

GUIDE PRATIQUE



Commerçants, artisans, CHR, prestataires de services

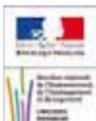
Vers l'accessibilité pour tous en Languedoc-Roussillon

Nouvelles normes pour
les commerces et les services

**Êtes-vous prêts
pour 2015 ?**



NOVEMBRE 2012



Editos



Près de 65 000 entreprises de notre région, toutes activités confondues, devront mettre en conformité leur établissement d'ici 2015, afin de garantir leur libre accessibilité à toute personne en

situation de handicap.

Afin de guider efficacement ces entrepreneurs et les accompagner de façon pertinente dans leur parcours, la CCI Languedoc-Roussillon a pris l'initiative de réunir tous les acteurs volontaires (chambres consulaires, Région LR, Etat, groupements d'entreprises, associations, etc.), sous la bannière d'un même projet régional destiné à promouvoir « *l'accessibilité pour tous en Languedoc-Roussillon* ».

Cette action collective a pour objectif premier d'apporter des informations pratiques et des solutions claires, concrètes et adaptées aux attentes et aux besoins des chefs d'entreprises. Ce guide en est le premier exemple : outil visant avant tout à informer les commerçants, artisans, professionnels du tourisme et prestataires de services des règles et mesures applicables, il met également à leur disposition un autodiagnostic permettant à chacun d'évaluer son degré d'accessibilité et indique les interlocuteurs qui pourront répondre à toutes leurs interrogations.

Bernard FOURCADE,

Président de la Chambre de Commerce
et d'Industrie Languedoc-Roussillon



En Languedoc Roussillon, la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement, service déconcentré de l'Etat, compte 360 agents sur 8 sites dont 2 à Montpellier. Elle

promeut l'intégration du développement durable dans les politiques publiques et privées, et anime la mise en oeuvre, sous l'autorité du Préfet de région, les politiques du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de la Mer et du Ministère de l'Egalité des Territoires et du Logement.

Elle rassemble des compétences techniques et diversifiées pour assurer un rôle de facilitateur et de garant en faveur de l'aménagement et du développement durable auprès des acteurs régionaux et locaux.

La DREAL assure le suivi et la mise en oeuvre de nombreux dossiers tels que la production de logements sociaux, le schéma régional Climat-Air-Energie, la politique des transports et les grands projets de déplacement de l'autoroute A9 et la ligne à grande vitesse Nîmes-Perpignan, la prévention des risques naturels et technologiques mais aussi la gestion de la ressource en eau et la protection de la biodiversité et des paysages.

Patrick NIVARD,

DREAL Languedoc-Roussillon

Editos



Dans un environnement en constante évolution, il est du rôle des chambres consulaires que d'amener les chefs d'entreprises à intégrer les enjeux sociétaux émergents :

l'accessibilité est une condition primordiale pour permettre à tous de participer à la vie sociale. Ainsi, au 1^{er} janvier 2015, toute personne doit pouvoir accéder librement aux lieux recevant du public.

De nombreuses entreprises artisanales sont concernées par cette loi qui impose des normes strictes et parfois contraignantes. Ce guide a pour objectif d'apporter une information pertinente sur l'accessibilité et d'aider les entreprises concernées à entamer leur démarche de mise en conformité.

L'accessibilité peut également représenter une opportunité pour les artisans qui reçoivent du public.

Du fait de leur proximité avec la population, ils peuvent apporter une véritable offre adaptée.

La prise en compte des besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite s'inscrit dans une dynamique de qualité de service à laquelle les artisans sont fortement attachés.

André SYLVESTRE

Président de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat du Languedoc-Roussillon



L'accessibilité à tout pour tous n'est pas encore une réalité dans notre pays. En 2005, l'Etat a fixé une échéance : au 1^{er} janvier 2015 tous les établissements recevant du

public devront être conformes aux normes d'accessibilité leur permettant d'accueillir tous les publics sans discrimination et sans obstacle. L'échéance est proche et il reste encore beaucoup à faire.

L'Association des Paralysés de France a créé des groupes formés aux normes d'accessibilité et à la réglementation dès 1990. Ils conseillent les porteurs de projets, valident les solutions techniques...

Leur souci : construire avec leurs interlocuteurs une culture partagée, permettant d'atteindre l'objectif fixé par la loi.

Ce guide s'inscrit dans cette démarche. Son but est de vous donner toutes les informations pour vous aider à bâtir simplement votre projet de mise en accessibilité. Soyez sûrs que vous nous trouverez à vos côtés pour vous accompagner.

Noëlle MARY

Représentante Régionale
Association des Paralysés de France
du Languedoc Roussillon

L'accessibilité...

