

L'accessibilité des commerces de proximité relevant de l'artisanat et des commerces de détail :

une réglementation, un service, des préconisations.

La loi du 11 février 2005 exprime le principe «d'accès à tout pour tous» qui implique toutes les activités de la cité : le cadre bâti, les transports, la scolarisation, l'emploi, le logement, la culture, le sport...

Les entreprises artisanales qui reçoivent du public sont donc concernées par la réglementation quelque soit leur activité.

Leur offre de service devra être accessible aux personnes ayant divers types d'handicaps qui peuvent être :



Personne à mobilité réduite



Personne ayant une déficience motrice



Personne ayant une déficience visuelle



Personne ayant une déficience auditive



Personne ayant une déficience mentale

L'accessibilité peut être un moyen d'élargir sa clientèle en réservant un accueil adapté et chaleureux à ce public. **Les solutions pour rendre accessible son offre de service** peuvent être de nature variée comme :

- la **conception des lieux et du bâti**,
- les **moyens favorisant la compréhension** mutuelle d'échanges d'information,
- **l'information et la formation du personnel** de vente.

La réglementation s'applique à l'ensemble des établissements recevant du public quelque soit leur activité.

Cette fiche rappelle la réglementation qui s'applique aux commerces de proximité et de détail de la 5^{ème} 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^{ème} catégorie.

Mon entreprise relève-t-elle bien de 5^{ème} catégorie ?

La 5^{ème} 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 :

Ainsi, **les commerces de proximité de l'artisanat comme les commerces de détail appartiennent à la 5^{ème} catégorie s'ils ne dépassent pas un seuil maximum déterminé de personnes présentes** (référence tableau suivant).

Ce tableau est une extraction non exhaustive de l'arrêté du 16 juillet 2007 relatif au règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP⁽¹⁾.

Type d'établissement Catégorie 5	SI	= Seuil maximum du total du public à tous les niveaux à ne pas dépasser		
		Sous-sol	+ Total des étages	Total de tous les niveaux
J	Structures d'accueil pour personnes âgées et personnes handicapées			20 résidents 100 (résidents + visiteurs)
L	Salles d'audition, de conférences, de réunions, de quartier ou réservées aux associations	100		200
	Autres salles (spectacles, usages multiples)	20		50
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
P	Salles de danse et salles de jeux	20	100	120
R	Ecoles maternelles, crèches, haltes-garderies, jardin d'enfants	interdit		100
			20 si ERP ⁽¹⁾ ne comporte qu'un seul niveau, situé en étage	
	Autres établissements	100	100	200
	Locaux réservés au sommeil			30
S	Bibliothèques, centres de documentation	100	100	200
T	Salles d'expositions, à vocation commerciale	100	100	200
U	Etablissements de soins			100 (consultants + lits de jour + visiteurs) sans hébergement. 20 lits d'hospitalisation avec hébergement
V	Etablissements de culte	100	200	300
W	Administrations, banques	100	100	200
X	Etablissements sportifs couverts	100	100	200
Y	Musées	100	100	200
PA	Etablissements de plein air			300
EF	Etablissements flottants	Pas de 5 ^{ème} catégorie		
GA	Gares			200

⁽¹⁾ ERP : Etablissement Recevant du Public.

Quelles sont les échéances pour rendre accessible mon établissement de catégorie 5 ?

Avant le 1^{er} janvier 2015, les Établissement Recevant du public (ERP)⁽¹⁾ existants de la catégorie 5 devront avoir engagé des travaux de mise en conformité pour une partie du bâtiment où pourra être délivré l'ensemble des services.



Obligation avant 2015

Obligation après 2015

■ CAS 1

Si je fais des **travaux intérieurs en conservant le volume ou les surfaces existantes («internes»)**

A minima, je maintiens les conditions initiales d'accessibilité, **sachant que la loi impose la mise aux normes au 1er janvier 2015.**

■ CAS 2

Si je crée des **surfaces ou des volumes nouveaux («supplémentaires»)**

Les parties en travaux doivent **respecter les règles du neuf** : respect des exigences d'accessibilité pour la partie de bâtiment proche de l'entrée principale (cas 1) et (cas 2). Des atténuations sont possibles s'il existe des contraintes de structure (arrêté du 21 mars 2007).

Accessibilité d'une partie du bâtiment avec toutes les prestations

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

■ CAS 3

Si je fais **des travaux et mises aux normes**, je dois **respecter les exigences d'accessibilité «internes» et «supplémentaires»** pour la partie de bâtiment proche de l'entrée principale avec atténuation possible s'il existe des contraintes de structure (arrêté du 21 mars 2007).

Les parties du bâtiment ou des installations où sont réalisées des travaux de modification, sans changement de destination, doivent respecter les dispositions du neuf et être conformes aux **articles R.111-19-2 et 3***

Une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement est conçu.

Cette partie considérée du bâtiment doit être la plus proche, possible de l'entrée principale et doit être desservie par le cheminement usuel.

Une partie des prestations peut être fournie par des mesures de substitution.

***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, les locaux intérieurs et les **sanitaires** ouverts au public, **équipements et mobiliers** intérieurs, dispositifs d'**éclairage** et **information** des usagers.

