



**Les bonnes pratiques pour
un commerce accessible
à tous**

L'ACCÈS À TOUT POUR TOUS

1	QUE DIT LA LOI	4
	a) De quoi s'agit-il ? Suis-je concerné ?	4
	I. Mieux connaître les déficiences et besoins de votre clientèle	
	II. Classement des entreprises commerciales, de service et touristiques	
	b) Les sanctions prévues en cas de non respect des règles d'accessibilité.....	6
2	LES PRINCIPALES RÈGLES APPLICABLES...	7
	a) Cheminement extérieur et entrée du magasin.....	7
	I. À l'extérieur	
	II. À proximité	
	III. L'entrée	
	b) L'intérieur du commerce ou de l'établissement	9
	I. Un intérieur accessible ... pour un meilleur accueil des clients	
	II. Les restaurants et lieux recevant du public assis	
	II. Les établissements avec locaux d'hébergement	
	II. Qualité d'accueil : bon sens et bonne volonté	
3	RENDRE MON COMMERCE ACCESSIBLE	16
	a) Bail commercial : qui doit payer les frais de la mise aux normes d'accessibilité ?.....	16
	b) L'autorisation pour réaliser des travaux d'accessibilité	17
	I. Au près de votre bailleur	
	II. Au près de l'assemblée des copropriétaires	
	c) Que faire si je ne peux pas répondre à toutes les normes ?.....	18
	I. Les conditions de dérogations	
	II. La demande de dérogation	
4	POUR PLUS D'INFORMATION	19
	a) Les textes de référence	19
	b) Web et contacts	19

L'ACCÈS À TOUT POUR TOUS

L'accessibilité est un facteur essentiel de l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap. Obligation depuis 1975, la **loi du 11 février 2005** « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » retient le principe d'accessibilité généralisée : « **l'accès à tout et pour tous** ». Déjà en vigueur pour les Etablissement Recevant du Public des catégories 1 à 4, elle fixe au 1er janvier 2015 la date limite de mise en conformité des ERP de 5^{ème} catégorie.

Cette loi, qui répond aux besoins fondamentaux d'autonomie de tout individu, est d'autant plus importante pour les personnes en situation de handicap (moteur, mental, visuel ou auditif). Dans ce contexte, rendre son commerce accessible est également une opportunité de conquérir une nouvelle clientèle. Encore trop souvent, les personnes en situation de handicap choisissent les commerces non en fonction de leurs envies, mais par défaut, ceux qui leur sont accessibles.

Par ailleurs, rendre son commerce plus accessible réduit également la gêne pour la clientèle en général. Personnes âgées, femmes enceintes ou accompagnées de jeunes enfants sont toujours satisfaits de trouver un commerce accueillant et confortable.

Ce guide est conçu pour vous aider à appréhender au mieux la problématique de l'accessibilité au sein de votre commerce et de mettre en place les bonnes pratiques qui en feront un lieu plus accueillant pour tous et notamment les personnes en situation de handicap.

La Chambre de commerce et d'industrie de Paris Ile-de-France vous accompagne au quotidien en vous offrant toute une palette de services adaptés afin de vous aider à développer votre entreprise et vous projeter vers l'avenir.

La définition de l'accessibilité dans la loi du 11 février 2005

« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçue. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente. »

La définition du handicap dans la loi du 11 février 2005

« Constitue un handicap au sens de la loi, toute limitation d'activité ou restriction de sa participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives, ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

a) De quoi s'agit-il ? Suis-je concerné ?

La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » exprime le principe d'accessibilité généralisée : « l'accès à tout et pour tous ».

I. Mieux connaître les déficiences et besoins de votre clientèle

	<p>Déficients moteurs Personnes en fauteuil roulant Personnes à mobilité réduite</p>	<p>Principales difficultés rencontrées : Franchir des obstacles, dénivelés Se déplacer sur des sols glissants ou inégaux Manœuvrer dans des espaces étroits Atteindre certaines hauteurs Rester en station debout</p>	<p>Impliquent pour mon commerce : Exigences spatiales Aménagements intérieurs (escaliers...) Exigences d'usage des portes</p>
	<p>Déficients visuels Personnes aveugles Personnes malvoyantes</p>	<p>Principales difficultés rencontrées : S'orienter et se déplacer Détecter les obstacles Accéder à l'information visuelle</p>	<p>Impliquent pour mon commerce : Exigences de repérage et de guidage Exigences de contrastes et de qualité d'éclairage Exigences de sécurité</p>
	<p>Déficients auditifs Personnes sourdes Personnes malentendantes</p>	<p>Principales difficultés rencontrées : Communiquer et se faire comprendre Accéder à l'information sonore Supporter les ambiances bruyantes</p>	<p>Impliquent pour mon commerce : Exigences de repérage visuel Exigences en matière de confort acoustique</p>
	<p>Déficients intellectuels</p>	<p>Principales difficultés rencontrées : S'orienter, se repérer dans le temps et l'espace Accéder à l'information écrite ou signalétique Entrer en relation avec autrui Utiliser les équipements mis à disposition</p>	<p>Impliquent pour mon commerce : Exigences en matière de signalisation, d'information Exigences en matière d'accueil, d'ambiance</p>

II. Classement des entreprises commerciales, de services et touristiques

Dans le cadre de cette loi, « sont considérés comme Etablissements Recevant du Public (ERP) tous bâtiments, locaux et enceintes dans lesquels des personnes sont admises, soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque, ou dans lesquels sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation payantes ou non. Sont considérées comme faisant partie du public toutes les personnes admises dans l'établissement à quelque titre que ce soit en plus du personnel. »

Les ERP sont classés sous 5 catégories selon leur capacité d'accueil :

- Catégorie 1 : plus de 1500 personnes
- Catégorie 2 : de 701 à 1500 personnes
- Catégorie 3 : de 301 à 700 personnes
- Catégorie 4 : moins de 300 personnes à l'exception des établissements compris dans la catégorie 5
- **Catégorie 5 : correspond aux établissements dans lesquels l'effectif du public n'atteint pas les chiffres fixés par la réglementation de sécurité. Les commerces et les services sont donc concernés par cette réglementation quelle que soit leur activité.**

Les seuils à respecter pour être classé en catégorie 5 sont les suivants :

ERP 5 ^{ème} catégorie		Effectif sous-sol	Effectif total des étages	Effectif total
M	Magasins de vente, centres commerciaux	100	100	200
N	Restaurants, bars, brasseries...	100	200	200
O	Hôtels, pensions de famille, ...			100
T	Salles d'exposition à vocation commerciale	100	100	200

Les ERP de 5^{ème} catégorie doivent répondre aux normes d'accessibilité avant le 1^{er} janvier 2015, c'est-à-dire qu'ils doivent pouvoir fournir l'ensemble des prestations dans une partie du bâtiment accessible aux personnes en situation de handicap.