« L'ACCESSIBILITÉ À TOUT POUR TOUS »

La loi du 11 février 2005, exprime le principe «d'accès à tout pour tous», à partir du 1er janvier 2015.

Cela touche notamment les entreprises qui reçoivent du public. Si vous êtes dans cette situation, quelle que soit votre activité, votre offre de service devra être accessible aux personnes ayant divers types d'handicaps.

La prise en compte des usagers vulnérables (30% de la population) permettra d'améliorer la qualité d'usage pour tous

(personnes âgées, malvoyants, malentendants, femmes enceintes, enfants en poussette...) et d'accroître ainsi l'attractivité du Languedoc-Roussillon, à la fois pour ses habitants et pour les touristes, favorisant ainsi l'activité économique régionale.

DES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT

Dans cette optique, tous les acteurs du Languedoc-Roussillon (Région, chambres consulaires, Etat, Associations...) s'unissent pour mieux vous accompagner dans la mise en accessibilité de votre entreprise et vous facilitent l'accès à l'information, grâce à des outils comme ce guide.

UNE RÉELLE OPPORTUNITÉ

Au-delà de l'aspect purement réglementaire, l'accessibilité peut être un moyen d'élargir votre clientèle.

En effet, pour les entreprises, cette population en situation de handicap représente des clients potentiels dont il convient de satisfaire les besoins marchands. En vous ouvrant à cette nouvelle clientèle, vous adoptez une démarche citoyenne, mais vous vous donnez également les moyens de disposer d'un avantage concurrentiel non négligeable.

Pour vous, commerçants, artisans, professionnels du tourisme, l'accessibilité représente une opportunité d'affirmer votre proximité avec la population, votre capacité à créer du lien social, tout en développant votre activité économique.

Le savez vous ?

- 25% des personnes se trouvent « en difficulté » en raison de la fatigue, l'âge, taille, vue, audition, compréhension, motricité...représentant 1.3 million de personnes en France
- En Languedoc-Roussillon, les personnes âgées représentent 32% de la population

Sommaire

p. 7	Mon entreprise relève-t-elle de la 5 ^e catégorie?
p. 8	Recommandations et préconisations
p. 8	L'entrée du magasin
p. 9	L'aire de manoeuvre
p. 9	L'intérieur du commerce
p. 10	Les cabines d'essayage
p. 10	Les escaliers
p. 10	L'éclairage
p. 11	Les caisses
p. 11	Les sanitaires
p. 12	Les chambres d'hôtel
p. 13	La salle d'eau
p. 13	Le restaurant
p. 14	Les parkings et le cheminement extérieur
p. 14	Les commerçants non-sédentaires
p. 15	Le bon sens
p. 16	Les dérogations
p. 17	Annexe 1 Évaluez votre accessibilité (ERP 5 ^e catégorie type commerce, artisanat, services)
p. 19	Annexe 2 Évaluez votre accessibilité (ERP 5 ^e catégorie type hôtel)
p. 21	Vous interlocuteurs Accessibilité

Mon entreprise relève-t-elle de la 5^e catégorie?

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.

Ce guide rappelle la réglementation applicable aux entreprises commerciales, de services et touristiques de 5^e catégorie. Il présente les 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. Celle-ci 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 :

	Établissements Recevant du Public (ERP) de catégorie 5	Effectif sous-sol	Effectif total des étages	Effectif total tous 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 1^{er} janvier 2015

Les ERP de 5^e catégorie existants déjà doivent pouvoir fournir l'ensemble des prestations dans une partie du bâtiment accessible aux personnes en situation de handicap.
(respectant les articles R111.19.2 et R111.19.3)

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), 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

Avant 2015 en cas de travaux

- À minima, maintien des conditions d'accessibilité existantes
- Les parties créées (extensions, mezzanines) doivent être accessibles et respecter les règles du neuf.
- Pas d'exigence sur les parties non touchées
- Pas d'exigence de diagnostic

1^{er} 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 du 1^{er} janvier 2015

Les parties touchées par les travaux sont accessibles (conditions particulières d'application imposées par la présence de contraintes structurelles).

1^{er} 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,
- caisses de paiement disposées en batterie.

Recommandations et préconisations

Sans être exhaustif, ce guide illustre les principales règles à respecter concernant les conditions d'accès aux commerces, cafés, hôtels, restaurants et établissements de services pour les 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 mal voyante entend et sent votre présence. Pour la guider, lui offrir votre 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, naturel et souriant.

L'entrée du magasin

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.

En facilitant son accès

L'entrée est la même pour tous.