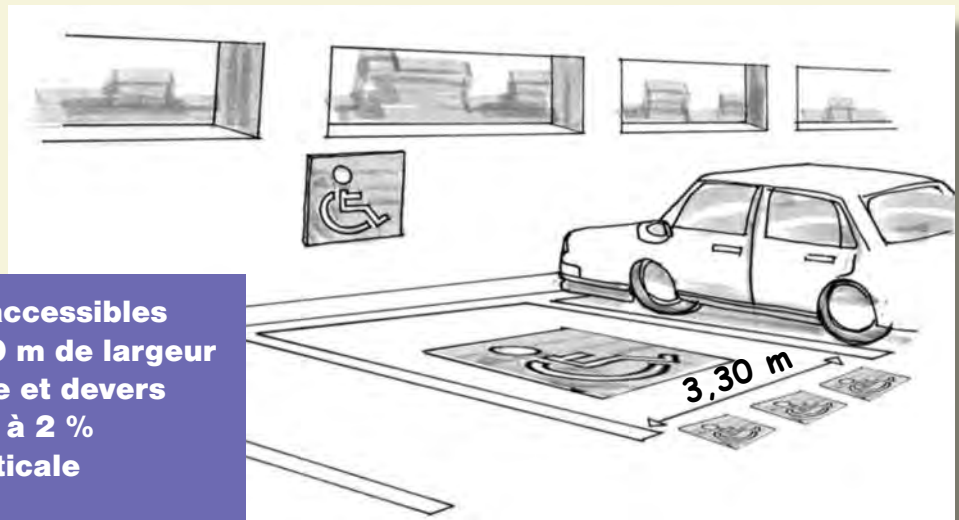
***R. 111-19-3 :** Etablissements et installations comportant des **cabines d'essayage**, d'habillage et déshabillage et **caisses de paiement** disposées en batterie.

Recommandations

Parking

Si vous avez un espace parking privé, vous devez avoir **au moins 2 % des places accessibles au 1^{er} janvier 2015**. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez solliciter

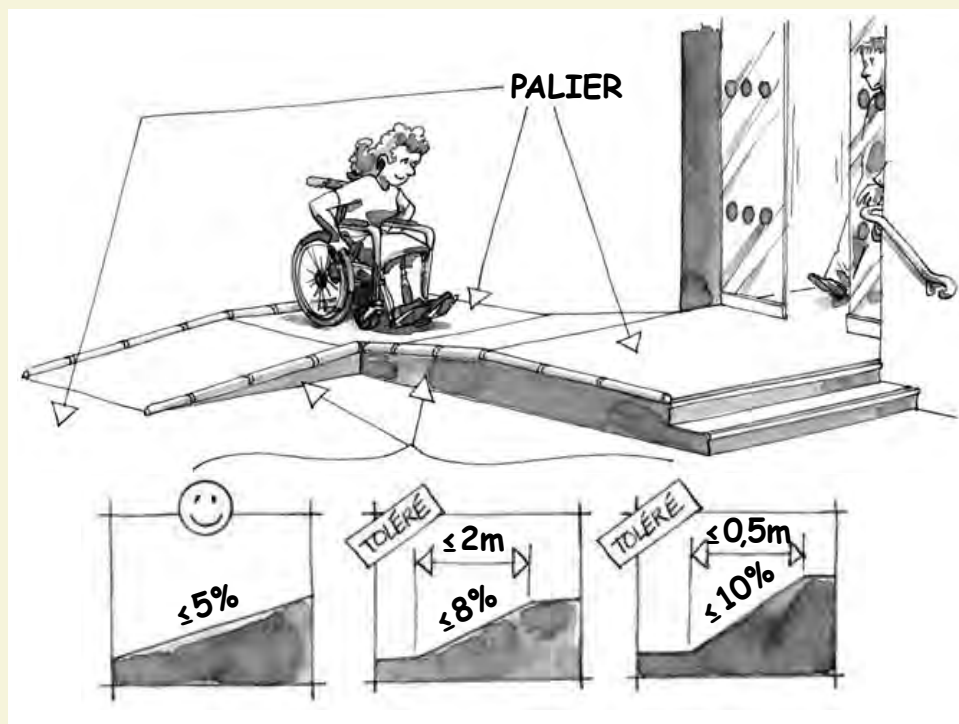
une demande auprès de la mairie de votre commune pour obtenir des places réservées sur le domaine public proche de votre commerce.



- 2 % des places accessibles
- Dimension : 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.

Rampes, accès et paliers

Eviter d'encombrer les espaces de manœuvres.