Les règles varient selon le type d'ERP :

EPR neuf	ERP existant
<ul style="list-style-type: none">• Respect scrupuleux des règles permettant aux personnes en situation de handicap d'accéder aux ERP toutes catégories confondues• L'obligation d'accessibilité porte sur les parties privatives extérieures et intérieures des établissements et des installations et concerne également la circulation intérieure	<ul style="list-style-type: none">• Avant 2015 en cas de travaux<ul style="list-style-type: none">- Maintien des conditions d'accessibilité existantes- Les parties créées doivent être accessibles- Pas d'exigence sur les parties non concernées par les travaux• Au 1er janvier 2015<ul style="list-style-type: none">- Une partie du bâtiment ou de l'installation où peut être fourni l'ensemble des prestations doit être accessible.- La partie accessible de l'établissement doit être la plus proche possible de l'entrée principale ou d'une des entrées principales et doit être desservie par le chemin usuel- Une partie des prestations peut être fournie par des mesures de substitution

Au 1^{er} janvier 2015 tout établissement devra comporter une partie accessible offrant toutes les prestations et respectant les articles suivants :

❖ 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
- Dispositif d'éclairage et d'information des usagers

❖ R.111 - 19-3

- Établissements et installation comportant des cabines d'essayage et des batteries de caisses

b) Les sanctions prévues en cas de non respect des règles d'accessibilité

Le non-respect des règles d'accessibilité est un **délit** à caractère purement matériel et la bonne ou mauvaise foi du prévenu est indifférente car l'infraction résultant de l'inobservation d'une prescription légale est toujours présumée connue (et un renseignement fourni par l'administration est sans effet). La loi prévoit en cas de non-respect des règles d'accessibilité plusieurs types de sanctions :

Article L 111-8-2 du Code de la construction et de l'habitation

Ouverture subordonnée à l'autorisation délivrée après contrôle du respect des dispositions – ERP neuf

Article L 111-8-3-1 du Code de la construction et de l'habitation

L'autorité administrative peut décider la fermeture d'un ERP qui ne répond pas aux prescriptions de l'article L 111-7-3 - ERP existant.

Articles L 152-1, L 152-4 du Code de la construction et de l'habitation

Amende de 45000 euros en cas de méconnaissance des obligations d'accessibilité pour l'utilisateur du sol, le bénéficiaire des travaux, l'architecte, l'entrepreneur ou toute autre personne responsable de l'exécution des travaux

Une peine d'emprisonnement d'un mois pourra être prononcée.

Si récidive :

75000 euros d'amende et six mois d'emprisonnement.

Une peine complémentaire d'affichage ou de diffusion pourra être prononcée.

Si le non-respect provient d'une personne morale, l'amende pourra être multipliée par 5.

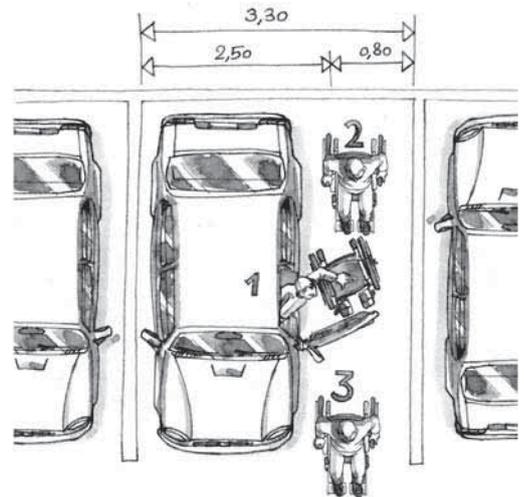
Une interdiction d'exercer, temporaire ou permanente, pourra être prononcée.

a) Cheminement extérieur et entrée du magasin

I. A l'extérieur

La facilité de cheminement et de stationnement devant votre commerce sont autant de garanties d'une augmentation du passage de clients potentiels susceptibles de devenir vos clients. Si vous avez un espace de **parking privé intérieur ou extérieur**, vous devrez avoir au 1^{er} janvier 2015 **au moins 2% des places accessibles**, situées le plus près possible des entrées ou de l'accès piéton. Si vous n'avez qu'une **place de parking, celle-ci devra être accessible**.

Les éléments placés devant votre commerce tels les chevalets publicitaires doivent permettre de laisser un passage libre de 1,40m. Mais globalement, si le trottoir est étroit, il vaut mieux proscrire tout mobilier susceptible d'être un obstacle au bon cheminement. Attention à respecter **un passage libre en hauteur** de minimum 2 mètres.



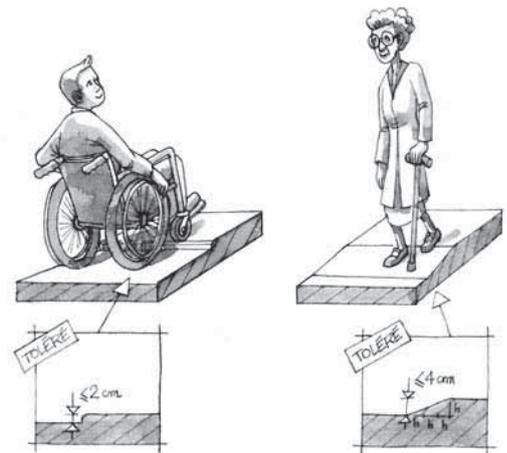
II. A proximité

Afin de faciliter l'accès au magasin et de le repérer dans son environnement, il faut penser que :

- ❖ L'enseigne doit être lisible et ne pas éblouir.
- ❖ L'entrée doit être utilisable par les personnes en situation de handicap (entrée principale ou secondaire) : l'accès, la porte et la signalétique de l'entrée sont des éléments essentiels.

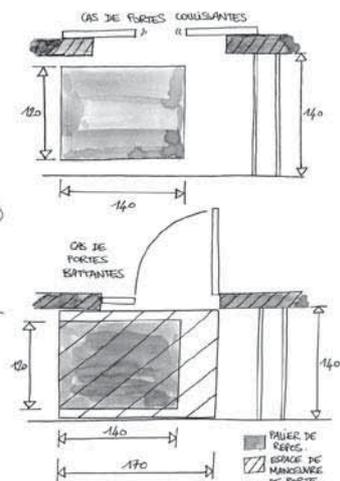
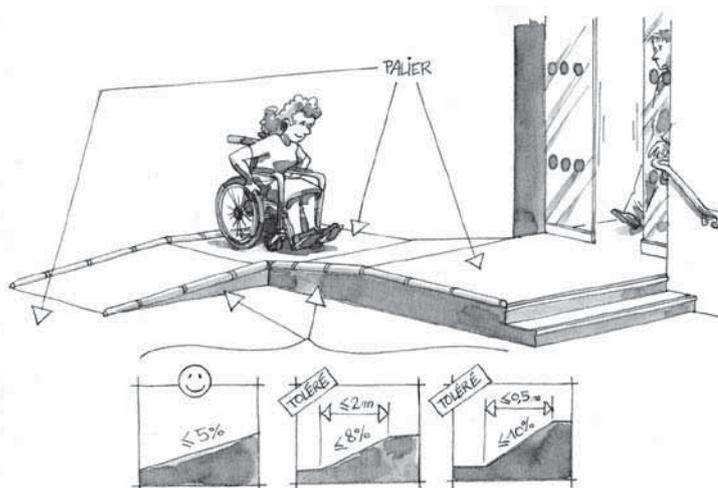
(1) Accès de plein pied depuis l'extérieur

- ou avec ressaut ≤ 2 cm à bords arrondis
- ou avec ressaut ≤ 4 cm si son inclinaison est $\leq 33\%$



(2) Les pentes

Un palier de repos, de 1m20 de large par 1m40 de long, en haut et en bas de chaque pente doit exister sauf si l'accès est muni d'une porte à effacement latérale.

