



**PETIT GUIDE
DE L'ACCESSIBILITÉ**

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



encore
Ensemble pour
un commerce responsable



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>)





Rendre son commerce accessible

AVERTISSEMENT

Les informations présentées dans ce guide peuvent vous aider dans la mise en accessibilité de votre commerce. Elles tiennent compte des dernières évolutions de la réglementation*, applicables au 1^{er} janvier 2015, mais n'ont pas pour autant vocation à servir de référentiel pour l'ensemble des travaux que vous pourriez entreprendre.

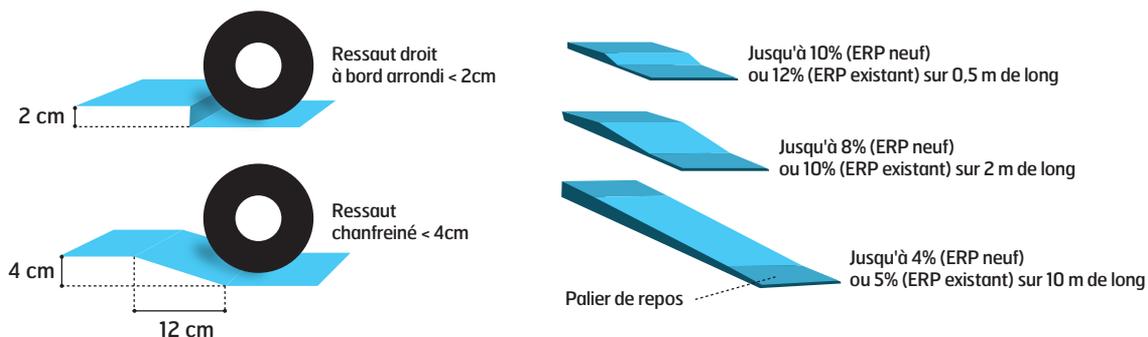
Les règles à respecter peuvent varier en fonction de l'emplacement du commerce ou des mesures dérogatoires qui pourraient s'appliquer à l'établissement. Avant d'engager les travaux, n'hésitez pas à vous rendre sur le site internet du Gouvernement consacré à l'accessibilité (www.accessibilite.gouv.fr) ou à solliciter l'avis d'un professionnel.

** Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public dans un cadre bâti existant (document disponible sur www.legifrance.gouv.fr)*

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).



-
- > **Arrêté du 8 décembre 2014** : Lorsqu'une dénivellation ne peut être évitée, une rampe est aménagée afin de la franchir. Cette rampe est, par ordre de préférence :
 - une rampe permanente, intégrée à l'intérieur de l'établissement ou construite sur le cheminement extérieur de l'établissement ;
 - une rampe inclinée permanente ou posée avec emprise sur le domaine public (l'espace d'emprise permet les manœuvres d'accès d'une personne en fauteuil)
 - une rampe amovible, qui peut être automatique ou manuelle.
-

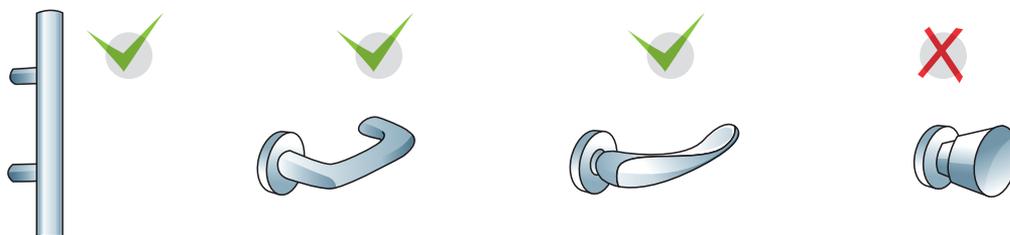
Respectez la largeur des portes

- > Pour les points de vente accueillant moins de 100 personnes :
 - Largeur de porte $\geq 0,90$ m pour les ERP neufs*
 - Largeur de porte $\geq 0,80$ m pour les ERP existants* (soit une largeur de passage utile minimale de 0,77m)

S'il existe deux vantaux, cela s'applique au vantail principal.