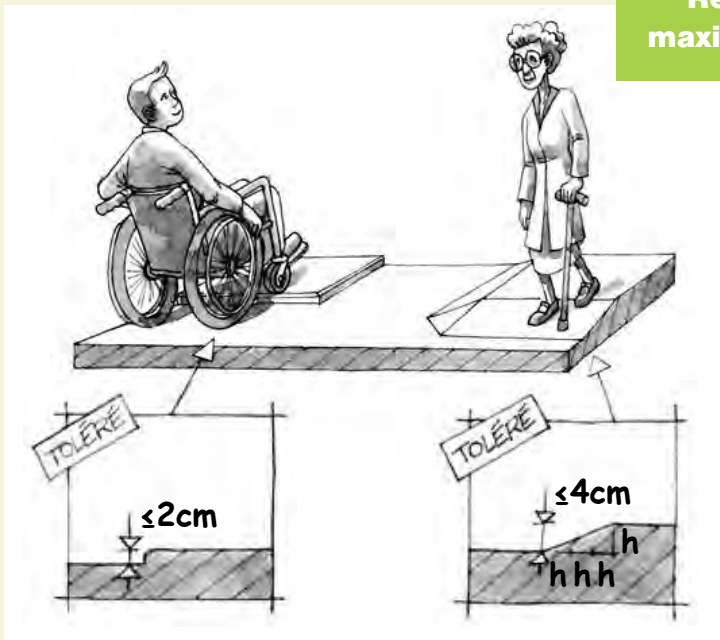


et préconisations

Ressauts

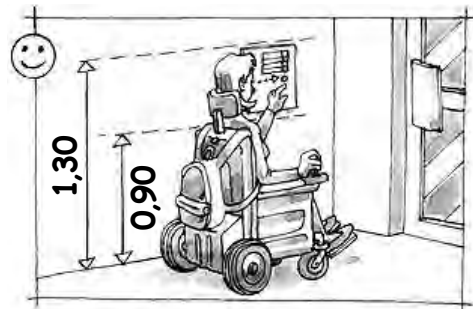
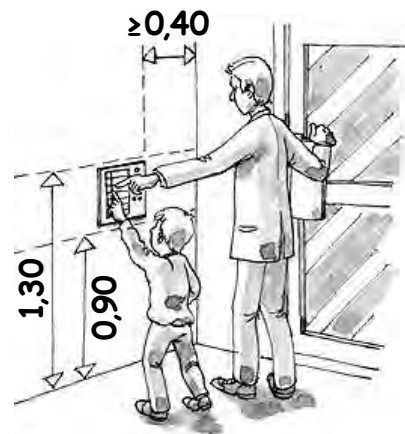
Les trous et fentes situés dans le sol du cheminement doivent avoir une largeur ou un diamètre \leq à 2 cm

Entrée principale directe sur trottoir, Ressaut de 2 cm maximum à respecter



Accès aux équipements

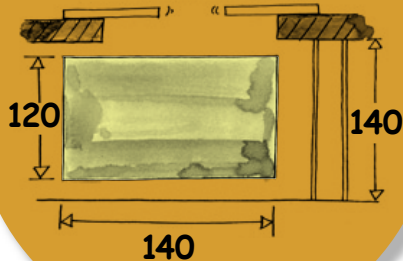
La commande doit être située à 40 cm d'un angle rentrant



Portes et sas - Art. 102

Equipements sonores et lumineux adaptés à tous les types de déficience

Cas de portes coulissantes



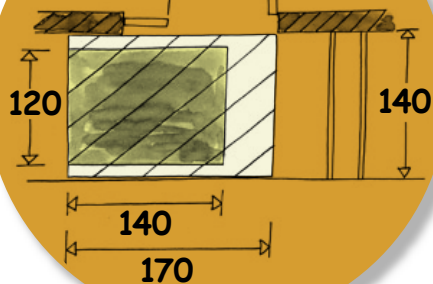
Le dimensionnement de l'espace de manœuvre est fonction du mécanisme d'ouverture de la porte (coulissante ou battante)