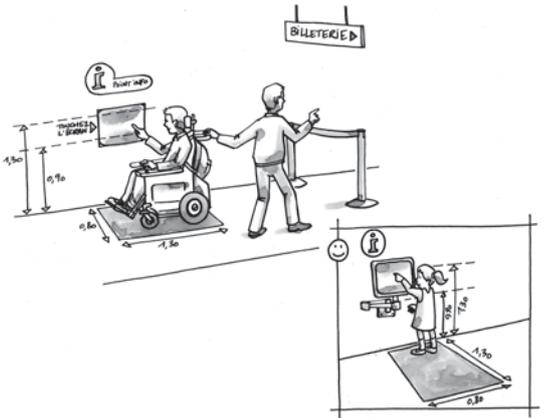


III. L'entrée

Faciliter l'entrée c'est faciliter aussi la sortie avec achats !

(1) Les dispositifs de commande

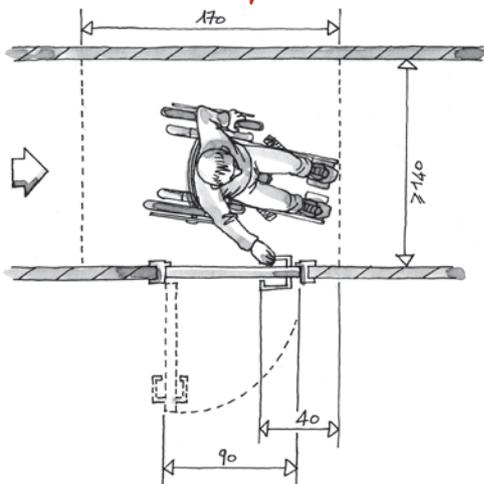
- Les différents modes d'accès à l'établissement : interphones, vidéophones, dispositif d'ouverture des portes..., et les boîtes aux lettres doivent être accessibles.
- Pour les dispositifs d'accès, les signaux doivent être visuels et sonores.
- Les dispositifs de contrôle doivent permettre la visualisation et l'écoute du visiteur.



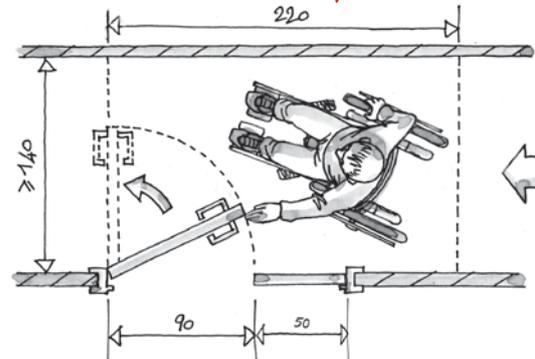
(2) Les portes

- Les portes vitrées doivent être repérables par les personnes malvoyantes grâce à l'installation d'éléments visuels contrastés.
- Les poignées doivent être faciles à manœuvrer : éviter les boutons.
- L'extrémité des poignées de portes doit être positionnée à 0m40 d'un angle rentrant et facilement préhensible (non exigé dans l'existant).
- La largeur minimale de la porte principale doit être de :
 - Établissements, locaux ≤ 100 personnes : 0m90 (tolérance existant 0m80).
 - Établissements, locaux ≥ 100 personnes : 1m40 intégrant un vantail de 0m90.
- Les espaces de manœuvre des portes à respecter varient selon le sens d'ouverture de la porte et selon le mécanisme des portes... (ci-dessous quelques exemples d'estimation d'espaces de manœuvre).
- Ne pas omettre d'indiquer lisiblement le sens d'ouverture sur la porte.

