

Nouvelles normes :
commerces, services...
Êtes-vous prêts ?



Guide d'accessibilité aux commerces des personnes en situation de handicap

Informations à l'usage des commerçants



CHAMBRE DE COMMERCE
ET D'INDUSTRIE DE LA VIENNE

« L'accessibilité de tout à tous »

La loi du 11 février 2005 exprime le principe « d'accès à tout pour tous ». Les entreprises commerciales et artisanales qui reçoivent du public sont donc concernées par la réglementation.

Cette fiche rappelle la réglementation qui s'applique aux commerces de proximité et de détail de la 5^e catégorie et présente des illustrations de préconisations d'accessibilité et les enjeux commerciaux de l'accessibilité au travers de « bonnes pratiques » à mettre en place. Les commerces de proximité de l'artisanat et les commerces de détail sont en général classés dans la 5^e catégorie.

La 5^e catégorie correspond aux établissements dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas les chiffres fixés par le règlement de sécurité.

Pour cette catégorie, seul l'effectif du public est pris en compte. Le classement en catégorie 5 intervient lorsque cet effectif ne dépasse aucune des limites indiquées dans le seuil maximum du tableau ci-dessous :

Pictogrammes communs



Personne à mobilité réduite



Personne ayant une déficience motrice



Personne ayant une déficience visuelle



Personne ayant une déficience auditive



Personne ayant une déficience mentale

	Établissements Recevant du Public (ERP) catégorie 5	Effectif sous-sol	Effectif total des étages	Effectif total de tous les niveaux
M	Magasins de vente, centres commerciaux	100	100	200
N	Restaurants, cafés, bars, brasseries, etc.	100	200	200
O	Hôtels, Pensions de famille etc.			100
T	Salles d'exposition à vocation commerciale	100	100	200

Sous-sol + Total des étages = Seuil maximum de public à tous les niveaux à ne pas dépasser

Pour être accessibles avant le 1er janvier 2015 :

les établissements recevant du public classés 5^e catégorie existant déjà doivent pouvoir fournir l'ensemble des prestations dans une partie du bâtiment accessible aux personnes en situation de handicap.

Textes réglementaires pour les ERP

Établissements neufs recevant du public

Lors de la construction ou de la création par changement de destination, avec ou sans travaux, d'établissements recevant du public (ERP) et d'installations ouvertes au public, ceux-ci doivent être accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap. L'obligation d'accessibilité porte sur les parties privatives extérieures et intérieures des établissements et installations et concerne les circulations, une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements.

Établissements existants recevant du public

ERP catégorie 5	
Avant 2015 En cas de travaux	Maintien des conditions d'accessibilité existantes
	Les parties créées (extensions, mezzanines) sont accessibles
	Pas d'exigences sur parties non touchées
	Pas d'exigences de diagnostic
1er janvier 2015	Une partie de l'ERP où peut être fourni l'ensemble des prestations est accessible. Une partie des prestations peut être fournie par des mesures de substitution.
Au-delà	Les parties touchées sont accessibles*

* Conditions particulières d'application imposées par la présence de contraintes structurelles

1er JANVIER 2015

**Accessibilité
d'une partie du bâtiment
avec toutes les prestations**

respectant les articles
R.111-19-2 et 3*

* R.111-19-2 :

- **cheminements extérieurs,**
- **stationnement** des véhicules,
- conditions **d'accès et d'accueil** dans les bâtiments,
- **circulations intérieures horizontales et verticales** à l'intérieur des bâtiments,
- locaux intérieurs et **sanitaires** ouverts au public,
- équipements et **mobiliers** intérieurs,
- dispositifs **d'éclairage,**
- **information** des usagers.

* R.111-19-3 :

- établissements et installations comportant des **cabines d'essayage,**



Recommandations et préconisations

Ce guide, sans être exhaustif, illustre les principales règles à respecter concernant les conditions d'accès des commerces aux personnes en situation de handicap.