2. La porte vitrée permet de voir l'intérieur.

3. L'ouverture est pratique, elle est munie d'une grande barre saisissable par tous.

L'effort fourni pour ouvrir la porte doit être inférieur à 50 newtons.

En dégageant les abords

4. Le seuil de la porte n'excède pas 2 cm, sinon chanfreiné du tiers. Au delà de 4 cm, prévoir un plan incliné de 5% (6% si contraintes) et un espace de repos de 1.40 cm x 1.20 cm.

5. Les grilles et essuie-pieds ne bloquent ni les roues du fauteuil, ni la canne d'un aveugle.

6. La largeur du passage est de 90 cm minimum (80 cm s'il existe des contraintes - art. 8 de l'arrêté du 21/03/2007)



• Portes vitrées

La visualisation des portes est obligatoire

- Hauteur : 1,10 m à 1,60 m
- Largeur conseillée : 5 cm



• Rampe d'accès

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

1. En cas de dénivelé, une rampe d'accès dont l'inclinaison est inférieure ou égale à 6 % est autorisée et suivie d'un palier de repos de 1,40 m x 1,20 m.
2. Mettre une porte automatique s'il n'y a pas d'aire de manœuvre.
3. En cas de débordement sur l'emprise publique, prendre contact avec les services municipaux pour la nouvelle disposition des droits de voirie.

• Ressauts

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

• Paliers

Un palier de repos est nécessaire en haut et en bas de chaque plan incliné de 1,20 m x 1,40 m.

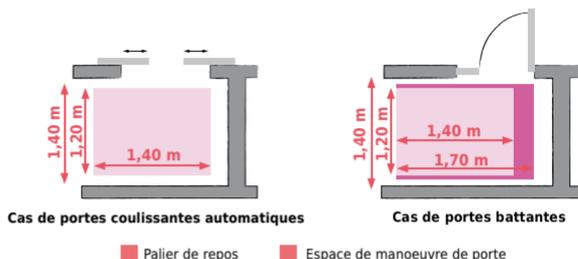
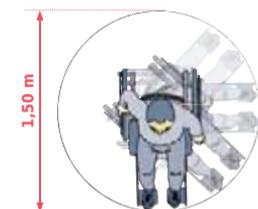
L'aire de manœuvre

L'aire de manœuvre permet la manœuvre du fauteuil roulant mais aussi d'une personne avec une ou deux cannes. Elle permet de s'orienter différemment ou de faire demi-tour.

Si possible, un diamètre de 1,50 m est nécessaire, côté intérieur près de la porte d'entrée et devant les caisses de paiement et partout où le client évolue : sanitaires, salle d'eau...

Attention : ne pas confondre palier de repos et espace de manœuvre de porte.

Le dimensionnement de l'espace de manœuvre de porte est en fonction du mécanisme d'ouverture de la porte (coulissante ou battante et poussante ou tirante). La longueur minimum de l'espace de manœuvre de porte est de 1,70 m pour une porte poussante et de 2,20 m en cas de porte en tirant.



L'intérieur du commerce

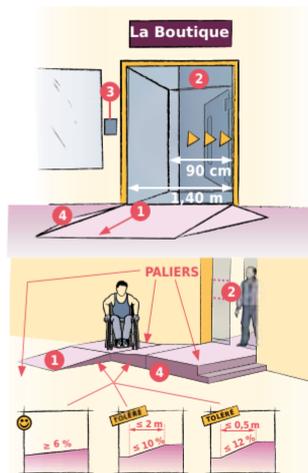
Faciliter l'accès aux produits

Les produits courants se trouvent sur des rayonnages compris entre 0,90 m et 1,30 m de haut. Les produits sont conditionnés de façon stable et un vendeur peut aider 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.

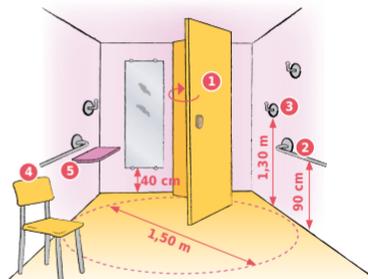
- Les sols sont lisses mais non glissants (même mouillés).
- Les cheminements sont toujours supérieurs à 1,20 m de large (1,40 m dans le neuf), un rétrécissement de 90 cm peut être toléré sur une faible longueur. Si possible maintenir au moins 1,50 m pour les croisements.
- Les aires de retournement de 1,50 m sont judicieusement réparties et évitent les marches arrière délicates.



Les cabines d'essayage

1. La cabine doit mesurer minimum 1,50 m x 1,50 m. Possibilité de poser une cloison amovible entre deux cabines normales.
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. La cabine doit être équipée d'une chaise.