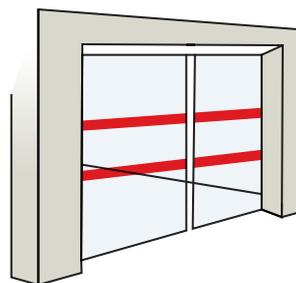
Adaptez la hauteur et la facilité de préhension des poignées

- > 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.
- > Les poignées du type 'bâton de Maréchal' sont recommandées pour une utilisation aisée.



Apposez une vitrophanie sur les portes vitrées

- > Disposez les motifs à l'intérieur de deux bandes horizontales d'une hauteur 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 une distance comprise entre 0,28 et 0,50 m de la première 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.

* Un Etablissement Recevant du Public (ERP) existant est un bâtiment dont le permis de construire a été déposé avant le premier janvier 2007. Les ERP dont le permis de construire a été déposé après cette date sont considérés comme neufs

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

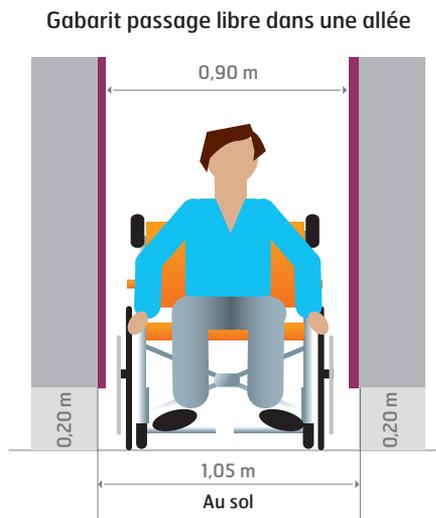
Certaines normes, relatives à l'information et la signalisation, répondent aux besoins engendrés par différents types de handicaps (déficience visuelle, intellectuelle, motrice...). D'une manière générale, les éléments d'information et de signalisation doivent être visibles et lisibles par tous les usagers.

Respectez les règles de visibilité, lisibilité et compréhension

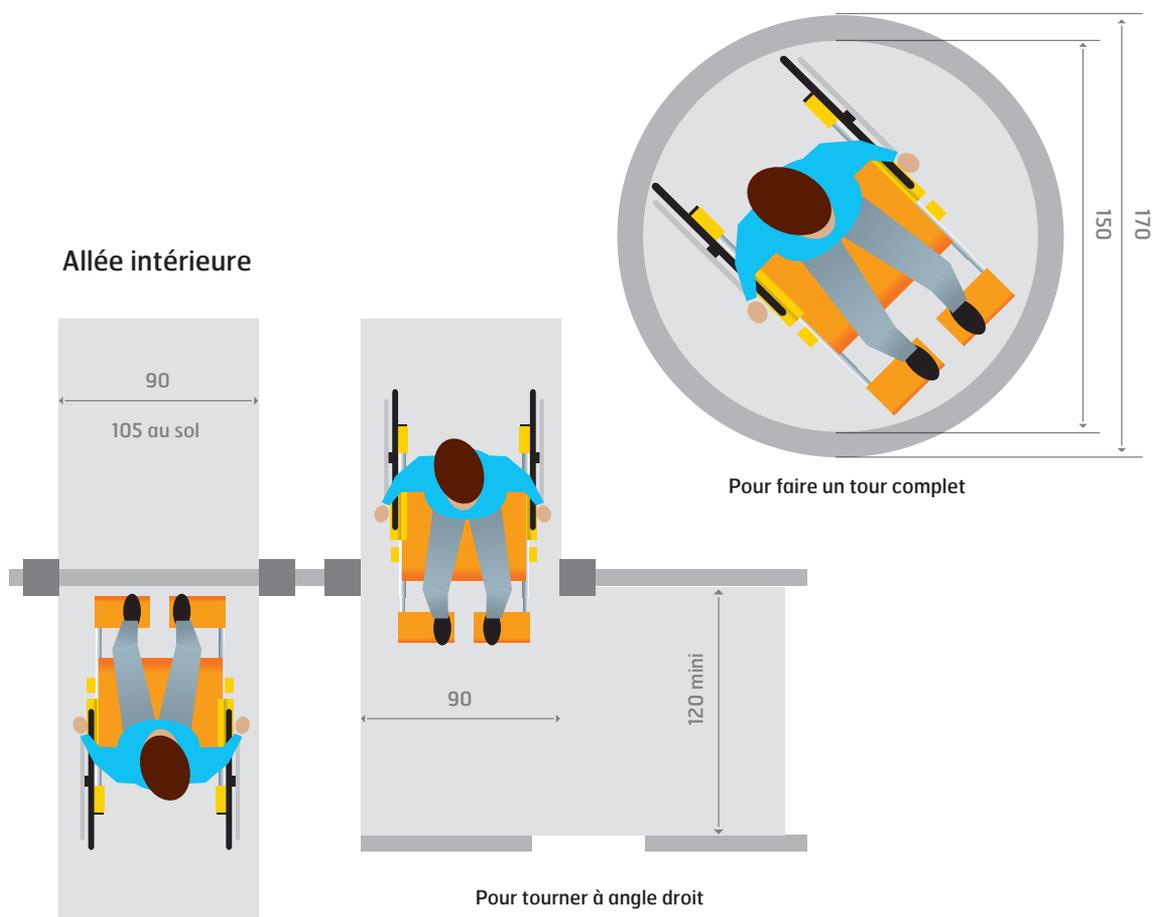
- > Veillez au regroupement de l'information, au contraste des supports par rapport à leur environnement immédiat.
- > Proposez des informations contrastées par rapport au fond du support, avec une hauteur de caractères minimum de 0,5 cm et 1,5 cm pour les éléments de signalisation.
- > Assurez la possibilité de lire les informations en position debout ou assise.
- > Positionnez les informations et orientez-les de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel.
- > Utilisez des pictogrammes (normalisés) ou des icônes aussi souvent que possible.

