



fcd

Le guide

Comment mieux accueillir tous nos clients ?

Ou l'application de la loi Accessibilité dans les commerces de proximité



Comment mieux accueillir tous nos clients ?

Ou l'application de la loi Accessibilité dans les commerces de proximité

Introduction de Jacques CREYSSEL

La FCD, Fédération du commerce et de la distribution, ne regroupe pas que les grands hypermarchés et supermarchés.

Elle défend aussi les intérêts de près de 17 000 magasins de proximité (petits libres-services alimentaires, supérettes...). Ces magasins, dont le nombre est en croissance constante, sont confrontés chaque jour à de nombreux problèmes, liés notamment à l'augmentation des normes et obligations de toutes sortes pesant sur les établissements recevant du public (ERP).

C'est dans ce cadre que le comité proximité de la FCD, qui regroupe toutes les enseignes gérant ou affiliant ces magasins, a décidé d'engager une action de lobbying et d'information sur les problèmes posés aux magasins de moins de 300 m², par l'application de la loi de 2005 sur la mise en accessibilité des ERP.

Le comité a, dans un premier temps, travaillé avec les pouvoirs publics, et notamment Mme PROST-COLETTA, Déléguée interministérielle à l'accessibilité, pour trouver les moyens d'une adaptation pragmatique des règles prévues par la loi, et éviter ainsi la fermeture de nombreux magasins qui aurait pu résulter d'une application trop stricte des nouvelles règles à partir de 2015.

Un groupe « **Regards croisés sur...** » a ainsi été créé, rassemblant des représentants des associations de personnes en situation de handicap, les ministères concernés et les entreprises. Des cas pratiques, servant de base à des futures dérogations locales, ont été examinés et adoptés par tous. C'est là l'exemple d'un travail commun pour le bien de tous.

Le guide pratique, que vous trouvez ci-après, s'inscrit dans la même démarche. Ce guide, qui se nourrit de situations réelles, synthétise les travaux sur l'application de la loi de 2005, et les avancées de « Regards croisés sur... ». Il s'adresse à chaque directeur de magasin, pour l'aider, à travers des exemples et des conseils, à aménager au mieux son magasin pour une accessibilité optimale.

Le Commerce, au-delà de son activité de vente, est un lieu d'accueil et d'échange, un lieu d'humanité, un lieu de vie. Rendre les commerces plus accessibles aux personnes en situation de handicap, comme aux seniors ou aux mamans avec leur poussette, c'est ainsi permettre une meilleure intégration de l'ensemble des personnes en difficulté. Mais c'est aussi renforcer tout ce qui fait la grandeur du métier de commerçant : la chaleur du contact, le souci de servir, l'écoute permanente du client.

Je forme le voeu que ce guide puisse être utile à chaque commerçant de proximité, pour s'adapter le mieux possible à ces nombreuses exigences, pour leurs clients comme pour leurs collaborateurs.

Jacques CREYSSEL
Délégué Général de la FCD



Guide de la FCD

Sommaire



La relation
commerciale

12



Les impératifs
techniques

22



Focus
réglementaires

50

Contribution de Marie PROST-COLETTA

Déléguée ministérielle à l'accessibilité

Etre en mesure de proposer une meilleure qualité de vie pour chacun de nos concitoyens, voilà le challenge proposé par le législateur lorsqu'il a adopté la loi du 11 février 2005. La France a retenu, dans le respect de ses engagements internationaux, ce principe et veille à le mettre en oeuvre. Pour atteindre cet objectif ambitieux, un cadre, parfois ressenti comme contraignant mais indispensable pour porter les évolutions nécessaires au bénéfice de tous, a été bâti.

N'oublions pas que près de 40% de la population rencontre au moins une difficulté dans son cadre de vie quotidien. Et c'est pour ceci que faire évoluer nos villes, nos transports et nos commerces, services incontournables et indispensables à la vie sociale, devient une nécessité. Il y a urgence : la révolution démographique silencieuse, avec le vieillissement de la population, nous oblige à anticiper. Accroître la qualité de vie au quotidien des personnes handicapées est un objectif à concrétiser dès à présent.

La loi demande à chaque gestionnaire d'établissement recevant du public de se rendre accessible au plus tard le 1^{er} janvier 2015.

Mais soyons clair, il n'est pas question au nom de l'ouverture des ERP à tous, d'en fermer certains. Il est demandé d'accueillir dans son magasin et d'offrir des services et prestations à tous, quelles que soient les capacités et les limitations de ses clients, tout en garantissant à chacun la plus grande autonomie possible.

Cela s'entend pour les magasins neufs, construits après 2007. Le législateur, conscient des contraintes du cadre bâti existant, a souhaité que des normes moins strictes soient retenues et qu'il soit possible de déroger en cas d'impossibilité aux normes d'accessibilité.