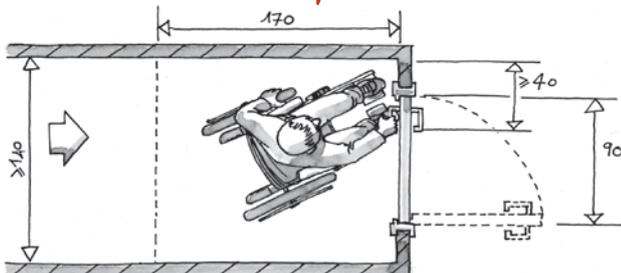
ouverture en poussant
accès latéral



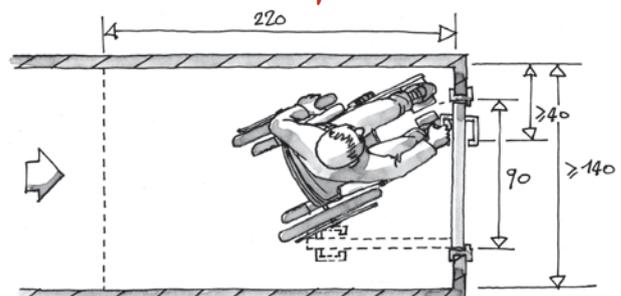
ouverture en tirant
accès latéral



ouverture en poussant
accès frontal



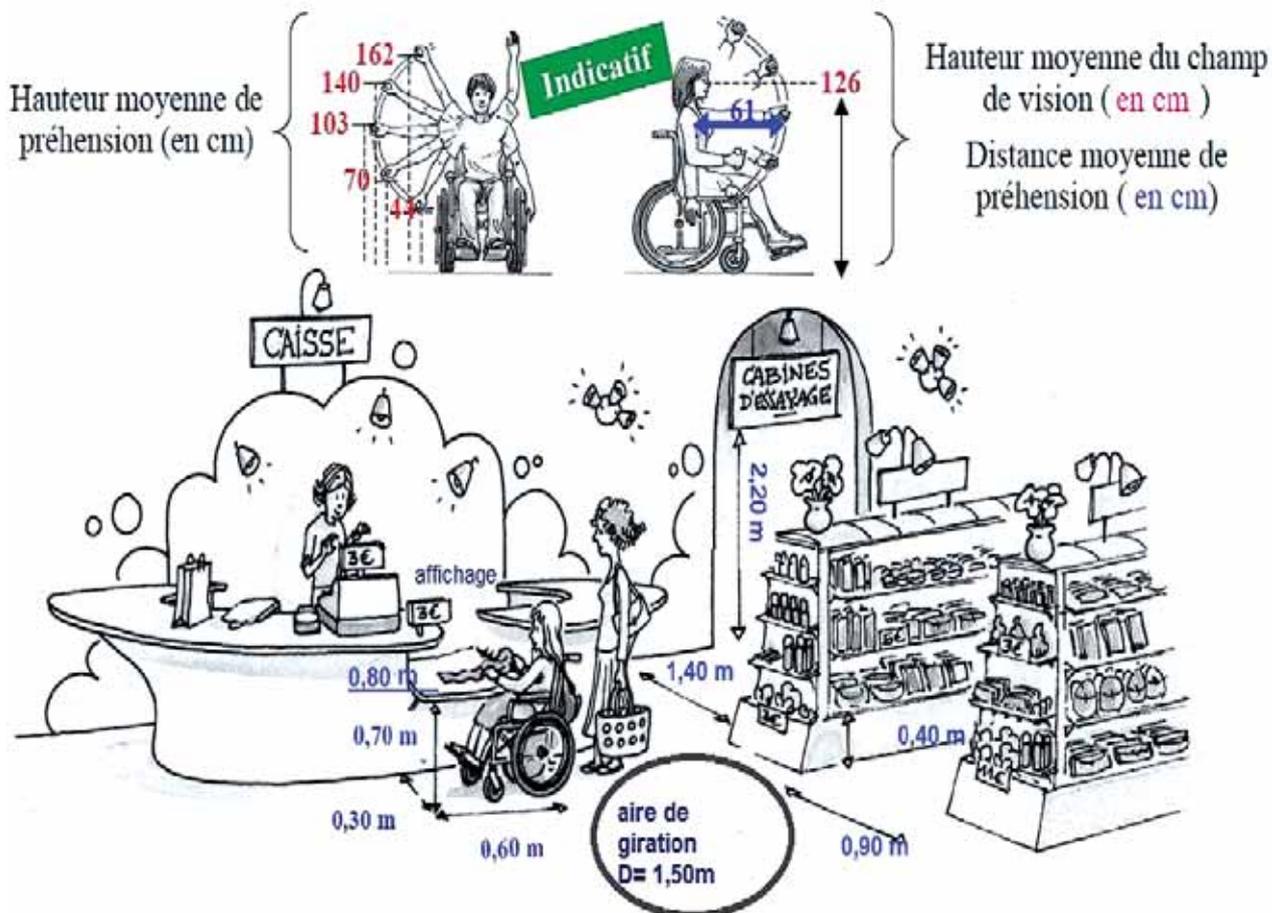
ouverture en tirant
accès frontal



b) L'intérieur du commerce ou de l'établissement

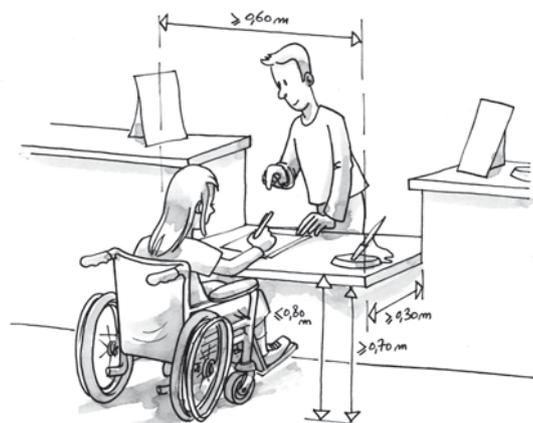
I. Un intérieur accessible ... pour un meilleur accueil des clients

L'accessibilité du commerce nécessite de porter une attention particulière à certains aménagements du point de vente.



(1) Les bornes d'accueil / Le comptoir d'accueil et de paiement

- Les comptoirs d'accueil ou de paiement doivent pouvoir être utilisés assis comme debout et permettre la communication visuelle entre les usagers et le personnel. Ils doivent être constitués d'une partie centrale permettant de pouvoir lire, écrire ou utiliser le clavier du terminal de paiement par carte.
- Lorsque l'accueil est sonore, il doit être équipé d'un système d'amplification par boucle magnétique et indiqué par un pictogramme.
- Une attention particulière sera portée à l'éclairage de manière à éviter l'éblouissement et faciliter lecture et écriture.



(2) Les allées du magasin

Largeur minimum

1m40

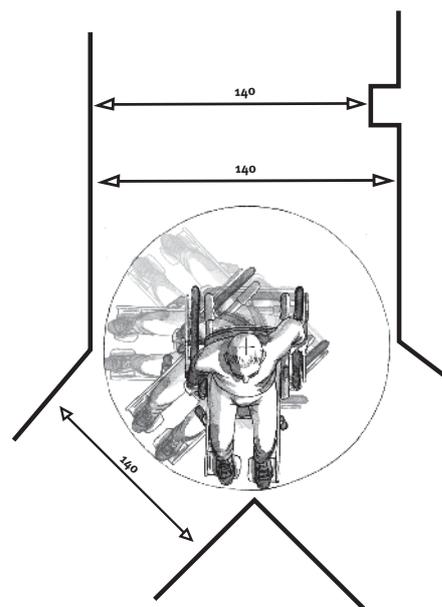
1m20 sur une faible longueur

Tolérance pour les constructions existantes

1m20

0m90

- Une largeur de 0,90m permet la circulation d'une personne en fauteuil roulant ou d'une poussette en ligne droite ; une largeur de 1,40m permet le croisement avec une autre personne.
- Aucun obstacle au sol ou en avancée ne doit gêner la progression – Attention au dépôt temporaire d'emballage ou de marchandises .
- Les sols doivent être lisses, non glissants et non réfléchissants
- En cas de choix entre plusieurs itinéraires, un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour, notamment au bout des allées. Cette aire de rotation doit respecter un diamètre de 1,50m.
- Un espace de manœuvre doit également être prévu près de la porte d'entrée et des caisses.



(3) L'accès aux produits et aux informations

- **Les produits courants** doivent être situés à une hauteur comprise entre 0,80m et 1,30m.
- Ils doivent être conditionnés de manière stable.
- **Les informations** doivent être lisibles et faire l'objet d'une attention particulière :
 - Contraste des couleurs
 - Taille des caractères
 - Style de la calligraphie
 - Eclairage
 - Hauteur des affichages.
- **Les panneaux** ou éléments qui débordent sur le cheminement doivent être matérialisés par un repérage au sol.
- **La signalisation** doit, autant que possible, recourir aux pictogrammes ou icônes. Le recours aux pictogrammes normalisés, lorsqu'ils existent, s'impose.
- **La taille des caractères** peut être déterminée suivant la distance entre le lecteur et la signalétique comme suit :

distance d'observation	Hauteur minimale des lettres	Dimension à minima du logo
1 m	30 mm	50 mm
2 m	60 mm	100 mm
5 m	150 mm	250 mm

- Recourir à des polices de caractères facilement identifiables (arial, verdana, helvetica, ...).
- Éviter le recours aux caractères italiques.
- Pour un seul mot : utiliser uniquement des caractères majuscules.
- Pour un groupe de mots : utiliser des caractères majuscules et minuscules.



Tableau indicatif présentant le contraste entre 2 couleurs (en %)

La visibilité des informations dépend du contraste de couleur et du contraste de luminance (lumière réfléchi) entre le texte et son support. Dans le cas de peinture, les fabricants fournissent la valeur de luminance L.R. Le tableau ci dessous fournit la valeur du contraste entre 2 couleurs selon la formule : différence de luminance entre la plus claire et la plus foncée, divisée par la luminance de la plus claire, multiplié par 100.

La valeur la plus haute donne le meilleur effet, un minimum de 70 est demandé pour une meilleure visibilité.

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	Jaune
Rouge	78	84	32	38	7	57	23	24	62	13	82
Jaune	14	16	73	89	80	58	75	76	52	79	
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56		
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50			
Vert	72	80	11	53	18	43	6				
Violet	70	79	5	56	22	10					
Rose	51	65	37	73	53						
Brun	77	84	26	43							
Noir	89	91	58								
Gris	69	78									
Blanc	28										

Source : Arthur, P and Passini, R Wayfinding - People. Signs and Architecture. (page 179) McGraw-Hill Ryerson. Whytby Otario 1992. ISBN 0-07-551016-2 - Document provisoire.

- **L'éclairage** à respecter est mesuré en nombre de lux. Ce dernier est mesuré au sol et doit être respecté a minima en tout point de cheminement ou de la pièce et sans zone d'ombre.

Il doit respecter les normes suivantes :

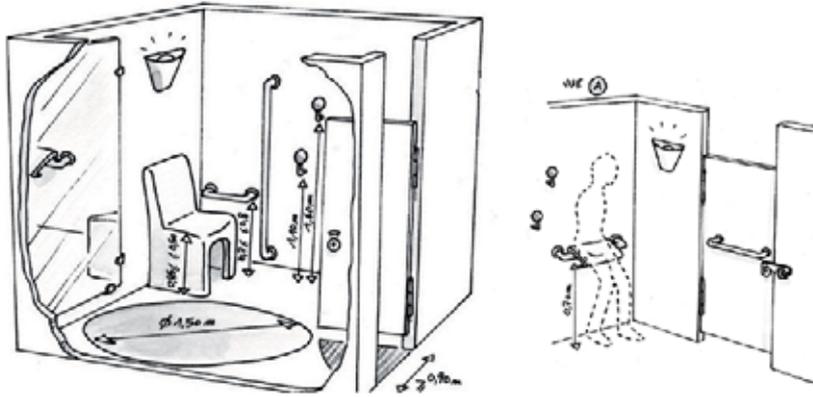
- Circulations horizontales : 100 lux
- Escaliers : 150 lux
- Poste d'accueil : 200 lux
- En cas de durée d'éclairage temporisée (minuterie), l'extinction doit être progressive.