Prise en compte de la déficience visuelle

Exigences de **guidage**, **repérage**, **contrastes**, de qualité d'**éclairage**, de **sécurité**.



Prise en compte de la déficience motrice

Exigences spatiales. Escaliers aménagés y compris si présence d'ascenseur. Nouvelles exigences d'**usage des portes**.



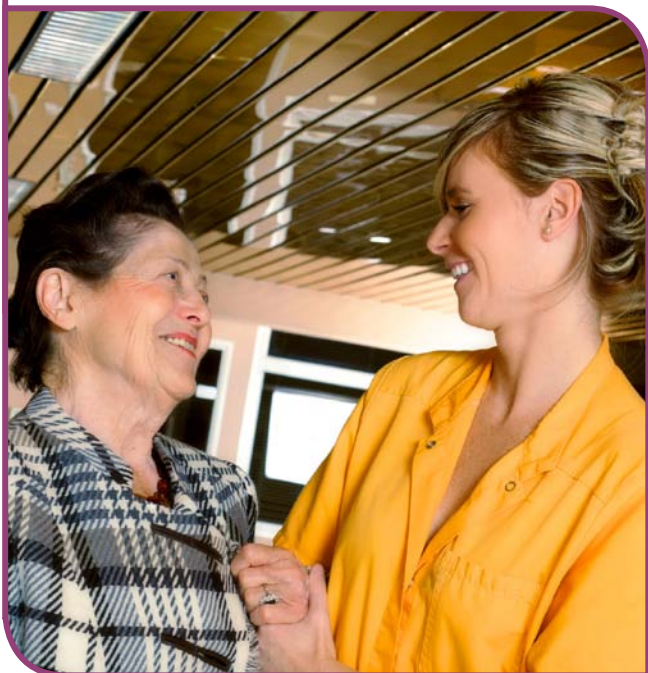
Prise en compte de la déficience auditive

Repérage visuel du fonctionnement d'une gâche électrique. **Visiophonie** en cas d'interphonie. Utilisation des **boucles magnétiques**. **Confort acoustique**.



Prise en compte de la déficience intellectuelle

Signalisation adaptée : visible, lisible et compréhensible.
Extinction progressive de l'éclairage en cas de temporisation.



Un accueil privilégié

La disponibilité, la patience, l'attente et l'écoute sont des conditions indispensables à un accueil de qualité. La personne aveugle entend et sent votre présence. Pour la guider, lui offrir son bras, penser à signaler les objets qui échapperaient au balayage de sa canne. Vous pouvez aussi l'accompagner et la guider en lui donnant des repères (devant vous, à droite...). La personne handicapée mentale qui voyage seule est autonome. Celle qui a besoin d'aide est accompagnée d'une tierce personne. Il en va de même pour le handicap moteur. Dans tous les cas de figure, utiliser un vocabulaire simple, parler distinctement en restant concret, restez naturel et souriant. « Une personne handicapée est une personne comme les autres ».

Recommandations et préconisations

Entrée du magasin

Comment inciter un client à franchir l'entrée ?

En repérant votre commerce

1. L'identification du magasin est aisée, l'enseigne est lisible et n'éblouit pas.
2. Un marquage au sol situe l'entrée.

En facilitant son accès

L'entrée est la même pour tous.

3. La porte vitrée permet de voir l'intérieur.
4. L'ouverture est pratique, elle est munie d'une grande barre saisissable par tous

En dégageant les abords

Attention aux panneaux instables.