Ne pas confondre palier de repos et espace de manœuvre

 Palier de repos

 Espace de manœuvre de porte

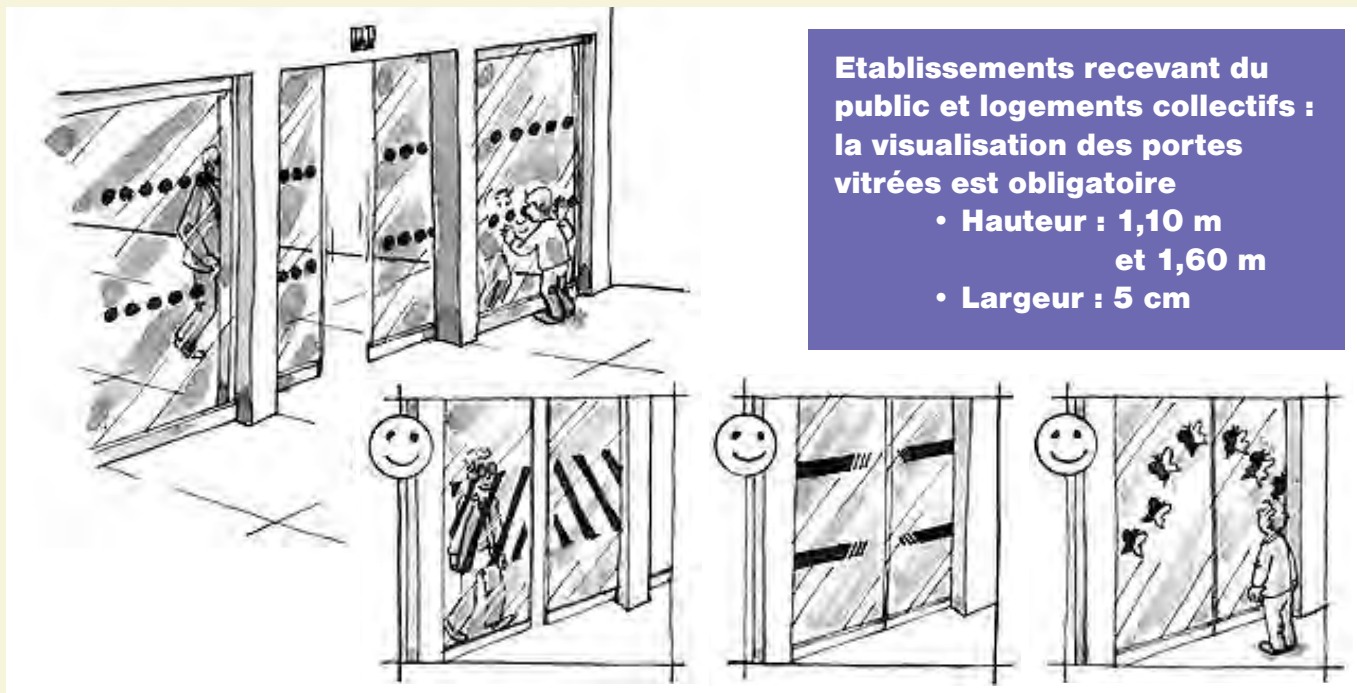
Cas de portes battantes



Équipements adaptés et sécurité

■ Portes de plusieurs vantaux

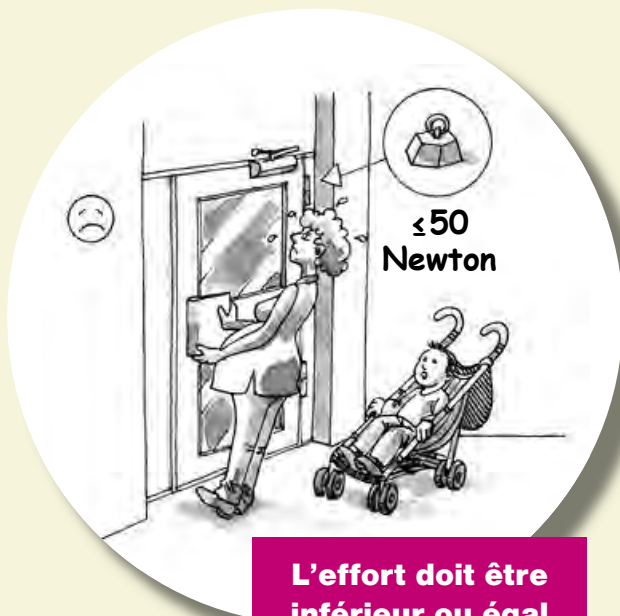
La largeur minimale du vantail, la plus couramment utilisée, doit être de 0,90 m



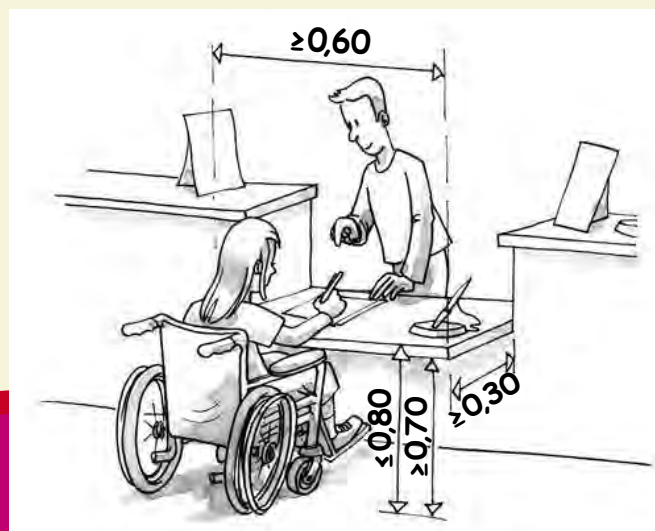
■ Modifier le comptoir afin de permettre une utilisation en position « assis », si nécessaire

Pour être utilisable en position « assis », un équipement ou élément de mobilier doit présenter les caractéristiques suivantes :

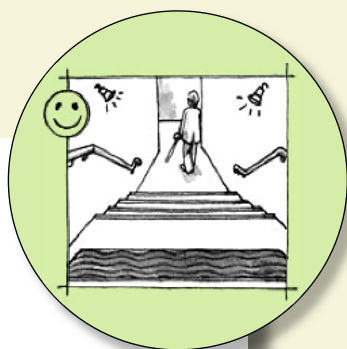
- hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m : pour une commande manuelle lorsque l'utilisation de l'équipement nécessite de voir, lire, entendre, parler.
- hauteur maximale de 0,80 m et vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage 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.



L'effort doit être inférieur ou égal à 50 Newton

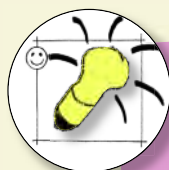


Escaliers, mains courantes



Bande d'éveil de vigilance en haut de l'escalier à 0.50 m de la 1ère marche par contraste visuel et tactile

- Largeur entre mains courantes = 1.20 m
- 2 rampes obligatoires d'une hauteur entre 0.8 et 1 m
- Hauteur des marches < ou = 16 cm
- Largeur de giron > ou = 28 cm



Éclairage des établissements recevant du public

Eclairage artificiel mesuré au sol* :

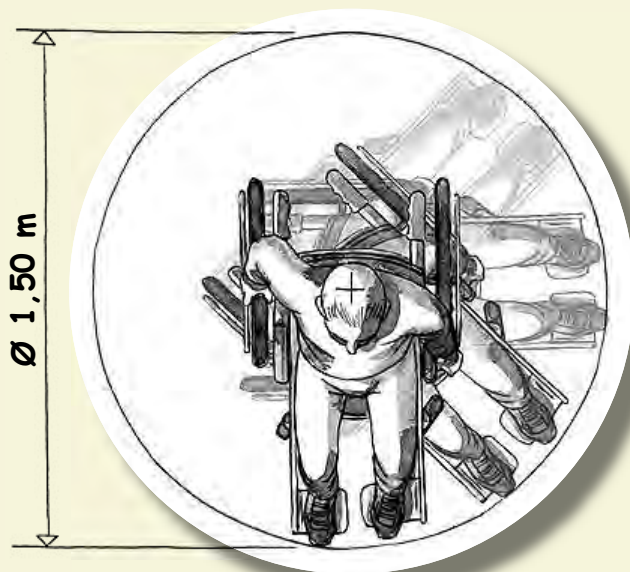
- **20 lux** pour un cheminement extérieur accessible
- **200 lux** au poste d'accueil
- **100 lux** pour les circulations intérieures horizontales
- **150 lux** pour les escaliers et équipements mobiles
- **50 lux** pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement
- **20 lux** pour tout autre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