Un éclairage doit éviter les reflets sur la signalétique ou tout effet d'éblouissement direct des usagers en position "debout" comme en position "assis".

(4) L'accès aux services : le cas des cabines d'essayage

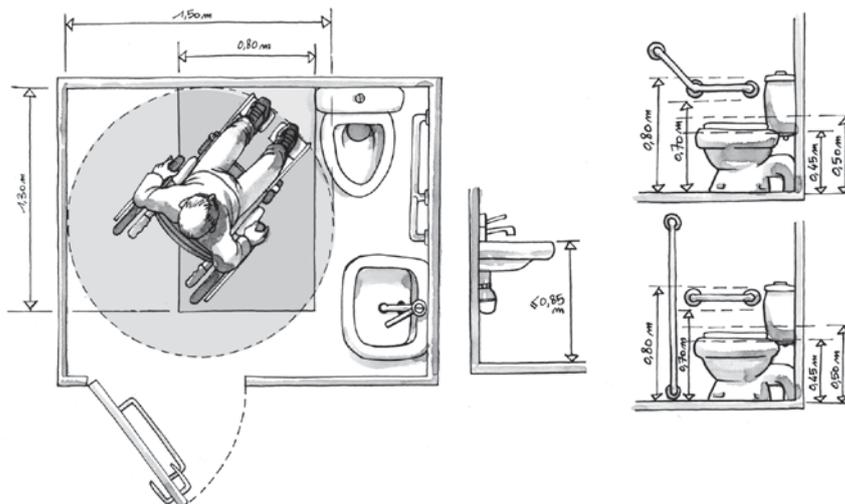
- **S'il y a lieu à déshabillage ou essayage en cabine, au moins une cabine doit être aménagée et accessible par un cheminement praticable.**
- Les cabines aménagées doivent être installées aux mêmes emplacements que les autres cabines lorsque celles-ci sont regroupées.
- S'il existe des cabines séparées pour chaque sexe, au moins une cabine aménagée pour chaque sexe doit être installée.
- Les cabines d'essayage doivent être identifiables par un pictogramme lisible situé au-dessus ou sur la porte de la cabine.
- Le cheminement pour atteindre la cabine doit être libre de tout obstacle et d'une largeur minimum de 1m20.
- La cabine accessible doit mesurer 1m50 x 1m50. Une cloison amovible peut être aménagée entre 2 cabines de manière à agrandir facilement une cabine « classique ».

- **Les cabines aménagées doivent comporter en dehors du débettement de porte éventuel :**
 - Un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour (diamètre minimum de 1,50m).
 - Un équipement fixe ou mobile permettant de s'asseoir et de disposer d'un appui en position « debout ».
 - Un système de fermeture facile à manœuvrer.
 - Un porte-manteau situé à une hauteur maximale de 1m30.
 - Des tablettes disposées de sorte à permettre la pose des affaires.
 - Un miroir compris entre 0,40m et 1,90m du sol.



(5) L'accès aux services : le cas des sanitaires

- **Les établissements ayant des sanitaires ouverts au public doivent disposer d'un cabinet d'aisance et d'un lavabo accessibles aux personnes à mobilité réduite.**
- Si les sanitaires sont séparés par sexe, il doit disposer d'un sanitaire accessible par sexe.
- Les sanitaires doivent être signalés par un pictogramme.
- **Dimension du local**
 - L'espace d'usage doit être de 1m30 X 0m80 à côté de la cuvette.
 - L'espace de manœuvre doit être d'un diamètre de 1m50 à l'intérieur du local ou à défaut à l'extérieur devant la porte d'accès.
- **Atteinte à usage**
 - Le dessus de la cuvette doit être situé à une hauteur comprise entre 0m45 et 0m50.
 - La barre d'appui installée à une hauteur comprise entre 0m70 et 0m80.
 - Le lave-mains dans le local doit être au niveau de son plan supérieur, à 0m85 du sol.
 - L'espace sous le lavabo doit être de 0m60(L) x 0m70(H) x 0m30 (P).
 - La porte doit être d'une largeur de 0m90 avec ferme-porte.
 - Le miroir, le distributeur de savon, le sèche main doivent être accessibles aux personnes à mobilité réduite : hauteur maximale 1m30 et à 0m40 d'un angle rentrant.

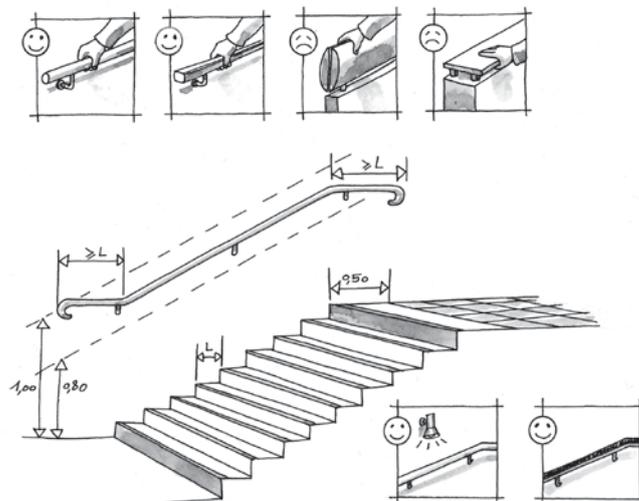


(6) Les escaliers

- **La première et la dernière marche de l'escalier** doivent être pourvues d'une contremarche visuellement contrastée avec une hauteur comprise entre 10 et 16 cm.

- **Les dimensions requises :**

- Une largeur minimum de 1m20 entre les 2 mains courantes (tolérance pour existant : 1 m)
- Une hauteur des marches de 16 cm maximum (tolérance pour existant : 17 cm)
- Giron des marches 28 cm minimum
- En haut de l'escalier, un éveils à la vigilance à 50 cm de la première marche
- Un nez de marches contrasté, non glissant, sans débord excessif
- Une première et dernière contremarches d'une hauteur de 10cm minimum et visuellement contrastées
- Un éclairage renforcé.
- Des mains courantes de chaque côté de l'escalier



Posées à une hauteur comprise entre 0m80 et 1m.

En prolongement horizontal d'une longueur de marche au-delà de la première et de la dernière marche.

Faciles à saisir (rondes, sans fixation pouvant gêner le glissement de la main).

- **Si l'établissement dispose d'un ascenseur** qui donne accès à un espace ouvert au public, celui-ci doit répondre à la norme NF EN 8170 – chiffres en relief, touche rétroéclairée, annonce sonore, miroir...).

Attention : l'installation d'un élévateur (qui ne remplace pas un ascenseur) nécessite une demande de dérogation.