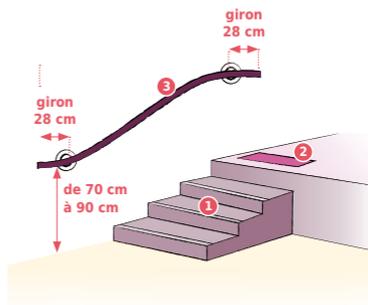
Si possible, fixer une tablette, des patères et un miroir accessibles en position assise



Les escaliers

NB : pour les escaliers comportant au moins trois marches.

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 haut de l'escalier pour détecter le danger.
3. Les mains courantes sont faciles à saisir :
 - elle déborde à l'horizontal au départ et à l'arrivée d'un giron (28 cm)
 - les fixations ne gênent pas le glissement de la main
 - si possible, elle est doublée, utilisable par une personne de petite taille, de forme ronde



L'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, 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.



Les caisses

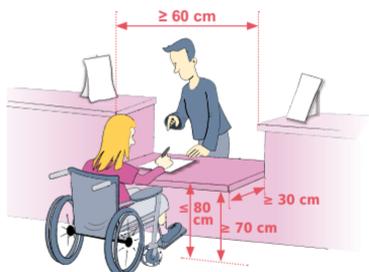
Le comptoir doit permettre une utilisation en position assise. L'équipement ou l'élément du mobilier doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Hauteur comprise entre 90 cm et 1,30 m pour les espaces qui sont utilisés pour apporter de l'information : nécessite de voir, lire, entendre, parler.

- Hauteur maximale de 80 cm et vide en partie inférieure d'au moins 30 cm de profondeur (50 cm de préférence), 60 cm de largeur et 70 cm de hauteur, pour permettre 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.

Il est préconisé de disposer d'un terminal de paiement électrique adapté à la déficience visuelle.



- Veillez à ce que votre documentation soit accessible aux personnes mal-voyantes et/ou non-voyantes.

- Il est recommandé que votre espace d'accueil soit équipé d'une boucle magnétique qui fasse l'objet d'une signalétique.

Les sanitaires

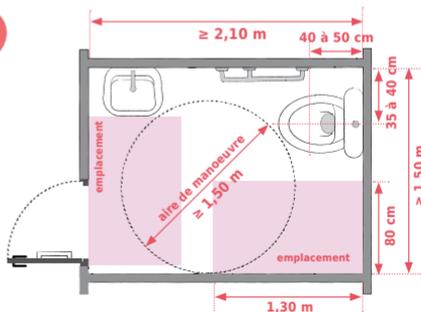
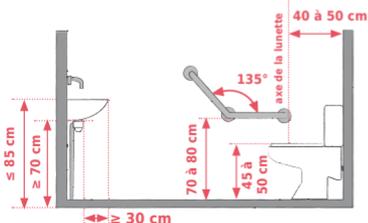
Pour être accessible, la superficie totale de la pièce destinée aux sanitaires doit être d'au moins 1,50 m sur 2,10 m et comporter un espace de manœuvre de 1,50m de diamètre à l'intérieur ou à défaut à l'extérieur, devant la porte.

Les équipements tels que distributeur de savon, sèche-mains, serviettes... sont placés à une hauteur maximum de 1,30 m.

Dans les ERP existants, en cas de contraintes structurelles, l'aménagement d'un cabinet d'aisance accessible n'est pas exigé pour chaque sexe si un cabinet adapté est accessible aux personnes des 2 sexes directement depuis les espaces de circulation communs.



NB : prévoir un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour situé à l'intérieur du cabinet ou, à défaut, en extérieur devant la porte.



Les chambres d'hôtel



Le nombre de chambres minimal adaptées est défini de la façon suivante:

- 1 chambre si l'établissement comporte moins de 20 chambres
- 2 chambres si l'établissement comporte moins de 50 chambres
- 1 chambre supplémentaire par tranche de 50 chambres (au delà de 50 chambres)

Pour les hôtels dont la capacité est inférieure à 10 chambres et dont aucune chambre n'est située au rez-de-chaussée ou en étage desservi par ascenseur, aucune chambre adaptée n'est exigée.

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 90 cm 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 2 grands côtés du lit et un passage d'au moins 90 cm sur le petit côté libre du lit.

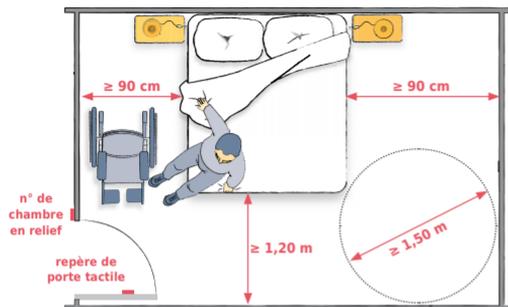
- Lorsque le lit est fixé au sol, le plan de couchage doit être situé à une hauteur comprise entre 40 cm et 50 cm du sol.

