

## La formation du personnel

Il est essentiel de sensibiliser les équipes et de proposer des formations d'accueil des personnes handicapées. Certaines attitudes sont naturelles et ne diffèrent guère de celles adoptées à l'égard des clients valides.



## Quelques préconisations

→ 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.

→ Parler face à la personne sourde ou malentendante qui lit sur les lèvres, sans hausser le ton et sans gesticuler ni exagérer la prononciation. 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. Rester face au client et s'assurer qu'il comprend.

→ Savoir guider une personne aveugle pour la conduire jusqu'à sa place au restaurant... Il est préférable de proposer vos bras pour guider la personne aveugle plutôt que de prendre le sien. Permettre aux personnes handicapées visuelles d'être accompagnées de leur chien-guide ou d'un animal d'assistance (obligation légale).

→ Favoriser l'accès à l'information des clients handicapés visuels et faciliter la lecture de tous en privilégiant 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.

→ À tout instant, à la réception, au restaurant..., savoir rassurer les clients en situation de déficience intellectuelle ou ayant des troubles psychiques qui peuvent être perturbés dans un environnement nouveau.

→ Faire 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.

→ Demander simplement à la personne de vous expliquer comment vous pouvez l'aider (si vous ne savez pas quoi faire).

→ Apprendre à faire le ménage en pensant à l'accessibilité : ne pas disposer d'objets dans les espaces d'usage, ...

→ 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.

## Pour en savoir plus sur l'accessibilité et vos obligations

**Ordonnance n° 2014-1090** du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

**Décret n° 2014-1326** du 5 novembre 2014 modifiant les dispositions 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.

**Arrêté du 8 décembre 2014** fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-7 à R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

## Contacts

**Mission Accessibilité CCAS de Besançon**, 9 rue Picasso 25000 Besançon - Tél. 03 81 41 22 78

**Direction Départementale des Territoires du Doubs**, Unité bâtiment énergie accessibilité, 6 rue du Roussillon 25000 Besançon - Tél. 03 81 65 69 37

**CCI du Doubs** : pour vous accompagner, la Chambre de Commerce et d'industrie du Doubs vous propose **un contact téléphonique avec un conseiller CCI qui répondra à vos interrogations en matière d'accessibilité**. Tous les matins à la CCI de Besançon - Tél. 03 81 25 25 25

Pour en savoir plus sur les Ad'AP : [www.accessibilite.gouv.fr](http://www.accessibilite.gouv.fr)

Direction Communication, Ville de Besançon IMPRIMERIE VERT\* imprimerie municipale



## Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015

**Les ERP (établissements recevant du public)** classés 1, 2, 3, 4<sup>e</sup> catégorie doivent respecter les prescriptions techniques d'accessibilité applicables au neuf pour chaque m<sup>2</sup> du bâtiment.

Les ERP classés 5<sup>e</sup> catégorie doivent respecter les prescriptions techniques d'accessibilité dans au moins une partie du bâtiment. Cette partie accessible doit être la plus proche possible de l'entrée. Dans ce cas, toutes les prestations de l'établissement doivent pouvoir être délivrées dans cette partie accessible.

## Qu'est ce que l'accessibilité ?

**L'accessibilité d'un bâtiment permet son usage** sans dépendance par toute personne qui, à un moment ou à un autre, éprouve une gêne du fait d'une incapacité permanente (handicap, sensoriel, moteur, cognitif, vieillissement, ...) ou encore temporaire (grossesse, accident, ...) ou encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussette, ...)

commerce  
ACCESSIBLE

## J'exploite un commerce, mes obligations

**Si la totalité de mon commerce** (1, 2, 3 et 4<sup>e</sup> catégorie), ou une partie de mon commerce (5<sup>e</sup> catégorie) n'est pas accessible, je risque des sanctions administratives et pénales. Le gouvernement a cependant donné la possibilité d'obtenir des délais supplémentaires pendant lesquels ce risque sera suspendu. Il faut pour cela s'engager à effectuer des travaux sous certains délais et déposer un **Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP)** avant le 27 septembre 2015.

Pour en savoir plus sur l'accessibilité et vos obligations : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Qu-est-ce-qu-un-agenda-d.html>

## Les dérogations possibles

**Des dérogations à la réglementation** peuvent être accordées par le Préfet dans les commerces existants pour les raisons suivantes : impossibilité technique, préservation du patrimoine architectural (bâtiment et/ou site classé ou inscrit), disproportion entre les améliorations apportées et leurs conséquences, situation de la construction (zone inondable...), lorsque le commerce est situé dans une copropriété à usage principal d'habitation et que les copropriétaires réunis en assemblée générale refusent les travaux de mise en conformité aux règles de l'accessibilité qui s'imposent.