II. LES RESTAURANTS ET LIEUX RECEVANT DU PUBLIC ASSIS

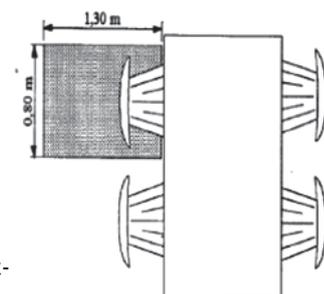
Si la réception des consommateurs et/ou spectateurs est debout, il faut :

- **Garantir l'accès aux consommations et à la vision du spectacle**
- Les conditions de réservations des places aménagées sont déterminées par l'établissement. Aucune obligation réglementaire ne s'impose à cet égard
- **Le nombre de places assises aux personnes à mobilité réduite dépend de la capacité de l'établissement**
 - Jusqu'à 50 personnes : 2 places dédiées
 - Au-delà de 50 personnes : 2 places dédiées + 1 place par tranche de 50 personnes
- **Ces places dédiées doivent respecter certaines caractéristiques :**
 - L'emplacement doit mesurer 0m80 en largeur et 1m30 en longueur
 - Il doit être desservi par un cheminement accessible



- **Répartition de ces places**

- *Pas d'aménagement fixe* : Les emplacements doivent pouvoir être dégagés lors de l'arrivée d'une personne handicapée
- *Aménagement fixe* : répartition en fonction des prestations offertes. Les caractéristiques dimensionnelles doivent être respectées à différentes tables afin de permettre la réception d'une ou plusieurs personnes handicapées



III. LES ÉTABLISSEMENTS AVEC LOCAUX D'HÉBERGEMENT

- Le nombre de chambres aménagées et accessibles aux personnes à mobilité réduite dépend de la capacité de l'établissement. Il se calcule de la manière suivante :

- 1 chambre, pour les établissements de 20 chambres maximum
- 2 chambres, pour les établissements de 50 chambres maximum
- Plus une chambre par tranche de 50 chambres supplémentaires

Tolérance pour l'existant : l'aménagement d'une chambre adaptée n'est pas exigible pour les établissements ne comportant pas plus de 10 chambres dont aucune n'est située au rez-de-chaussée ou en étage desservi par un ascenseur.

- Établissement disposant d'un ascenseur

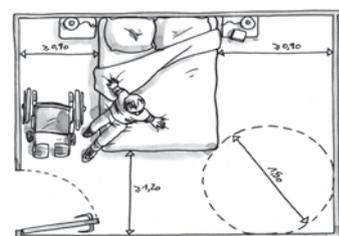
- Les chambres adaptées doivent être réparties dans les différents niveaux desservis par l'ascenseur

Tolérance pour l'existant : pour les hôtels recevant moins de 50 personnes en étage, ainsi que pour les hôtels de 3 étages maximum et de catégorie sans étoile, 1 étoile et 2 étoiles, l'ascenseur n'est pas obligatoire dès lors que les prestations et les chambres adaptées existent au rez-de-chaussée.

- Pour une chambre adaptée, des exigences sont à respecter en matière d'espace de manœuvre et de passage :

Solution 1

- Espace de manœuvre de 1,50 m de diamètre
- Passage de 0,90 m de chaque côté du lit
- Et passage de 1,20 m au pied du lit



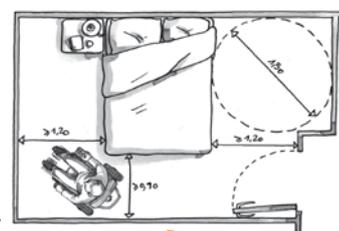
S1

Solution 2

- Espace de manœuvre de 1,50 m de diamètre
- Passage de 1,20 m de chaque côté du lit
- Et passage de 0,90 m au pied du lit

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

Tolérance existant : le passage libre de chaque côté du lit n'exigé que pour un côté du lit.



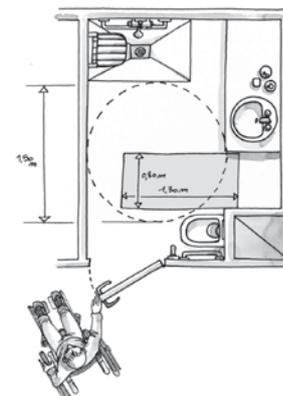
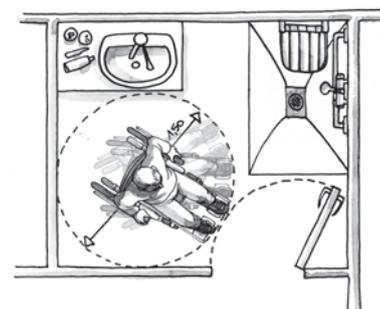
S2

- Pour toutes les chambres, des normes sont à respecter :

- Le n° de la chambre sur la porte doit être en relief
- Une prise de courant et une prise téléphone doivent être à côté du lit

- Le cabinet de toilette :

- La salle d'eau doit comporter une aire de manœuvre de 1,50 m de diamètre
- La douche doit être accessible sans ressaut avec un siphon au sol et équipée d'une barre d'appui verticale et horizontale
- Un espace libre latéral de 0,80 m sur 1,30 m et un équipement permettant de s'asseoir doivent être aménagés
- Concernant les sanitaires, il est nécessaire de laisser un espace d'usage à côté de la cuvette
- Le dessus de la cuvette doit être compris entre 0m45 et 0m50
- La barre d'appui devra être aménagée entre 0m70 et 0m80 du sol
- Le vide sous lavabo doit être de 0m60(L) x 0m70(H) x 0m30(P)
- Les patères, la robinetterie, le sèche-cheveux, les miroirs doivent être situés à une hauteur comprise entre 0,90m et 1,30m



Lorsque les chambres ne comportent pas de salle d'eau ou de cabinet d'aisance et qu'il existe à l'étage une salle d'eau ou un cabinet d'aisance collectif, celui-ci doit être utilisable par les personnes à mobilité réduite.

IV. QUALITÉ D'ACCUEIL : BON SENS ET BONNE VOLONTÉ

Rendre son commerce accessible se traduit tant par des actions sur l'aménagement que par des actions permettant une bonne relation clientèle. Cela participe plus globalement à la qualité de l'accueil.

En effet, il s'agit avant tout d'être attentif aux besoins de tous et de porter une attention particulière aux personnes ayant besoin d'être accompagnés. Aussi il s'agit de soigner et d'adapter sa communication.

La qualité de l'accueil repose avant tout sur la disponibilité, l'écoute des besoins et la volonté de transformer un acte de vente en une relation de vente.

La clientèle en situation de handicap implique de savoir mieux appréhender leurs besoins de façon à mieux y répondre. Outre les aménagements intérieurs et extérieurs, un certain nombre d'actions peut être mis facilement en place, notamment :

- ❖ La mise à disposition d'une ou plusieurs chaises afin de permettre aux personnes qui ont des difficultés à rester debout de s'asseoir lors de l'attente en magasin.
- ❖ Une circulation fluide et un accès facile aux produits : faire attention à l'emplacement des meubles, gondoles, éviter les dépôts de marchandises ou de dispositif publicitaire en milieu d'allée, faire attention à la disposition des produits.
- ❖ La mise en place d'éléments de repérage, d'un éclairage de qualité (intensité, disposition des luminaires, effets de contraste...), d'une information claire et visible, d'une signalétique adaptée et compréhensible par tous.
- ❖ La réalisation d'un recueil de préconisations destiné à l'information et à la sensibilisation du personnel pour leur permettre d'être à l'aise avec l'accueil de personnes handicapées et de traiter avec respect et dignité l'ensemble de la clientèle.
- ❖ Lorsque la loi ne l'interdit pas, permettre aux personnes handicapées visuelles d'être accompagnées de leur chien-guide.
- ❖ La mise à disposition d'un bloc papier et stylo à proximité du comptoir d'accueil peut permettre de communiquer avec des personnes ayant un handicap auditif.

a) Bail commercial : qui doit payer les frais de la mise aux normes d'accessibilité ?