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

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

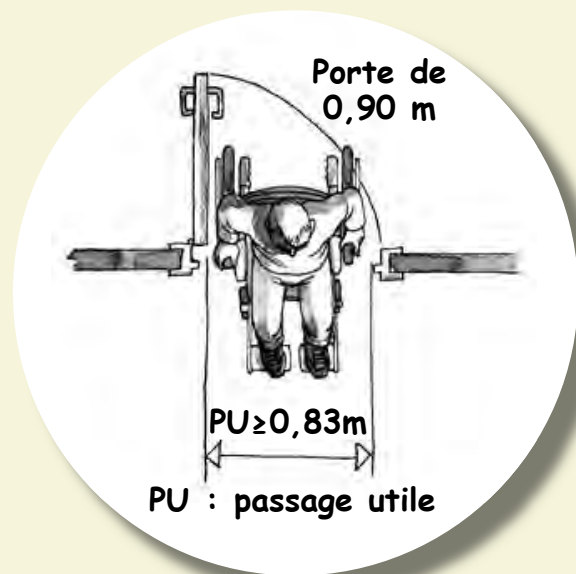
Aire de manœuvre

Si possible un diamètre de 1,50 m est nécessaire, côté intérieur près de la porte d'entrée et devant les caisses de paiement



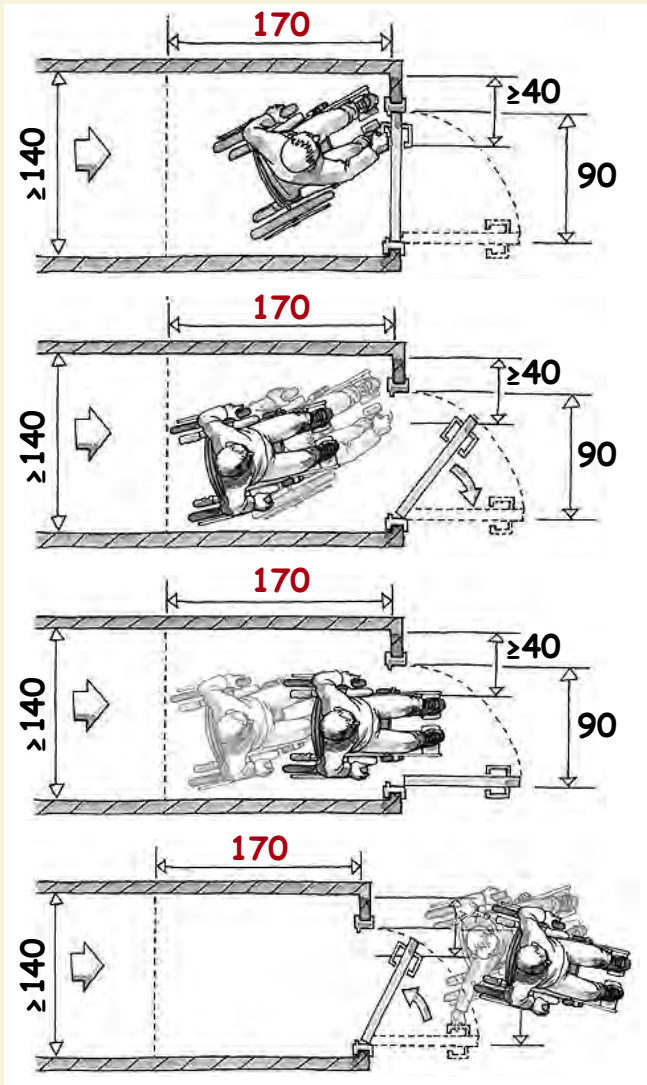
Passage utile

Veiller à laisser le passage utile libre de tout encombrement