Travaillez sur les espaces de circulation, leur éclairage

- > L'ERP doit présenter un cheminement intérieur accessible qui inclut :
 - les allées structurantes, donnant accès depuis l'entrée aux services (caisses, escalier, comptoir, meubles d'accueil) et qui doivent présenter une largeur minimale de 1,40 m (ERP neufs) et 1,20 m (ERP existants).
 - les autres allées peuvent conserver les dimensions actuelles à condition que celles-ci soient au moins égales à 1,05 m au sol et de 0,90m minimum à partir d'une hauteur de 0,20m du sol.

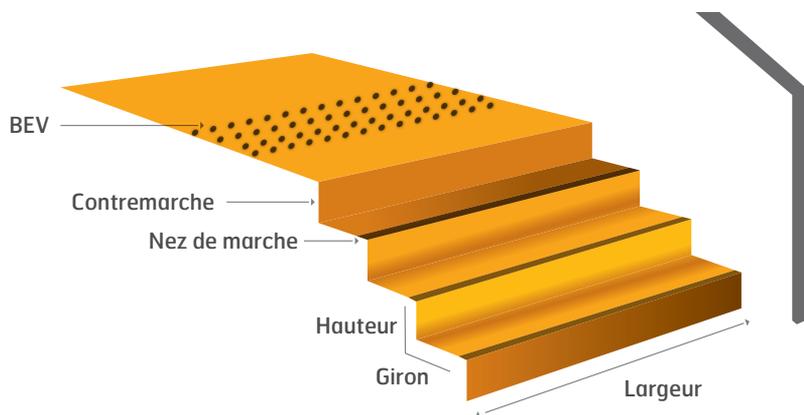


- > Prévoyez une luminosité suffisante de 100 lux (à l'intérieur du commerce) à 200 lux (au-dessus du comptoir) minimum.
- > Proposez une alternative aux marches.
- > Et permettez à la personne en fauteuil de manœuvrer sans difficulté, comme indiqué ci-dessous.



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 (ou à un giron de celle-ci pour les ERP existants). 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 (sur au moins 10 cm de hauteur dans un ERP existant).



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 assurerez 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 0,4 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.
- > Essayez autant que possible de privilégier un rayonnement vertical des produits proposés à la vente.



- > 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.