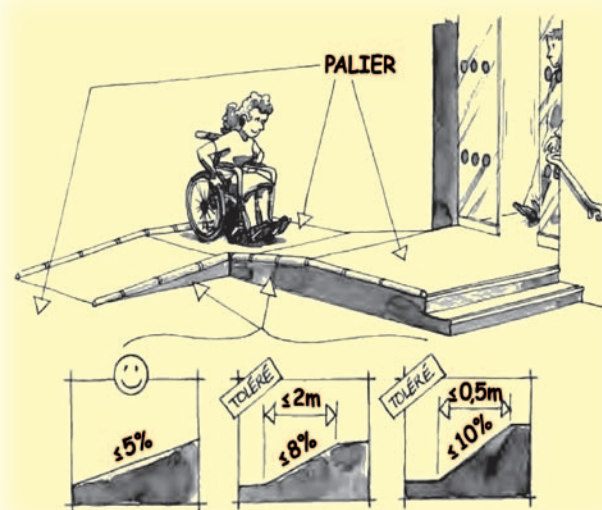
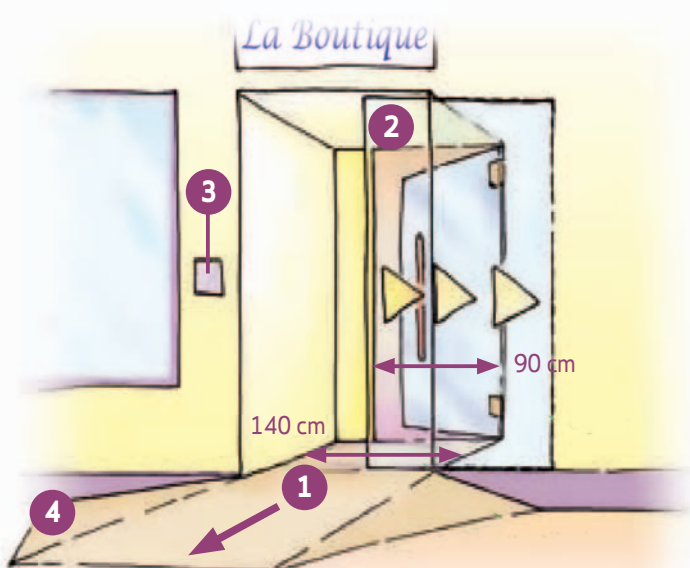
5. Le seuil de la porte n'excède pas 2 cm, sinon un plan incliné de 5 % maximum remplace l'ancienne marche.
6. Les grilles et essuie-pieds ne bloquent ni la roue du fauteuil, ni la canne d'un aveugle.
7. La largeur du passage est de 0,90 m minimum et si la porte est à double battant, un des battants doit être de 0,80 m au moins.



Rampes, accès et paliers

Faciliter l'entrée d'une personne en fauteuil ou à l'équilibre précaire. Éviter d'encombrer les espaces de manoeuvres.

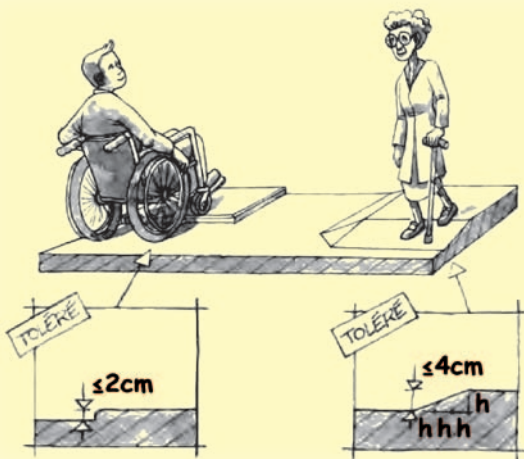
1. Une rampe d'accès dont l'inclinaison est inférieure ou égale à 5 % et une aire de manoeuvre de 0,90 m x 1,40 m.
2. Mettre une porte automatique s'il n'y a pas de place pour manoeuvrer.
3. Rappel de l'enseigne.
4. En cas de débordement sur l'emprise publique, prendre contact avec le service de la Ville pour la nouvelle disposition des droits de voirie.



Recommandations et préconisations

Ressauts

Entrée principale : les trous et fentes situés dans le sol du cheminement doivent avoir une largeur ou un diamètre $\leq$ à 2 cm.