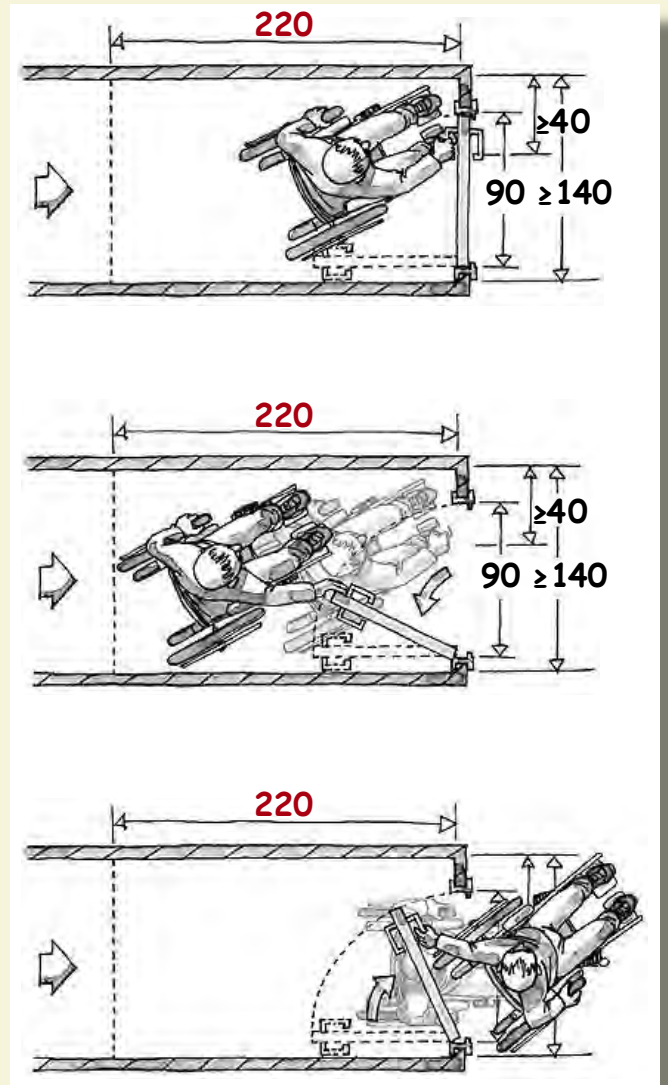


Usages des portes extérieures

■ Accès frontal

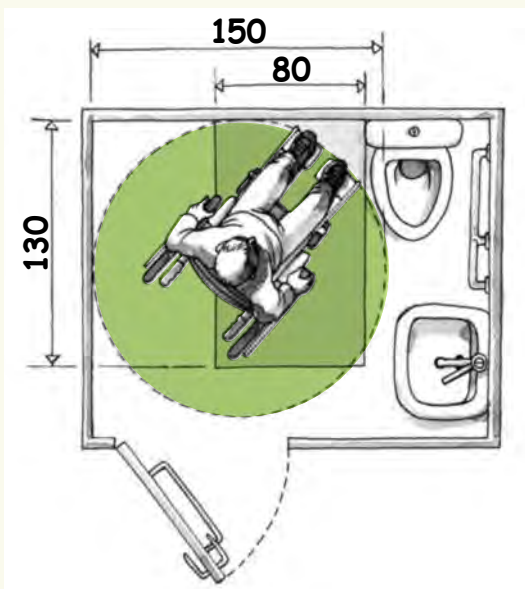


L'espace de manœuvre nécessaire pour une ouverture en poussant : sa longueur minimale sera dans ce cas de 1,70 m

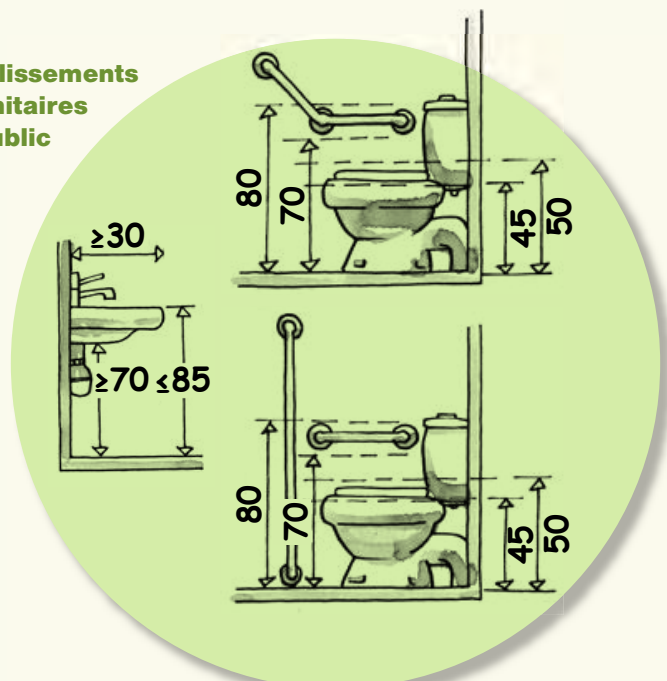


L'espace de manœuvre nécessaire pour une ouverture en tirant : sa longueur minimale sera dans ce cas de 2,20 m