- Si la chambre est équipée d'une terrasse ou d'un balcon, ces derniers doivent être accessibles.

- Penderie de 80 cm à 1,30 m.

- Un seul passage libre sur le grand côté du lit est accepté dans les ERP existants, en cas de contraintes structurelles.

Vous pouvez compléter l'équipement de la porte en installant une poignée d'aide à la fermeture.



- La salle d'eau doit comporter une aire de rotation d'1,5 m de diamètre, une douche accessible sans ressaut avec un siphon au sol et équipée d'une barre d'appui verticale et horizontale. Un espace libre latéral de 80 cm sur 1,30 m et un équipement permettant de s'asseoir doivent aussi être aménagés.

- Installer les sanitaires dans la salle d'eau permet de gagner de l'espace en superposant la ou les zones de transfert avec l'aire de rotation.

- Dans la douche, préférer l'installation d'un tabouret mobile réglable en hauteur et anti-dérapant aux sièges fixes repliables ou aux tabourets avec accoudoirs.

- 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 70 cm et 80 cm.

- Les équipements (patères, robinetterie, sèche cheveux, miroirs...) doivent être situés à une hauteur comprise entre 90 cm et 1,30 m.



La salle d'eau

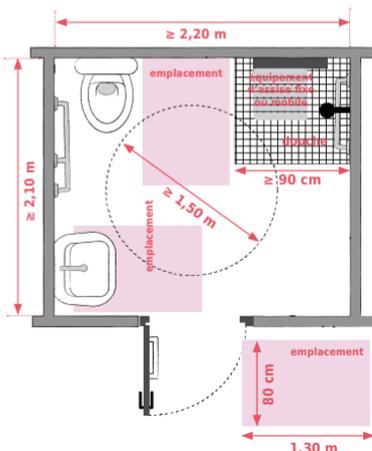
- La salle d'eau doit comporter une aire de rotation d'1,5 m de diamètre, une douche accessible sans ressaut avec un siphon au sol et équipée d'une barre d'appui verticale et horizontale. Un espace libre latéral de 80 cm sur 1,30 m et un équipement permettant de s'asseoir doivent aussi être aménagés.

- Installer les sanitaires dans la salle d'eau permet de gagner de l'espace en superposant la ou les zones de transfert avec l'aire de rotation.

- Dans la douche, préférer l'installation d'un tabouret mobile réglable en hauteur et anti-dérapant aux sièges fixes repliables ou aux tabourets avec accoudoirs.

- 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 70 cm et 80 cm.

- Les équipements (patères, robinetterie, sèche-cheveux, miroirs...) doivent être situés à une hauteur comprise entre 90 cm et 1,30 m.



Le restaurant

Il doit être accessible depuis la voirie. Si la voirie est sur le domaine privé, il appartient au restaurateur d'adapter un cheminement qui rend accessible son établissement. Un parking spécifique peut être aménagé pour réduire le cheminement. Si la voirie est publique, la responsabilité de la mise en accessibilité relève de la collectivité en charge de cette voirie. Il est recommandé de se rapprocher des services techniques de la mairie pour rechercher ensemble une solution. Une autorisation de voirie peut être accordée.

Les tables du restaurant

- Les tables sont équipées de pieds dont l'écartement permet l'approche en fauteuil (70 cm de haut minimum d'espace vide et le plateau doit être à 80 cm maximum). Si la table offre un pied central, alors la profondeur sera suffisante pour l'installation d'une personne en fauteuil.

- Le professionnel peut également disposer de matériaux permettant de rehausser une table. Une vaisselle et un nappage adaptés permettront d'accentuer le contraste visuel.

Les menus

- Proposer des menus descriptifs avec photo rédigés en gros caractères (corps 18), avec des interlignes larges et en utilisant la police « bâton » (Arial, Verdana, Calibri).

- Attention aux formules « buffet » et aux buffets « petit déjeuner » ! La personne en fauteuil doit pouvoir accéder en autonomie à l'ensemble du buffet ou des appareils mis à disposition des clients (grille pain, distributeurs de boissons...).

Source : www.developpement-durable.gouv.fr



Les parkings et le cheminement extérieur

Si vous avez un **parking privé**, vous devez avoir au moins :

- 2 % de places accessibles au 01/01/2015 (sur le parking clientèle, au moins une place réservée doit être aménagée), à proximité de l'entrée, du hall d'accueil, reliées à un cheminement accessible.