En matière de bail commercial, les charges et les travaux sont réparties librement par les parties au bail commercial. A ce titre, le contrat de bail peut mettre expressément les travaux d'accessibilité à la charge du preneur (le locataire). A défaut, ces travaux doivent être pris en charge par le bailleur qui doit délivrer au preneur un local en conformité avec son activité spécifiée dans le contrat de bail.

Cette obligation du bailleur repose sur l'article 1719-2 du Code civil : il est tenu d'entretenir la chose louée en état de servir à l'usage pour lequel elle a été louée.

Extrait de l'article 1719 du code civil :

« Le bailleur est obligé, par la nature du contrat, et sans qu'il soit besoin d'aucune stipulation particulière : (...) d'entretenir cette chose en état de servir à l'usage pour lequel elle a été louée ».

Pendant, en l'absence de clauses expresses, certaines clauses peuvent indirectement imposer au preneur la prise en charge des travaux d'accessibilité au local qu'il loue. Il en est ainsi lorsqu'il est stipulé dans le contrat de bail que le preneur prend à sa charge les travaux imposés par l'autorité administrative ou une clause similaire se référant aux travaux rendus obligatoires par une nouvelle réglementation.

Deux situations peuvent alors se présenter :

Le bail ne prévoit pas que les travaux imposés par l'autorité administrative sont à la charge du preneur

En l'absence de clause expresse mettant à la charge du locataire les travaux prescrits par l'administration, la jurisprudence de la cour de cassation est constante : **il appartient au bailleur d'en supporter le coût au titre de son obligation de délivrance** (défini à l'article 1719 du Code civil) lui imposant de maintenir les lieux en état de servir à l'usage auquel ils sont destinés.

Exemple de jurisprudence récente de la cour de cassation : « en application de l'article 1719 du Code civil, les travaux prescrits par l'autorité administrative sont, sauf stipulation contraire expresse, à la charge du bailleur qui doit supporter la mise en conformité des lieux à leur destination contractuelle (Cour de cassation, chambre civile 3 ; Audience publique du mardi 15 juin 2010 ; n° de pourvoi : 09-12187).

Dans ce cas, **le preneur est créancier d'une obligation consistant dans « la réalisation des travaux d'accessibilité »**, il peut contraindre en justice son bailleur, débiteur, de faire faire à ses frais, les travaux imposés par cette réglementation. Pour ce faire, le preneur doit préalablement envoyer à son bailleur **une injonction par lettre recommandée avec accusé de réception**.

Le droit du preneur repose sur l'article 1144 du Code civil.

Article 1144 du code civil : « Le créancier peut aussi, en cas d'inexécution, être autorisé à faire exécuter lui-même l'obligation aux dépens du débiteur. Celui-ci peut être condamné à faire l'avance des sommes nécessaires à cette exécution ».

Le bail prévoit que les travaux imposés par l'autorité administrative sont à la charge du preneur

Exemples de clauses, qui peuvent mettre clairement à la charge du locataire les travaux imposés par l'autorité administrative :

- « Le preneur devra se conformer à toutes prescriptions de l'autorité pour cause d'hygiène, de salubrité et autres causes, et exécuter à ses frais tous travaux qui seraient prescrits à ce sujet dans les lieux loués ».

- « Le preneur exécutera les travaux qui pourraient être exigés par le service de salubrité et les inspecteurs du travail, pour la ventilation, l'aération, la sécurité, et toutes autres prescriptions ainsi que tous les travaux déterminés par les règlements administratifs ».

En revanche, d'autres clauses ne mettent pas à la charge du preneur les travaux imposés par l'administration.

Ainsi une cour d'appel a pu juger que la clause selon laquelle « le locataire s'oblige à prendre l'immeuble dans son état actuel sans pouvoir exiger aucune réparation autre que celles qui seraient ou deviendraient nécessaires à la toiture et aux gros murs », ne vise pas expressément les travaux prescrits par l'autorité administrative. De même la clause qui oblige le locataire « à se conformer rigoureusement pour l'exploitation de son commerce aux prescriptions administratives pouvant s'y rapporter », ne prévoit pas de façon explicite à qui revient la charge des travaux nécessaires pour satisfaire aux prescriptions administratives.

Trois conclusions sont alors possibles :

Soit **il existe dans son bail une clause expresse** qui met à sa charge les travaux d'accessibilité, le **preneur** devra donc les exécuter sans réclamer d'indemnité au bailleur.

Soit **il existe dans son bail une clause expresse** qui met à sa charge les travaux imposés par l'administration, le preneur devra donc réaliser à sa charge les travaux d'accessibilité.

Soit **il n'existe aucune clause** qui met à sa charge les travaux d'accessibilité, **son bailleur** devra donc réaliser les travaux conformément à l'article 1719-2 du Code civil.

b) L'autorisation pour réaliser des travaux d'accessibilité

Vous êtes preneur d'un bail commercial et les travaux d'accessibilité sont à votre charge, vous pouvez vous trouver **devant l'obligation d'obtenir une autorisation pour effectuer les travaux** auprès de votre bailleur et le cas échéant auprès de l'assemblée des copropriétaires.

I.auprès de votre bailleur

Dans la majorité des cas, le bail commercial prévoit que le locataire devant effectuer des travaux de quelque nature que ce soit, doit obtenir préalablement une autorisation de son bailleur (propriétaire des murs).

Il est alors important que le **bailleur accorde rapidement son autorisation par écrit**. S'il n'accorde pas cette autorisation, le preneur pourra obtenir en justice l'autorisation nécessaire pour réaliser son activité.

En effet, le refus du bailleur doit être **légitime** et **justifié** sans quoi il constitue un abus de droit (CA Paris, 26 juin 2002, Cass. 3^{ème} civ, 27 juin 1990).

II. auprès de l'assemblée des copropriétaires

Si vous envisagez d'effectuer des travaux sur vos parties privatives, mais qui affectent les parties communes ou l'aspect extérieur de l'immeuble, vous devez préalablement obtenir l'autorisation de l'assemblée générale des copropriétaires.

Exemple de travaux nécessitant une autorisation : agrandissement d'une fenêtre, percement d'un plancher pour passer une canalisation ou d'un mur pour mettre en communication deux pièces contiguës, peinture des fenêtres ou des portes palières ou encore installation de volets, etc.

Il faudra alors, **préalablement à la tenue de l'assemblée**, adresser au syndic le projet des travaux sous forme d'un dossier comprenant le devis technique établi par un architecte qui précise la nature des travaux envisagés et les modalités de leur réalisation. Le syndic annexe ensuite ces documents à la convocation.

Si le demandeur devant effectuer les travaux n'est pas le bailleur mais un de ses locataires, c'est par l'intermédiaire de ce dernier que la demande sera déposée auprès du syndic de copropriété.

L'autorisation doit être accordée à la majorité des voix de tous les copropriétaires (l'article 25 de la loi du 10 juillet 1965). Si cette majorité n'est pas obtenue à l'occasion de cette assemblée, deux situations peuvent se présenter :

- soit un tiers des voix de tous les copropriétaires du syndicat a tout de même été obtenu pour ce projet et un nouveau vote peut avoir lieu immédiatement mais cette fois à la majorité simple de l'article 24 de la loi du 10 juillet 1965. Les copropriétaires peuvent alors statuer sur ce projet de résolution lors de la même assemblée.
- soit le tiers des voix de tous les copropriétaires n'a pas été obtenu. Une nouvelle assemblée, si elle est convoquée dans les trois mois, pourra statuer à la majorité de l'article 24 de la loi du 10 juillet 1965.