# En extérieur

## LE PARKING

- Les places doivent être signalées verticalement et horizontalement.
- Elles doivent se situer à proximité de l'entrée du bâtiment.
- Leurs dimensions doivent être de 3,30 x 5 m (pour l'existant).
- Les places doivent représenter 2 % du stationnement.
- Devers inférieur ou égal à 3 %.

## LES CHEMINEMENTS

« Le cheminement accessible permet notamment à une personne ayant une déficience visuelle ou auditive de se localiser, s'orienter et atteindre le bâtiment en sécurité et permet à une personne ayant une déficience motrice d'accéder à tout équipement ou aménagement donné à l'usage. »

- Le revêtement du cheminement doit présenter un contraste visuel et tactile par rapport à son environnement.
- Il est non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue.
- La largeur du cheminement et des allées structurantes (donnant accès à toutes les prestations) doit être de 1,20 m minimum.
- Lorsqu'un rétrécissement ne peut être évité, la largeur minimale peut être de 0,90 m sur une faible longueur.
- Les dénivellations des pans inclinés doivent être inférieures ou égales à 6%. Sont tolérées les pentes de 10% si la longueur est inférieure ou égale à 2 m et de 12 % si la longueur est inférieure ou égale à 0,50 m (au lieu de 10 % et 8 % avant l'arrêté du 8 décembre 2014).
- Les devers doivent être inférieurs ou égaux à 3 %.
- Si l'inclinaison de la pente est supérieure à 5 % il faut un palier de repos tous les 10 m.

## L'ENTRÉE

L'entrée doit être accessible pour tous (personne avec poussette, âgée, en fauteuil roulant, malvoyante, etc.) et facilement repérable.

### → Si vous disposez d'une marche :

- entre 2 et 4 cm, elle doit être atténuée par un chanfrein ;
- supérieure à 4 cm, l'entrée doit être équipée d'une rampe avec un palier horizontal devant la porte (sauf si celle-ci est automatique).

→ En cas de rampe amovible, une sonnette doit être installée à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m pour signaler sa présence au commerçant.

→ Si vous avez des marches à l'entrée, vous devez les sécuriser (contraste visuel, bande d'éveil à la vigilance, mains courantes). Dès lors qu'une entrée principale ne peut être rendue accessible, une entrée dissociée peut-être envisagée. Elle doit être signalée, ouverte à tous en permanence pendant les heures d'ouverture.

Les systèmes de communication et/ou de commande manuelle doivent répondre aux exigences suivantes :

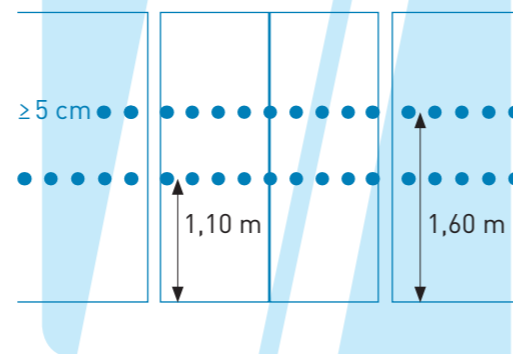
- être situés à plus de 0,40 m d'un angle rentrant d'une paroi ou de tout autre obstacle à l'approche d'un fauteuil roulant ;
- être situés à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m.

Le système d'ouverture des portes doit être utilisable en position « debout » comme en position « assis ». Lorsqu'il existe un dispositif de déverrouillage électrique, il doit permettre à une personne à mobilité réduite d'atteindre la porte et d'entamer la manœuvre d'ouverture avant que la porte ne soit à nouveau verrouillée.

Devant la porte de l'établissement, un palier horizontal de 1,20 x 1,40 m est obligatoire. La largeur de la porte d'entrée doit être de 0,80 m minimum pour un passage utile de 0,77 m dans les établissements pouvant recevoir moins de 100 personnes, de 1,20 m pour les autres établissements.

## LES SURFACES VITRÉES

Toutes les portes comportant une surface vitrée doivent être repérables ouvertes comme fermées à l'aide d'éléments visuels contrastés par rapport à l'environnement immédiat.



## L'ÉCLAIRAGE (intérieur/extérieur)

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

S'il existe un système temporisé il convient de veiller à son extinction progressive.