- 3,30 m de largeur.
- Place horizontale et devers inférieur ou égal à 2 %.
- Une double signalétique verticale et horizontale (marquage au sol)

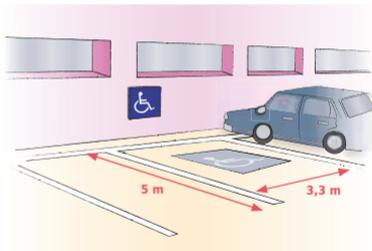
Concernant le **cheminement** :

- Il doit permettre d'accéder à l'entrée principale du bâtiment depuis la limite de propriété.

- Le choix et l'aménagement de ce cheminement est tel qu'il facilite la continuité de la chaîne de déplacement avec l'extérieur du terrain.

- Le cheminement accessible doit être le cheminement usuel ou l'un des cheminements usuels (le plus souvent emprunté).

- Les sorties usuelles (utilisées dans les conditions normales de fonctionnement) doivent être repérées en tout point du bâtiment.



Les commerçants non sédentaires

Les commerçants non sédentaires ne sont pas des ERP, la loi du 11 février 2005 ne s'applique donc pas à eux. Néanmoins, des recommandations existent.

Le comptoir doit permettre une utilisation en position « assis ». L'équipement ou l'élément du mobilier doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Hauteur maximale de 80 cm et vide en

partie inférieure d'au moins 30 cm de profondeur (50 cm de préférence), 60 cm de largeur et 70 cm de hauteur, pour permettre 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.

Il est préconisé de disposer d'un terminal de paiement électrique adapté à la déficience visuelle.



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 des attentes 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.
- 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...).
- 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.
- En cas de client avec un handicap auditif, engager la communication par écrit à l'aide d'un bloc papier et d'un stylo toujours laissé à cet effet à proximité du comptoir pour assurer une bonne réactivité du personnel. Placez-vous en face des clients sourds et malentendants. Ils peuvent peut-être lire sur les lèvres. Restez face au client et assurez-vous qu'il vous comprend.
- 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.
- 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, demander simplement à la personne de vous expliquer comment vous pouvez l'aider.

Les prestations complémentaires

• L'ensemble des prestations délivrées dans l'établissement doit être accessible. L'objectif final est que les équipements soient accessibles et praticables pour tous. Il peut s'agir d'une piscine, d'une salle de gymnastique, de fitness, d'un spa, d'un sauna... ou simplement d'une terrasse !

• Les distributeurs automatiques et divers doivent être situés à une hauteur comprise entre 0,9 m et 1,3 m.

Pour les cafés et restaurants

• Concernant 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.

Pour les hôtels

À noter que la sensibilisation et la formation du personnel à l'accueil des personnes handicapées sont incluses dans le référentiel du nouveau classement hôtelier.



Les dérogations

D'après le Code de la Construction et de l'Habitat, art. R. 111-19-10 outre motif R. 111-19-6.

La loi prévoit des dérogations pour des raisons techniques et financières pour les ERP existants :

- si les travaux d'accessibilité sont susceptibles d'avoir des conséquences excessives sur l'activité de l'établissement.
- s'il existe des contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural. Ces dérogations sont accordées par le préfet après avis de la commission départementale consultative. Elles s'accompagnent alors de mesures de substitution.
- s'il existe des impossibilités techniques.

Motifs de dérogations	Établissement recevant du public nouveau		Établissement recevant du public existant
	Construction neuve	Créé par changement d'affectation	
Impossibilité technique liée :			
Aux caractéristiques du terrain	Pas de dérogation	Dérogation	Dérogation
À la présence de constructions existantes	Pas de dérogation	Dérogation	Dérogation
Au classement en zone de construction	Pas de dérogation	Dérogation	Dérogation
Préservation du patrimoine :			
Travaux sur bâtiment classé ou inscrit		Dérogation	Dérogation
Travaux périmètre d'un bâtiment classé ou inscrit			Dérogation
Travaux périmètre en zone protection sauvegardée			Dérogation
Impact sur l'activité ou disproportion entre avantages et inconvénients			Dérogation
Dispositifs spécifiques :			
Logement à occupation temporaire ou saisonnière	Pas de dérogation		
Difficultés liées au bâtiment avant travaux		Dérogation	Dérogation
Mise en place d'un élévateur (si impossibilité technique)		Dérogation	Dérogation

Les références réglementaires

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 R. 111-19-3 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 2007-1327 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.

Circulaire ministérielle du 20 avril 2009 annexe X relative aux établissements recevant du public et installations ouvertes au public existants, modifiant la circulaire interministérielle DGUHC n° 2007-53 du 30 novembre 2007

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

Au 1^{er} janvier 2015

Obligation pour tous les ERP de catégorie 5 d'appliquer le décret du 17/05/2006.