Déroger ne veut pas dire s'exclure de la dynamique de mise en accessibilité de son magasin, mais faire connaître ses limites tout en veillant à mettre en oeuvre tout ce qui est possible pour accueillir les personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Cette mise en accessibilité se fait tout logiquement à l'occasion de travaux. A charge pour les gestionnaires d'expliquer dans les demandes d'autorisation de travaux, les éléments qui peuvent être un frein à la mise en accessibilité.

Les CCDSA, composées de trois collègues (administration d'Etat, associations de personnes handicapées et représentants des ERP) examinent tous les dossiers de travaux déposés relatifs aux ERP. Ces commissions ont pour mission de veiller à la mise en oeuvre de la loi dans un esprit de juste équilibre entre les possibilités des gestionnaires et les attentes sociales. Pour éclairer l'acceptable dans les demandes de dérogation, des travaux ont été menés. Ils ont réuni les associations de personnes handicapées, les représentants du secteur du commerce et des accords ont été trouvés pour faciliter les demandes de dérogation des commerçants et éclairer les CCDSA. Ces accords sont regroupés dans des fascicules dénommés « Regards croisés ».

Tous ces éléments sont intégrés dans ce document proposé conjointement par la FCD et les associations de personnes handicapées. Faites-en bon usage, qu'il vous aide dans vos démarches afin que vous puissiez vous consacrer pleinement à votre métier : servir vos clients.

Marie PROST-COLETTA
Déléguée ministérielle à l'accessibilité

“ L'APF, Association des Paralysés de France, soutient la mobilisation de la FCD, dans la mise en œuvre de la loi du 11 février 2005 en faveur de la participation et de la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Au sein des groupes de travail nationaux Regards croisés sur..., nous avons utilement et au bénéfice de tous, trouvé des solutions pragmatiques et raisonnées qui permettront à vous, gestionnaires d'ERP, de disposer d'outils dans vos démarches de mise en accessibilité. Vos efforts vont permettre à plusieurs millions de concitoyens de bénéficier d'une liberté d'aller et de venir comme tout un chacun, puisqu'il faut savoir que :

- 10 à 15 % de toute population vit avec une ou plusieurs déficiences.
- Les personnes de plus de 65 ans représenteront 23% de la population française en 2030.
- L'accessibilité profite également aux femmes enceintes, aux blessés temporaires, aux voyageurs avec bagages, et aux 80 millions de touristes que la France accueille chaque année. Nous remercions donc la FCD et ses adhérents pour leur responsabilité sociale à construire ensemble une Société inclusive et accessible.”

Nicolas MÉRILLE,
Conseiller national Accessibilité & Conception

Retrouvez toutes les Fiches Regards croisés sur
<http://www.fcd.asso.fr/dossier/regardscroises.zip>



Le site Accessibilité du Ministère de l'Égalité des territoires et du logement

Fiche n°1 - La disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences

Fiche n°2 - L'accès à l'établissement recevant du public depuis le trottoir

Fiche n°3 - Les circulations horizontales au sein des ERP existants : de la largeur des allées

Fiche n°4 - Les sanitaires à usage commun dans les ERP existants

« La Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA) a souhaité s'associer aux travaux de réflexion menés par la FCD afin de mieux accueillir demain les personnes malvoyantes ou les personnes aveugles munies d'une canne blanche ou accompagnées d'un chien-guide.

En effet, les personnes déficientes visuelles font leurs courses comme tout un chacun, et c'est pour cela que vous vous devez de les accueillir, de les aider si besoin au sein de vos établissements.

Il est très difficile pour une personne gravement malvoyante de se diriger, de s'orienter, de choisir les produits et de lire les packagings sans accompagnement. Les produits marqués en braille sont donc les bienvenus. Nous utilisons également les codes-barres pour accéder à la fiche produit. Encore faut-il que ces codes-barres soient facilement identifiables sur le plan tactile sur l'étiquette de vente. L'OMS prévoit d'ici 20 ans que la déficience visuelle sera la deuxième cause de handicap derrière Alzheimer.

Il est donc urgent de rendre accessibles tous les espaces de vente, physiques ou numériques, aux personnes déficientes visuelles. »

Thierry JAMMES

Président de la Commission Accessibilité de la CFPSAA

Relation commerciale

Sommaire



Savoir accueillir dans toutes les situations	14
Handicap moteur	15
Handicap visuel	16
Cas particulier des chiens guide	17
Handicap auditif	18
Handicap mental	19
Emploi des salariés en situation de handicap dans la branche Commerce à prédominance alimentaire	20
Adaptation des postes de salariés handicapés	21

Savoir accueillir dans toutes les situations

Dans le commerce de proximité plus qu'ailleurs, l'accueil est primordial.