Lorsque les travaux sont autorisés par l'assemblée, les copropriétaires qui ont voté contre ou qui étaient absents (opposants ou défaillants) peuvent, dans le délai de deux mois à compter de la notification du procès-verbal, contester la régularité de l'autorisation en saisissant le Tribunal de Grande Instance du lieu de situation de l'immeuble (article 42, loi du 10 juillet 1965).

Si l'assemblée des copropriétaires a refusé l'autorisation d'effectuer les travaux, le demandeur peut en dernier recours demander au juge de les autoriser (article 30, alinéa 4 de la loi du 10 juillet 1965). Il devra alors saisir le tribunal dans le délai de deux mois à compter de la notification du procès-verbal de l'assemblée, sinon la demande sera irrecevable. En aucun cas, le locataire ou le propriétaire ne devra effectuer des travaux sans cette autorisation. Ils seraient alors responsables in solidum envers l'assemblée.

c) Que faire si je ne peux pas répondre à toutes les normes ?

I. Les conditions de dérogations

Elles sont fixées par le décret n°2006-555 du 17 mai 2006 et portent seulement sur des **commerces existants ET** :

- En cas d'impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment ou
- Pour des motifs liés à la conservation du patrimoine architectural ou
- En cas de conséquences excessives sur l'activité de l'établissement

Motifs de dérogations	ERP EN CRÉATION		ERP EXISTANT
	Construction neuve	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	pas de dérogation	dérogation	dérogation
Travaux dans le périmètre d'un bâtiment classé ou inscrit	pas de dérogation	pas de dérogation	dérogation
Travaux dans le périmètre d'une zone de protection sauvegardée	pas de dérogation	pas de dérogation	dérogation
Impact sur l'activité ou disproportion entre avantages et inconvénients			
Dispositifs spécifiques			
Difficultés liées au bâtiment avant travaux	pas de dérogation	dérogation	dérogation
Mise en place d'un élévateur impossible techniquement	pas de dérogation	dérogation	dérogation

II. La demande de dérogation

Elles sont fixées par le décret n°2006-555 du 17 mai 2006 et portent :

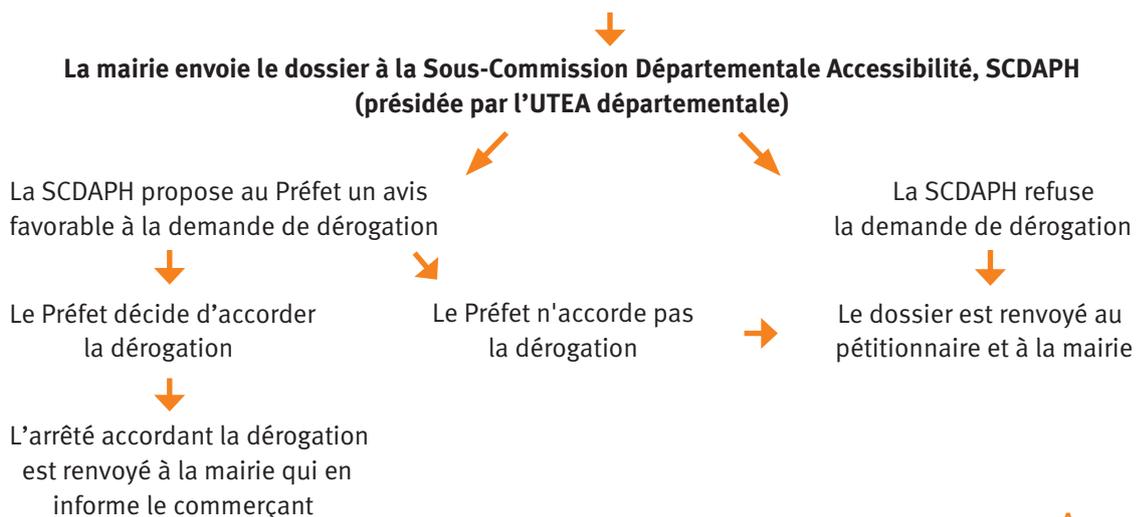
Les dérogations ne peuvent porter que sur un seul ou quelques points de la réglementation et ne concerner qu'un seul ou plusieurs handicaps, mais il n'est pas possible de déroger à tout : la demande de dérogation ne peut donc être effectuée globalement pour le commerce.

Un accord de dérogation sur un point ne dégage pas des obligations liées à l'ensemble des points de la réglementation.

Chaque dérogation demandée doit être argumentée et justifiée et doit être déposée par le commerçant.

Pour effectuer une demande de dérogation, vous devez suivre la procédure suivante :

Dépôt du dossier de demande de dérogation auprès de la mairie de sa commune



4 POUR PLUS D'INFORMATION

a) Les textes de référence

Loi 2005-102 du 11 février 2005

Pour l'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.

Arrêté du 1er août 2006

Fixant les dispositions relatives à l'accessibilité des personnes handicapées des ERP 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 sur diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme (dérogations en cas d'impossibilité technique ou conservation du patrimoine architectural).

Circulaire 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.

Annexe 8 : Etablissements recevant du public et installations ouvertes au public construites ou créées.

Annexe 10 : pour les ERP existants.

a) Web et contacts

- › www.legifrance.gouv.fr
- › www.accessibilite-batiment.fr
- › www.developpement-durable.gouv.fr

Paris

Préfecture de Police de Paris
Bureau des Etablissements recevant du Public
12/14 Quai de Gesvres - 75004 PARIS

<http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/Vos-demarches/Securite-batimentaire/Le-service-des-architectes-de-securite>

Hauts -de-Seine

DRIEA – Unité territoriale des Hauts-de-Seine
Centre Administratif Départemental
167/177 avenue Joliot-Curie
BP 102 - 92013 Nanterre Cedex
Tél. 01 40 97 29 06

www.driea.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr

Seine-Saint-Denis

DRIEA – Unité Territoriale Seine-Saint-Denis
7 Esplanade Jean Moulin - BP 189
93 003 BOBIGNY Cedex
Tel. 01 41 60 67 83

www.driea.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr

Val-de-Marne

DRIEA – Unité Territoriale du Val-de-Marne
12/14 rue des archives
94 011 Créteil Cedex
Tél : 01 49 80 21 00

www.driea.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr

Rencontrez nos conseillers :

0820 012 112

0,12 €/minute

entreprises.cci-paris-idf.fr



... CCI Val-d'Oise
Cap Cergy - Bâtiment C-1
35 boulevard du Port - 95000 Cergy

... CCI Hauts-de-Seine
55, place Nelson Mandela
92000 Nanterre

... CCI Seine-Saint-Denis
191, avenue Paul Vaillant Couturier
93000 Bobigny

... CCI Paris
2, place de la Bourse - 75002 Paris
Bourse de commerce - 2 rue de Viarmes - 75001 Paris

... CCI Versailles - Yvelines
21, avenue de Paris
78000 Versailles

... CCI Val-de-Marne
8, place Salvador Allende
94000 Créteil



La CCI
Val-de-Marne
est certifiée
ISO 9001
version 2008

... CCI Essone
2, cours Monseigneur Romero
91004 Evry cedex

... CCI Seine-et-Marne
1 avenue Johannes Gutenberg - Serris
CS 70045 - 77776 Marne-la-Vallée Cedex 4