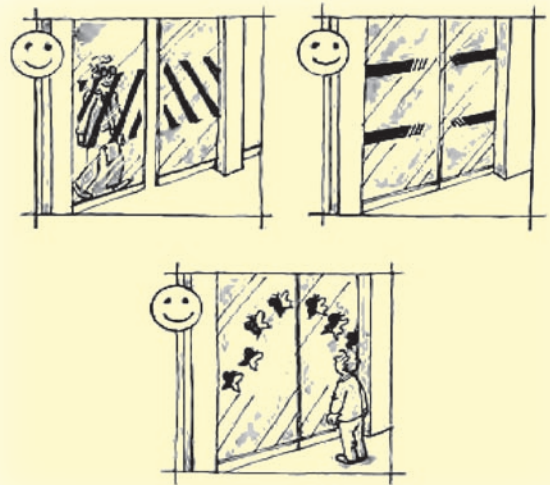


Portes vitrées

La visualisation des portes est obligatoire :

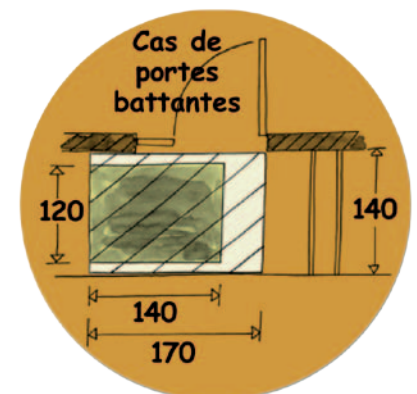
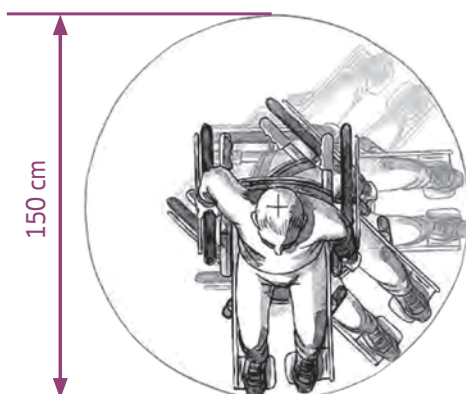
* Hauteur : 110 cm et 160 cm

* Largeur : 5 cm



Aire de manoeuvre

Si possible un diamètre de 1,50 m est nécessaire, côté intérieur près de la porte d'entrée et devant les caisses de paiement. Le dimensionnement de l'espace de manoeuvre est fonction du mécanisme d'ouverture de la porte (coulissante ou battante). **Ne pas confondre palier de repos et espace de manoeuvre.**



 Palier de repos

 Espace de manoeuvre de porte

Recommandations et préconisations

Intérieur du commerce

Faciliter l'accès aux produits

- Les produits courants se trouvent sur des rayonnages compris entre 0,80 m et 1,30 m de haut.
- Les produits sont conditionnés de façon stable et un vendeur aide volontiers en cas de difficultés.

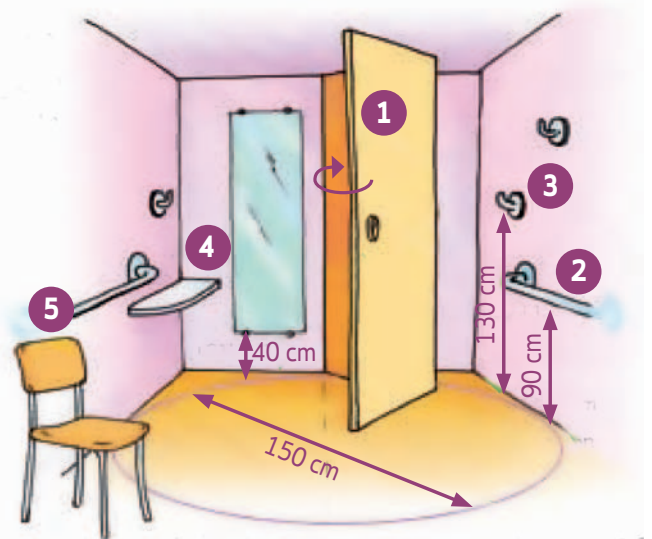
Améliorer la circulation

Aucun obstacle au sol ou en avancée ne gêne la progression, une attention particulière est apportée au dépôt temporaire d'emballage.

