandes/objets, guichets, caisses automatiques...



- > Assurez-vous que les espaces de circulation soient dégagés.
- > Si votre commerce dispose de tables, veillez à dégager une chaise lorsqu'une personne en fauteuil souhaite y prendre place.
- > Veillez à avoir une ou deux tables basses (standard 70 cm de haut) si votre commerce ne comporte que des tables hautes.
- > N'importe quel objet se trouvant dans les allées de circulation peut bloquer le passage d'un fauteuil roulant.
- > Certaines maladies invalidantes telles que la sclérose en plaques, la spondylarthrite ankylosante... engendrent une importante fatigabilité et donc une station debout pénible.
- > Veillez à ce que les personnes fatigables puissent s'asseoir en cas d'attente prolongée.
- > En cas de file d'attente, prévoyez, si possible, un accès prioritaire pour les personnes fatigables et/ou un siège, présentant des éléments ergonomiques comme une hauteur d'assise convenable et des accoudoirs, afin que ces personnes puissent se reposer.

Accueillir et renseigner les personnes atteintes d'une déficience auditive

Les principales difficultés rencontrées par ces personnes :

- _ La réception des informations sonores
- _ La communication orale
- _ Le manque d'informations écrites dans les lieux publics
- _ L'absence de boucle magnétique dans les lieux publics et les salles de spectacles.
- _ La qualité acoustique ambiante...



- > Attirez doucement l'attention des personnes pour faire connaître votre présence.
- > Choisissez un environnement calme et propice pour communiquer.
- > Placez-vous en face d'elles. Ne masquez pas votre visage (les yeux, la bouche), évitez de tourner la tête et de bouger.
- > Préparez-vous à ce que la conversation dure plus longtemps que d'habitude. La personne malentendante doit faire un effort de concentration important pour comprendre.
- > Parlez avec un débit normal, sans exagérer les mouvements de la bouche et sans hausser le ton (cela n'est pas utile, sauf si la personne le demande).
- > Pensez à utiliser un autre moyen de communication en cas de non-compréhension (l'écriture par exemple).
- > Privilégiez une communication visuelle (écriture) à une communication orale si votre interlocuteur éprouve des difficultés de compréhension.

Accueillir et renseigner les personnes atteintes d'une déficience visuelle

Les principales difficultés rencontrées par ces personnes :

- _ L'usage de l'écriture
- _ La perception des informations non sonores et la lecture des petites écritures
- _ Le repérage des lieux et des entrées
- _ L'orientation et le déplacement
- _ L'identification des obstacles et du danger...



- > Décrivez clairement l'environnement à la personne afin de faciliter ses déplacements.
- > Exprimez-vous avec des mots plutôt que par des expressions du visage ou des gestes.
- > Lorsque vous vous absentez, signalez votre départ, puis votre retour.
- > Ne modifiez ni l'environnement ni la place des objets sans prévenir.
- > Si de la documentation est remise (menu...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- > N'hésitez pas à proposer à une personne malvoyante de la guider si vous la sentez en difficulté.

Accueillir et renseigner les personnes atteintes d'une déficience intellectuelle

Les principales difficultés rencontrées par ces personnes :

- _ La concentration
- _ Le déchiffrage de l'information et de la signalisation
- _ Le repérage dans l'espace
- _ L'utilisation des appareils et des automates...



- > Montrez-vous bienveillant.
- > Faites preuve de patience.
- > Regardez la personne en face.
- > Adressez-vous directement à elle, même lorsqu'elle est accompagnée de son tuteur ou d'une autre personne
- > Parlez lentement, avec des phrases courtes.
- > Donnez des consignes simples.
- > Soyez attentionné et amical.
- > Vérifiez que la personne a compris le message autrement qu'en se contentant d'un simple "oui". Par exemple, demandez-lui de répéter ce qu'elle a retenu et compris de ce qui a été dit. Après avoir entendu son interprétation, il est possible d'ajouter les détails qui manquent. N'hésitez pas à répéter si nécessaire.
- > Gardez-vous d'adopter avec la personne une attitude enfantine.
- > Privilégiez un mobilier plus accueillant avec des couleurs douces et peu de contrastes de couleur.
- > Veillez à bien éclairer tout l'espace.



Contacts

ENCORE

Ensemble pour un Commerce Responsable / UNDP
16, Place de la République - 75010 PARIS
Tel : 01.42.40.27.15
<http://encore.unionpresse.fr>



Un document réalisé
avec le soutien du
Conseil Français des
personnes Handicapées
pour les questions
Européennes.

Edition FDJ®
Mars 2013

Rédaction : Nayan
Expert accessibilité : Ensinia

Impression : Handiprint
Imprimé à l'encre végétale
sur papier issu de forêts gérées
durablement