Dans certains cas, la loi autorise le gérant d'un ERP de 5^e catégorie à faire une demande de dérogation à l'application de la loi sous conditions strictes.

Sanitaires

Le commerce dispose de sanitaires accessibles à une personne en fauteuil avec une aire de transfert latéral de 80 cm x 1,30 m

Les sanitaires comportent un lave-mains d'une hauteur comprise entre 70 et 85 cm du sol

La hauteur de la cuvette est comprise entre 45 et 50 cm

Le WC est équipé d'une barre d'appui latérale

Parking clientèle

Le parking dispose d'au moins 2 % de places accessibles aux personnes à mobilité réduite (minimum une place réservée)

Le parking se situe à moins de 100 m du commerce

La dimension des places est de 3,30 m de largeur

Les places sont signalées verticalement et horizontalement avec le pictogramme du fauteuil

Qualité de l'accueil

Le personnel est sensibilisé à l'accueil des personnes moins autonomes et adapte son langage en fonction de la personne

Les supports écrits de communication sont lisibles, écrits en gros caractères avec un contraste visuel suffisant

OUI	NON	SANS OBJET
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Document non-exhaustif qui ne prend pas en compte les mesures qui nécessitent du matériel spécifique (luxmètre, sonomètre, inclinomètre). Ce document contient des éléments extraits de « DGUHC 2007-53-annexe 8 ».

Circulations intérieures verticales : escaliers 3 marches

- Il y a une largeur de 1 m entre les mains courantes ?
- En haut de l'escalier à 50 cm de la 1^{re} marche, y a-t-il un repère tactile et un contraste visuel ?
- Un éclairage de 150 lux est-il observé en tous points de l'escalier ?
- Les nez de marche sont-ils non glissants et de couleur contrastée ?
- La main courante est-elle située à une hauteur comprise entre 80 cm et 1 m de hauteur ?
- La main courante est-elle continue, rigide et facilement préhensible ?
- La main courante se prolonge-t-elle horizontalement au-delà de la 1^{re} et de la dernière marche ?
- Les marches de l'escalier mesurent-elles 16 cm en hauteur et de 28 cm de profondeur ?

Circulations intérieures verticales : ascenseur

- Pas d'ascenseur si les prestations et les chambres adaptées à l'accueil des personnes handicapées sont situées au rez-de-chaussée.
- Pas d'ascenseur si les prestations et les chambres adaptées présentent une qualité d'usage équivalente à celle des prestations et des chambres situées en étage.

WC - Sanitaires

- Les sanitaires sont-ils accessibles à une personne en fauteuil avec une aire de transfert latéral de 80 cm x 1,3 m ou un espace d'usage de 1,50 m situé latéralement par rapport à la cuvette ?
- Les poignées des portes sont-elles facilement préhensibles ?
- Le lave-mains est-il compris entre 70 et 85 cm du sol ?
- La hauteur de la cuvette est-elle comprise entre 45 et 50 cm abattant inclus ?
- Le WC est-il équipé d'une barre d'appui latérale (angle de 135°) située à une hauteur comprise entre 70 et 80 cm ?

Chambres

- Le nombre de chambres aménagées est-il suffisant ?
- La chambre handicapée dispose d'un lit de 1,40 m x 1,90 m ?
- La chambre handicapée dispose-t-elle d'un espace libre sur un grand côté du lit ?

OUI	NON	SANS OBJET
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Document non-exhaustif qui ne prend pas en compte les mesures qui nécessitent du matériel spécifique (luxmètre, sonomètre, inclinomètre). Ce document contient des éléments extraits de « DGUHC 2007-53-annexe 8 ».





Vos interlocuteurs Accessibilité

Sites Internet

www.legifrance.gouv.fr

www.logement.gouv.fr

www.coliac.cnt.fr

www.handicap.gouv.fr

www.accesson.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





→ AUDE

CCI CARCASSONNE - www.carcassonne.cci.fr

DUCASSE Marie - Tourisme - T. 04 68 10 36 00 - m.ducasse@carcassonne.cci.fr
LAURENS Jean-Michel - Commerce - T. 04 68 10 36 00 - jm.laurens@carcassonne.cci.fr

CCI NARBONNE - www.narbonne.cci.fr

BORDERIE Carole - Pôle commerce - T. 04 68 42 71 11 - c.borderie@narbonne.cci.fr
PORIGNAUX Sandra - Pôle tourisme - T. 04 68 42 71 34 - s.porignaux@narbonne.cci.fr