- Les sols sont lisses mais non glissants (même mouillés).
- Les cheminements sont toujours supérieurs à 0,90 m de large (si possible 1,50 m pour les croisements).
- Les aires de retournement de 1,50 m sont judicieusement réparties et évitent les marches arrière délicates.

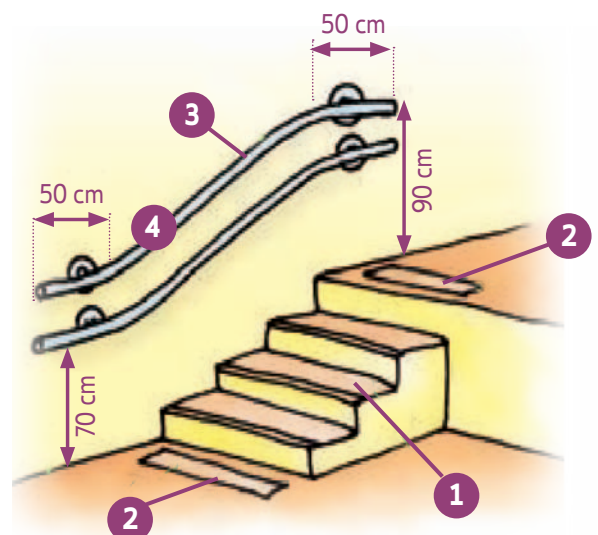
Cabine d'essayage

1. La cloison amovible entre deux cabines « normales » se replie pour en faire une grande de 1,50 m x 1,50 m.
2. Une barre d'appui permet de maintenir son équilibre ou de se redresser. Le système de fermeture est aisé.
3. Les portemanteaux sont à 1,30 m maximum du sol.
4. Il y a des tablettes pour poser les affaires.
Le miroir est compris entre 0,40 m et 1,90 m du sol.
5. Si possible, la cabine est équipée d'une chaise.



Escaliers

1. Les marches sont de 16 cm en hauteur pour 28 cm de profondeur. Le revêtement est non glissant. Les nez des marches sont visibles et antidérapants.
 2. Un repérage podotactile indique le début et la fin de l'escalier.
 3. La main courante est facile à saisir :
 - Sa forme est ronde (42 mm de diamètre),
 - Elle déborde à l'horizontal au départ et à l'arrivée (de plus ou moins 50 cm),
 - Les fixations ne gênent pas le glissement de la main.
 - Si possible, elle est doublée, utilisable par une personne de petite taille
- La largeur entre mains courantes est de 1,20 m.



Recommandations et préconisations

Éclairage*

- 20 lux pour un cheminement extérieur accessible
- 200 lux au poste d'accueil
- 100 lux pour les circulations intérieures horizontales
- 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles
- 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement
- 20 lux pour tout autre point des parcs de stationnement

S'il existe un système temporisé alors veiller à l'extinction progressive.

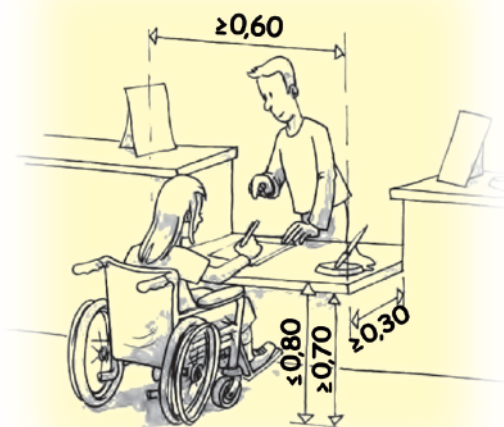
* Éclairage artificiel mesuré au sol. Valeur à respecter a minima en tout point des cheminements ou de la pièce et sans zone d'ombre.