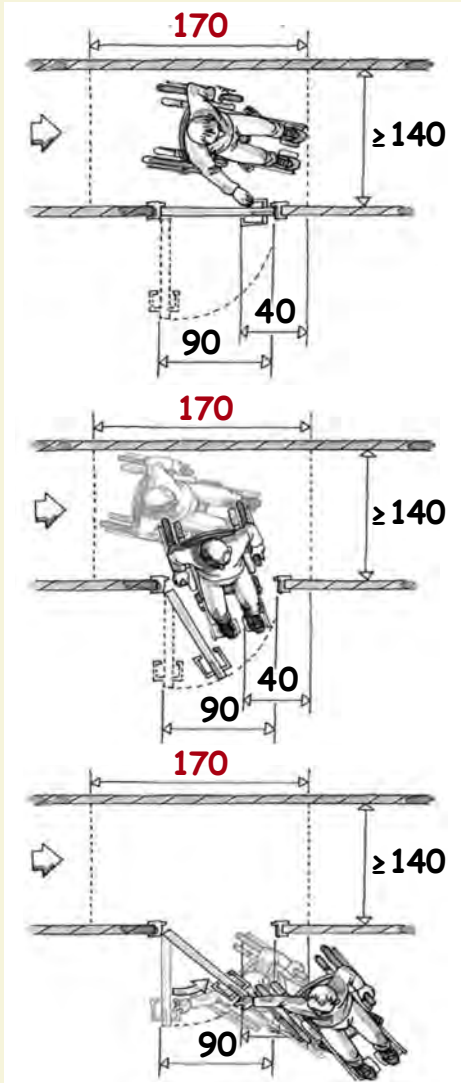
Accessibilité cabinet d'aisance



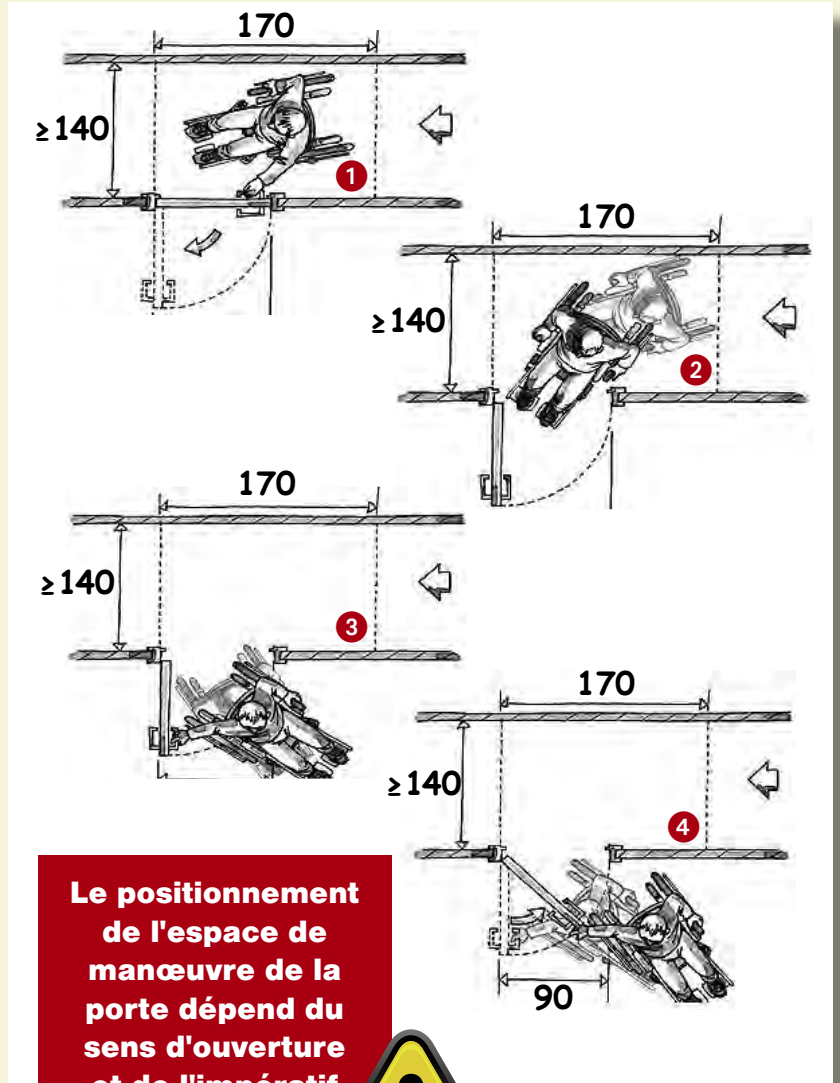
Pour les établissements ayant des sanitaires ouverts au public



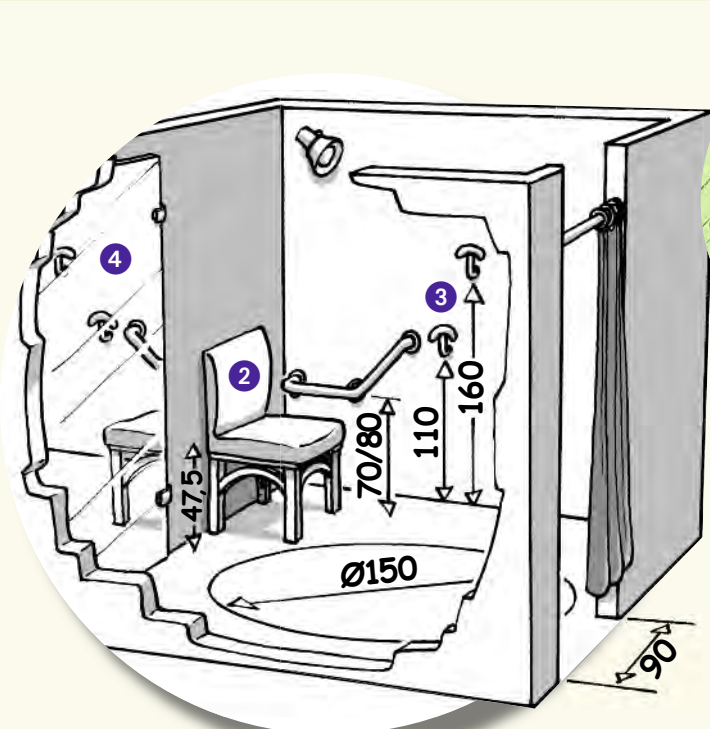
■ Accès latéral



L'espace de manœuvre nécessaire pour **une ouverture en poussant** : sa longueur minimale sera dans ce cas de 1,70 m



Le positionnement de l'espace de manœuvre de la porte dépend du sens d'ouverture et de l'impératif d'atteinte de la poignée



Cabines d'essayage

La cabine d'essayage doit être accessible par un cheminement praticable (éviter d'encombrer les allées).

Les cabines aménagées doivent avoir, en dehors du débattement de porte éventuel, un espace de manœuvre avec possibilité de demi tour (diamètre 1,50 m).

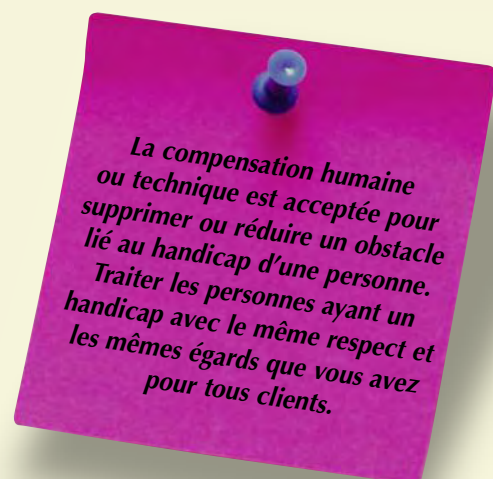
Elle doit comporter un équipement permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position «debout» (siège ischiatique ①).

Pour le confort, penser à mettre un siège solide et stable ②, des patères bien disposées utilisables en position debout ③ (à 1,60 m de hauteur) et en position assis (à 1,10 m de hauteur). Veillez à disposer des miroirs ④ en fonction de l'emplacement des sièges.