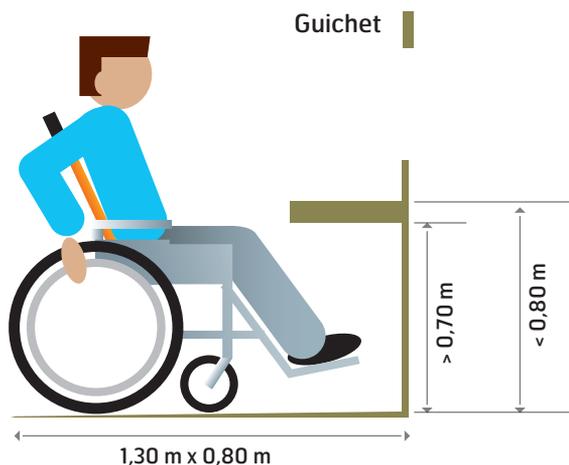
Assurez-vous que les informations destinées à votre clientèle soient accessibles par tous

- Couplez systématiquement les systèmes d'information sonores à des supports visuels, et inversement.
- Privilégiez autant que possible des polices de caractères en lettres bâtons (ex : arial, verdana, ...), et des corps d'écriture assez importants ...
- 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).

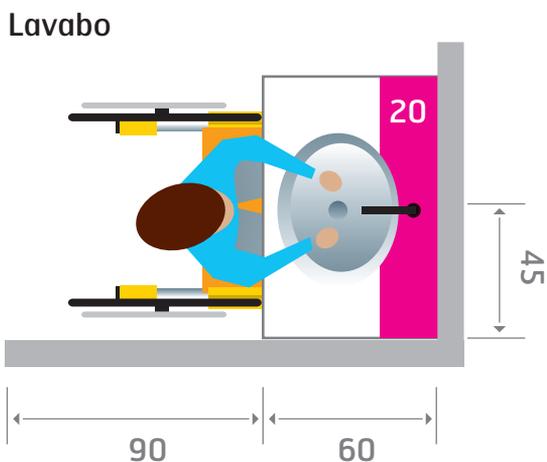


Aménagez des comptoirs et espaces de caisses répondant aux normes d'accessibilité

- 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.

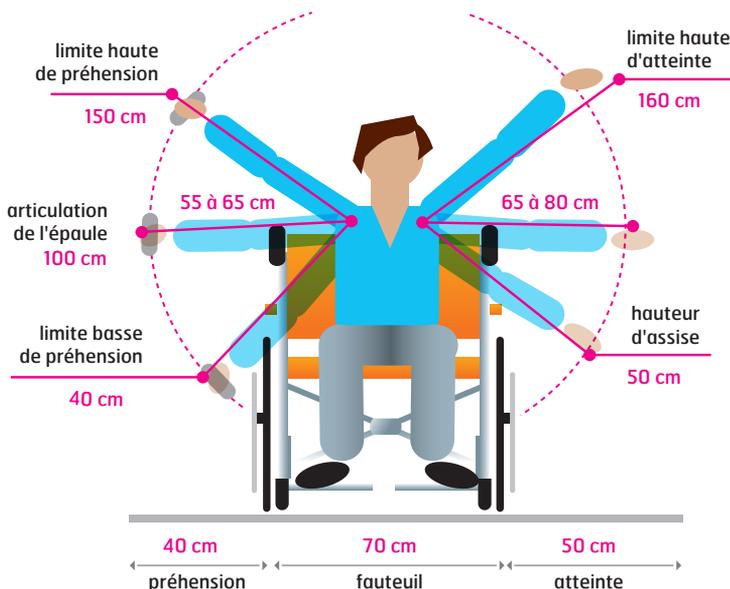


- > Attention : le positionnement de l'espace de manœuvre dépend du sens d'ouverture et de l'impératif d'atteinte de la poignée.
- > L'aménagement intérieur des WC est également primordial. N'hésitez pas à consulter un spécialiste de l'accessibilité afin d'obtenir toutes les informations nécessaires. 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 infantine.
- > 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>



Impression : CFI

Edition FDJ® Mars 2015
Expert accessibilité : Ensina