Caisses

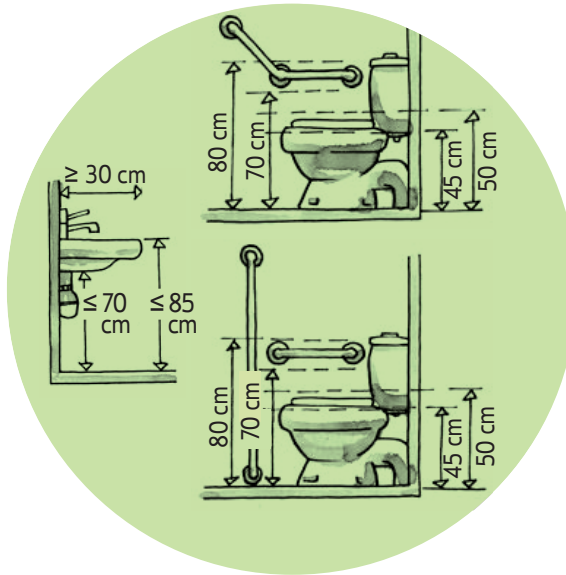
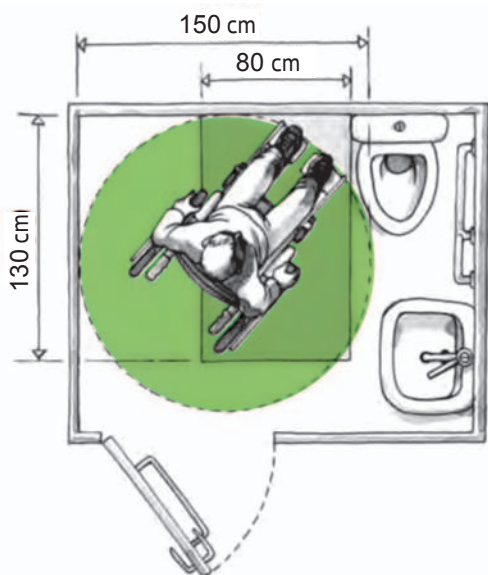
Modifier le comptoir afin de permettre une utilisation en position « assis ». Pour être utilisable en position « assis », un équipement ou élément de mobilier doit présenter les caractéristiques suivantes :

a) hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m : pour une commande manuelle lorsque l'utilisation de l'équipement nécessite de voir, lire, entendre, parler.

b) hauteur maximale de 0,80 m et 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, lorsqu'un élément de mobilier permet de lire un document, écrire, utiliser un clavier. Un comptoir d'accès surbaissé peut faciliter le choix et le paiement par un client handicapé physique. Sinon une tablette fixée au comptoir d'accueil et à la bonne hauteur est à prévoir car elle permet à une personne en fauteuil de rédiger un chèque ou de poser ses affaires.