Les bonnes pratiques, le bon sens

Les éléments à prendre en compte pour faciliter l'accès peuvent être de nature diverse :

- 1 **obstacles d'ordre architectural ou structurel** qui résultent de la conception d'un bâtiment (escaliers, porte d'entrée, largeur des couloirs, taille du magasin...),
- 2 **obstacles à l'information et à la communication** qui peuvent rendre difficile la compréhension ou la transmission de l'information à certaines personnes,
- 3 **obstacles liés aux procédures** comme par exemple interdire l'accès à une personne qui a un animal d'assistance,
- 4 **attitude du personnel** qui ne sait pas comment communiquer avec les gens qui ont un handicap visible ou caché et qui peuvent penser offusquer les personnes handicapées en leur offrant de l'aide ou pire qui les ignorent.

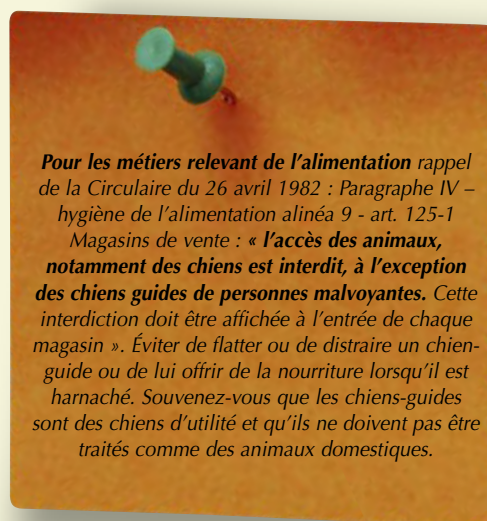


La compensation humaine ou technique est acceptée pour supprimer ou réduire un obstacle lié au handicap d'une personne. Traiter les personnes ayant un handicap avec le même respect et les mêmes égards que vous avez pour tous clients.

Un aperçu de solutions générales non réglementaires qui relèvent davantage des « bonnes pratiques »

- **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.
- **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.
- Veiller à ce que les **accès** (porte d'entrée et espace libre devant le comptoir) **ne soient pas encombrés par des présentoirs.** Attention à tout objet ou meuble présentant des dangers de part leur emplacement ou leur forme. Retirer les obstacles dangereux comme les affiches publicitaires, les présentoirs ou les meubles des entrées **pour diminuer le risque de trébuchement ou de chute.**
- **Vérifier que la porte d'entrée n'est pas trop difficile à ouvrir** (force à exercer pour la pousser) et **dans le cas contraire vérifier qu'une aide humaine peut-être immédiatement mobilisable** (porte dans le champ de vision de la vendeuse, sonnette extérieure...).

- Dans les rayons, **disposer vos produits à une hauteur comprise entre 90 et 130 cm**, pour que les personnes en fauteuil puissent les attraper.
- Pour **les cabines d'essayage, l'une d'entre elles doit pouvoir s'adapter aux personnes à mobilité réduite**. Vous pouvez, par exemple, prévoir, **entre deux cabines « normales », une cloison amovible ou des rideaux qui permettent de réunir les deux espaces pour en former un grand, capable d'accueillir les fauteuils roulants**.
- 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. Ne toucher pas à votre bouche et assurez-vous que le client 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.

Quelques références juridiques

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

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.

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.

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.

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

Sources

Illustrations :

- MEEDDAT/DGALN/DHUP/QC1 et QC2/illustrateur : Pierre-Antoine THIERRY - www.titwane.fr
- CERTU : Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques : extraits de la fiche «Une voirie accessible» éditée par le CERTU en 2007.

CNISAM

Label national : Pôle d'Innovation de l'Artisanat

Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat du Limousin
14 rue de Belfort 87100 LIMOGES
Tél : 05 55 79 45 02 - Fax : 05 55 79 30 29
Courriel : contact@crma-limousin.fr
Site Internet : www.crma-limousin.fr

Publication du Centre National d'Innovation Santé, Autonomie et Métiers (CNISAM), service de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat du Limousin.

Ont contribué à la rédaction technique :

DRE LIMOUSIN

Direction Régionale de l'Équipement du Limousin
Immeuble «le Pastel»
22 avenue des Pénitents Blancs
87032 LIMOGES CEDEX
Tél. : 05 55 12 90 00 - Fax : 05 55 34 66 45
Courriel : dre-limousin@developpement-durable.gov.fr
Site Internet : www.limousin.developpement-durable.gov.fr



CETE Sud-Ouest

Centre d'Études Techniques de l'Équipement du Sud-Ouest
Rue Pierre Ramond
33160 SAINT MEDARD EN JALLES
Tél : 05 56 70 66 33 - Fax : 05 56 70 67 33
Courriel : cete-so@developpement-durable.gov.fr
Site Internet : www.cete-sud-ouest.developpement-durable.gov.fr



Pour en savoir plus...

Les correspondants «accessibilité»

DDEA 19

SPL/UDS
Cité Administrative
Place Martial Brigouleix 10^{ème} Etage
19011 TULLE CEDEX
Tél. : 05 55 21 81 39
Courriel : francoise.mazerbourg@equipement-agriculture.gov.fr

DDE 23

SUH-DHPTB
1 Place Varillas BP 189
23011 GUERET CEDEX
Tél. : 05 55 51 69 60
Courriel : martine.vacher@developpement-durable.gov.fr

DDE 87

SAO/CP
Le Pastel
22 rue des Pénitents Blancs
87032 LIMOGES CEDEX
Tél. : 05 55 12 94 40
Courriel : francoise-f.meunier@developpement-durable.gov.fr

Sites internet

www.legifrance.gov.fr
www.logement.gov.fr
www.coliac.cnt.fr
www.handicap.gov.fr
www.accession.ca/ado/french/