# En intérieur

## LES ESCALIERS

Si un escalier est présent :

- son éclairage doit être de 150 lux ;
- une bande d'éveil à la vigilance doit être prévue en partie haute de chaque volée d'escaliers ;
- tous les nez de marche doivent être contrastés et antidérapants ;
- la 1<sup>ère</sup> et la dernière contremarche doivent être contrastées ;
- l'installation de 2 mains courantes est obligatoire de chaque côté de l'escalier (1 seule si la largeur de l'escalier devient inférieure à 1 m avec 2 mains courantes) ;
- les mains courantes sont placées à une hauteur comprise entre 0,80 et 1 m du sol ;
- les mains courantes doivent dépasser horizontalement la 1<sup>ère</sup> et la dernière marche d'un giron (pour l'existant) ;
- la hauteur des marches est inférieure ou égale à 17 cm ;
- la largeur réglementaire du giron (pour le « neuf ») est supérieure ou égale à 28 cm.

## LA LARGEUR DES ALLÉES ET DES CIRCULATIONS

La largeur des allées principales doit être de 1,20 m (notamment depuis l'entrée jusqu'à la caisse, jusqu'à la cabine d'essayage, jusqu'au WC, etc.).

La largeur des allées intermédiaires (entre les rayonnages) doit être de 0,90 m minimum (0,60 m entre les tables d'un restaurant).

Des espaces pour faire demi-tour d'1,50 m doivent être prévus (tous les 6 m et aux intersections entre les allées principales et les allées intermédiaires).

Toutes les allées doivent être libres de tout obstacle au sol, disposer d'un éclairage suffisant et d'une différence de couleur et de revêtement avec leurs abords afin de faciliter le guidage et l'orientation.

## LA CABINE D'ESSAYAGE

La cabine d'essayage présente les caractéristiques suivantes :

- la porte doit avoir une largeur minimale de 80 cm ;
- la cabine doit comporter un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour ;
- un équipement, fixe ou mobile, doit permettre de s'asseoir ;
- un équipement (barre d'appui) permettant de disposer d'un appui en position « debout ».

Au moins une cabine doit être accessible (si - de 20 cabines). La cabine d'essayage doit être accessible par un cheminement praticable (éviter d'encombrer les allées).

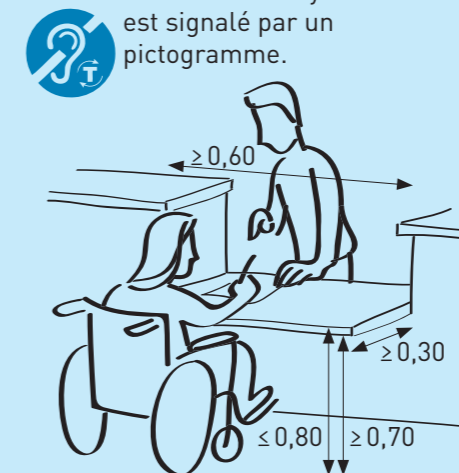
## LE COMPTOIR

Le magasin doit disposer d'une partie de comptoir accessible à une personne en fauteuil roulant et faire l'objet d'une qualité d'éclairage renforcée.

- Hauteur de 0,80 m et de 0,60 m de largeur
- Profondeur de 0,30 m

Vide en partie inférieure permettant le passage des pieds et genoux d'une personne en fauteuil roulant.

Les accueils des établissements de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> catégories sont équipés obligatoirement d'une boucle d'induction magnétique, de même les accueils sonorisés. Ce système est signalé par un pictogramme.



## LE(S) SANITAIRE(S)

Lorsque des sanitaires sont prévus pour le public, ils doivent comporter :

- une cuvette positionnée à une hauteur comprise entre 0,45 et 0,50 m de hauteur ;
- une barre d'appui latérale pour permettre le transfert de la personne (hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m) ;
- une aire de 0,80 x 1,30 m pour permettre le transfert de la personne ;
- un espace de manœuvre de 1,50 m de diamètre, à l'intérieur ou à proximité de la porte pour permettre un demi-tour ;
- Le lavabo présente les dimensions suivantes : profondeur 0,30 m, largeur 0,60 m, hauteur 0,70 m (pour le passage des jambes en dessous). Les équipements tels que distributeurs 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 depuis les espaces de circulation communs.

## LA CAISSE

Lorsqu'il n'existe qu'une seule caisse de paiement, celle-ci est accessible aux personnes handicapées. La largeur minimale du cheminement donnant accès aux caisses est de 0,90 m. Elles doivent être munies d'un affichage directement lisible par l'usager.