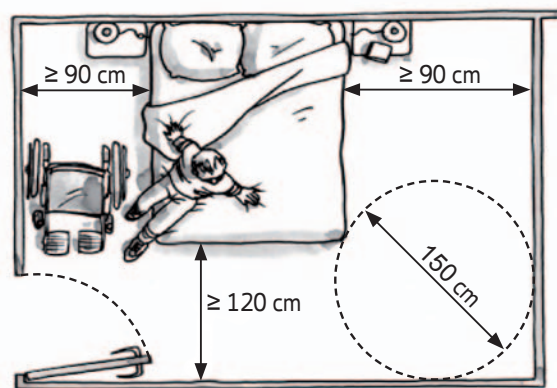
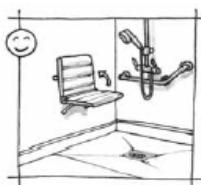
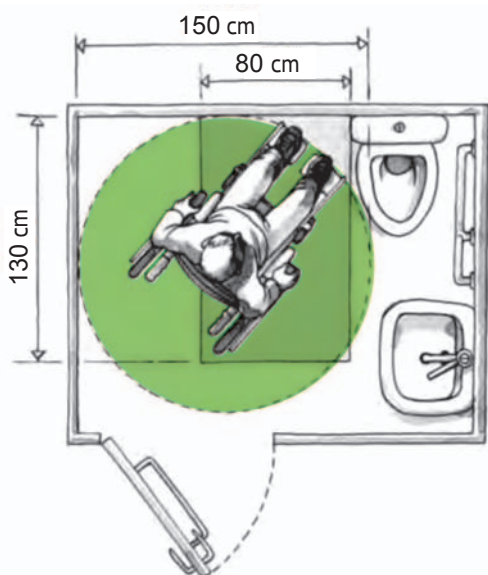
WC / Sanitaires



Recommandations et préconisations

Chambres d'hôtel

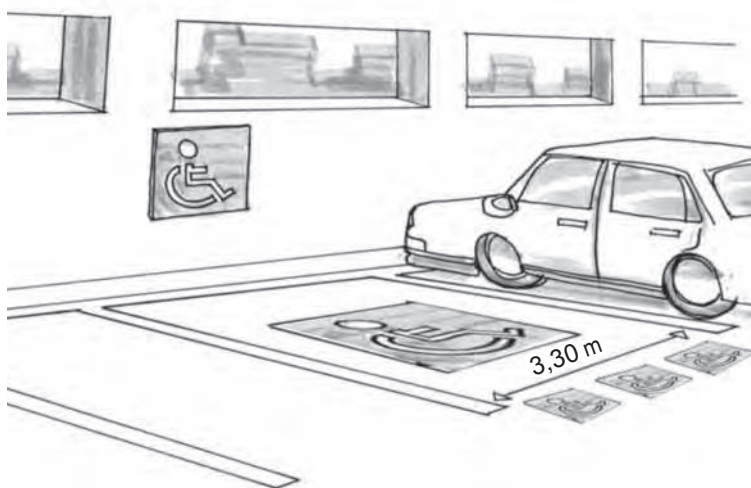
Une chambre adaptée doit comporter en-dehors du débattement de porte éventuel et de l'emprise d'un lit de 1,40 m x 1,90 m : un espace libre d'au moins 1,50 m de diamètre ; un passage d'au moins 0,90 m sur les deux grands côtés du lit et un passage d'au moins 1,20 m sur le petit côté libre du lit, ou un passage d'au moins 1,20 m sur les deux grands côtés du lit et un passage d'au moins 0,90 m sur le petit côté libre du lit. Dans les établissements où les règles d'occupation ne prévoient qu'une personne par chambre ou couchage, le lit à prendre en compte est de dimensions 0,90 m x 1,90 m. Lorsque le lit est fixé au sol, le plan de couchage doit être situé à une hauteur comprise entre 0,40 et 0,50 m du sol. La douche doit comporter une barre d'appui latérale permettant le transfert de personne depuis le fauteuil roulant. La barre doit être située à une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m.



Parkings

Si vous avez un espace parking privé, vous devez avoir au moins **2 % de places accessibles au 01/01/2015**.

- 2 % des places accessibles
- 3,30 m de largeur
- Place horizontale et devers inférieur ou égal à 2 %
- Signalétique verticale et horizontale
- Le pictogramme du fauteuil doit être reproduit plusieurs fois sur les abords extérieurs de l'emplacement réservé.