CMA - www.cma-aude.fr

DEMOULIN Sébastien - Conseiller d'entreprises - T. 04 68 11 20 00 - entreprise@cm-aude.fr

Direction Départementale des Territoires de l'Aude

GALIBERT Martine - T. 04 68 10 31 89 - martine.galibert@aude.gouv.fr

Association des Paralysés de France (APF) - Aude T. 04 68 25 62 25 - dd.11@apf.asso.fr

→ GARD

CCI ALES-CEVENNES - www.ales.cci.fr

DUBART Aurore - Chargée de mission tourisme - T. 04 66 78 49 27 - aurore.dubart@ales.cci.fr
THOMASSIN Lydie - Chargée de mission commerce - T. 04 66 78 49 10 - Lydie.thomassin@ales.cci.fr

CCI NIMES - www.nimes.cci.fr

HUTTEAU Valérie - Pôle tourisme - T. 04 66 87 98 85 - valerie-hutteau@nimes.cci.fr
CARPENTIER Philippe - Pôle commerce - T. 04 66 87 98 79 - pp-carpentier@nimes.cci.fr

CMA - www.cma-gard.fr

Plateforme relation client - T. 04 66 62 80 00 - rcpccontact@cma-gard.fr

Direction Départementale des Territoires du Gard

NEGRE Yves - T. 04 66 62 62 16 - yves.negre@gard.gouv.fr
HORELLOU Clément - T. 04 66 62 62 71 - clement.horellou@gard.gouv.fr

Association des Paralysés de France (APF) - Gard T. 04 66 29 27 07 - dd.30@apf.asso.fr

→ HÉRAULT

CCI BEZIERS - www.beziers.cci.fr

LAGUENS Muriel - Conseillère tourisme - T. 04 67 80 98 52 - muriel.laguens@beziers.cci.fr
COLAMBAN Agnès - Responsable commerce - T. 04 67 80 98 50 - agnes.colomban@beziers.cci.fr

CCI SETE - FRONTIGNAN - MEZE - www.sete.cci.fr

ROCINES Muriel - Conseillère commerce - T. 04 67 46 26 92 - muriel.rocines@sete.cci.fr
BENEZECH David - Conseiller tourisme - T. 04 67 46 28 28 - david.benezech@sete.cci.fr

CCI MONTPELLIER - www.montpellier.cci.fr

BALAGUER Valérie - Conseillère tourisme - T. 04 99 51 53 17 - v.balaguer@montpellier.cci.fr
MARTINEZ Françoise - Chargée de mission - T. 04 99 51 52 58 - f.martinez@montpellier.cci.fr

CMA - www.cma-herault.fr

THIBAUT Catherine - Conseiller d'entreprises - T. 04 67 72 72 07 - c.thibault@cma-herault.fr

Direction Départementale des Territoires de l'Hérault

CAFFIAUX Delphine - T. 04 34 46 60 92 - delphine.caffiaux@herault.gouv.fr
ORCEL-DECTOT Mireille - T. 04 34 46 62 92 - mireille.orcel-dectot@herault.gouv.fr

Association des Paralysés de France (APF) - Hérault T. 04 67 10 03 25 - dd.34@apf.asso.fr

→ LOZÈRE

CCI LOZERE - www.lozere.cci.fr

AUDEBERT William - Conseiller tourisme - T. 04 66 49 00 33 - w.audebert@lozere.cci.fr
BONNAUD Guilhem - Conseiller commerce - T. 04 66 49 00 33 - g.bonnaud@lozere.cci.fr

CMA - www.cma-lozere.fr

GIMBERT Sandrine - Conseiller d'entreprises - T. 04 66 49 12 66 - sandrine.gimbert@cma-lozere.fr

Direction Départementale des Territoires de Lozère

AMOSSE Rémi - T. 04 66 49 41 81 - remi.amosse@lozere.gouv.fr

Association des Paralysés de France (APF) - Lozère T. 04 66 65 05 13 - dd.48@apf.asso.fr

→ PYRÉNÉES-ORIENTALES

CCI PERPIGNAN - www.perpignan.cci.fr

Isabel PINHEIRO - Conseiller d'entreprises - T. 04 68 35 98 80 - isabel.pinheiro@perpignan.cci.fr

CMA - www.cma66.fr

ESTEBE Mathieu - Conseiller d'entreprises - T. 04 68 35 88 00 - contact@cma66.fr

Direction Départementale des Territoires des Pyrénées-Orientales

DARNE Alain - T. 04 68 38 10 47 - alain.darne@pyrenees-orientales.gouv.fr

Association des Paralysés de France (APF) - Pyrénées-Orientales T. 04 68 52 10 41 - dd.66@apf.asso.fr