Le bon sens

- **Mettre à disposition une ou plusieurs chaises** permettant aux personnes de s'asseoir si elles ont des difficultés à rester debout lors d'attente dans le magasin. Pour faciliter l'attente des personnes ayant des difficultés à garder la position debout, des « repose-fesses » peuvent être disposés au niveau des caisses et à divers endroits de la boutique ; vos clients pourront ainsi se reposer en attendant leur tour.
- **Pour favoriser l'accès à l'information des clients handicapés visuels** mais aussi pour faciliter la lecture de tous, **privilégier les étiquettes, carte du jour, tarifs, écrits en gros** (taille minimum de 16 avec police simple à ligne droite avec des interlignes suffisamment larges) avec un **contraste suffisant entre le fond du document et l'écrit**. Pour les cartes de restaurants, le braille n'est pas obligatoire mais le personnel doit alors clairement donner le choix oralement. Lorsque vous servez une personne ayant une déficience visuelle, mentionnez-lui votre nom. Demander lui le sien, pour pouvoir vous adresser à elle directement.
- **Permettre aux personnes handicapées visuelles d'être accompagnées de leur chien-guide ou d'un animal d'assistance** sauf si l'animal est exclu des lieux par une autre loi. Dans ce dernier cas, recourir à d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée (accompagnement de la personne par la vendeuse, espace extérieur aménagé pour attacher l'animal. . .).
- **En cas de client avec un handicap auditif, le personnel pourra avoir le réflexe d'engager la communication par écrit à l'aide d'un bloc papier et d'un stylo toujours laissés à cet effet à proximité du comptoir** pour assurer une bonne réactivité du personnel. Placez-vous en face des clients sourds ou malentendants. Ils peuvent peut-être lire sur les lèvres. Restez face au client et assurez-vous qu'il vous comprend.



- **Permettre au personnel à l'accueil d'être à l'aise face à des personnes handicapées ou âgées** — réaliser un recueil de préconisations destiné à l'information et à la sensibilisation de votre personnel et aux nouveaux recrutés pour traiter l'ensemble de la clientèle avec respect et dignité.
Former le personnel à ce type de clientèle. Si vous ne savez pas quoi faire, demandez simplement à la personne de vous expliquer comment vous pouvez l'aider.
- **Faites preuve de patience.** Les personnes ayant certains types de handicaps peuvent avoir besoin d'un peu plus de temps pour vous comprendre et pour vous répondre.

Références juridiques

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 : Égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

Arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R111-19-3 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public lors de leur construction ou de leur création.

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

Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme (dérogations en cas d'impossibilité technique ou conservation du patrimoine architectural).

Circulaire interministérielle n° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation.

Annexes 1 à 5 : Procédures d'autorisation de construire, aménager ou modifier un ERP.

Annexe 6 : Bâtiments d'habitation collectifs neufs.

Annexe 7 : Maisons individuelles neuves.

Annexe 8 : Établissements recevant du public et installations ouvertes au public construits ou créés.

Au 1/01/2015

Obligation pour tous les ERP de catégorie 5 d'appliquer le décret du 17/05/2006. La loi autorise dans certains cas le gérant d'un ERP 5 à faire une demande de dérogation à l'application de la loi sous conditions strictes.



Vos contacts

- **Votre correspondant « accessibilité » à la CCI de la Vienne : M. Jean-Marc MENU**

Téléport 1 — 7 avenue du Tour de France
CS 50146 CHASSENEUIL
86961 FUTUROSCEPE CEDEX
05 49 60 34 67 / jmmenu@poitiers.cci.fr

- **Association des Paralysés de France (APF) : Mme Dominique BOBIN**

75/1761 rue de Bourgogne
86 000 POITIERS
05 49 44 20 61 / dominique.bobin@apf.asso.fr

- **Direction Départementale des Territoires**

20 rue de la Providence
BP 80 523
86 020 POITIERS
05 49 03 13 00

Sites Internet

www.legifrance.gouv.fr
www.logement.gouv.fr
www.coliac.cnt.fr
www.handicap.gouv.fr
www.accession.ca/ado/frenc/
www.certu.fr
www.dma-accessibilité.developpement-durable.gouv.fr
www.developpement-durable.gouv.fr
www.travail-solidarité.gouv.fr
www.apf.asso.fr