Les personnes en situation de handicap, les seniors, les mamans avec poussettes ou accompagnées d'enfants en bas âge ..., sont des clients comme les autres, et il est important de les considérer comme tels. Le personnel d'accueil se doit de proposer un service de qualité adapté aux besoins de cette clientèle.



Recommandations générales

- ✓ Garder le sourire et être avenant.
- ✓ Proposer son aide sans jamais l'imposer.
- ✓ Attendre son accord et respecter les directives sans décider à sa place.
- ✓ Ne pas faire passer les autres clients avant.
- ✓ Parler directement à la personne, même si elle est accompagnée.
- ✓ Porter une tenue vestimentaire en adéquation avec son poste de travail et/ou un badge.



Handicap MOTEUR



Une personne atteinte de déficience motrice éprouve des difficultés à se déplacer et utilise pour cela une canne, un fauteuil roulant manuel ou électrique.

C'est la raison pour laquelle une aide extérieure est souvent utile pour des actes élémentaires tels qu'atteindre un produit dans le rayon, passer une rampe à forte inclinaison ... Enfin, pensez que ces personnes présentent une grande fatigabilité.

Recommandations particulières

- ✓ Aider la personne en fauteuil roulant dans les pentes présentant un fort pourcentage.
- ✓ Maintenir si possible les portes ouvertes.
- ✓ Se positionner à bonne hauteur pour l'écouter ou lui parler.
- ✓ Enlever les obstacles se trouvant sur le cheminement.
- ✓ Ne pas pousser le fauteuil roulant si la personne est autonome.
- ✓ Mettre à disposition une assise à proximité de l'espace où il y a un risque d'attente (cabine d'essayage, caisse ...).



Handicap VISUEL



Pour répondre aux besoins des personnes atteintes de déficience visuelle, il faut distinguer les personnes malvoyantes et les personnes aveugles. Pour les personnes malvoyantes, il faut veiller à la qualité de l'éclairage, à la taille et au contraste des informations délivrées par écrit... La personne aveugle utilise ses autres sens pour se déplacer et appréhender son environnement.

Recommandations particulières

- ✓ Dès son arrivée, se présenter et faire en sorte d'être disponible si la personne a besoin d'aide.
- ✓ Essayer d'identifier si la déficience sensorielle est gênante ou non pour la communication.
- ✓ Lui proposer votre aide sans l'imposer :
« Désirez-vous que je vous accompagne ? ».
- ✓ Si elle accepte, lui proposer votre bras pour favoriser le guidage.
- ✓ Si la personne possède une canne (sert de guide et l'aide à identifier les dangers), ne pas la prendre car elle pourrait éprouver un fort sentiment d'insécurité.
- ✓ Dans un escalier, prévenir la personne et lui indiquer si les marches sont montantes ou descendantes.



Savoir accueillir dans toutes les situations

Cas particulier des chiens guides

Éviter de flatter, de distraire un chien guide ou de lui offrir de la nourriture lorsqu'il est harnaché. Souvenez-vous que les chiens guides sont des chiens d'utilité et qu'ils ne doivent pas être traités comme des animaux domestiques (Loi 87-588 du 30 juillet 1987).

Avis et conseils d'expert

Pour les métiers relevant de l'alimentation, rappel de la Loi du 30 juillet 1987 pour les magasins de vente : «L'accès aux transports, aux lieux ouverts au public, ainsi qu'à ceux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative est autorisé aux chiens guides d'aveugle ou d'assistance accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L.241-3 du code de l'action sociale et des familles.».



Savoir accueillir dans toutes les situations

Handicap AUDITIF



La déficience auditive ne se voit pas.

Il est nécessaire de bien distinguer une personne sourde et une personne malentendante. La première compense principalement par la vue.

La seconde peut être équipée d'une prothèse auditive. Pour elle, la qualité de l'environnement sonore est déterminante pour lui permettre de comprendre les messages et de communiquer.

Recommandations générales

- ✓ S'assurer de conditions adaptées pour la lecture labiale (éclairage, contre-jour, main devant la bouche, chewing-gum ...).
- ✓ Parler face à la personne.
- ✓ Parler simplement, articulez sans exagérer !
- ✓ S'assurer que la personne comprenne bien vos explications.
- ✓ Mettre à sa disposition du papier et des crayons.
- ✓ Si la personne est équipée d'une prothèse auditive, lui proposer d'utiliser la boucle à induction magnétique si celle-ci est présente en magasin (voir page 35).



Handicap MENTAL



La déficience intellectuelle provoque des difficultés de compréhension, de communication, de mémorisation et de prise de décision. Souvenez-vous que la personne atteinte de ce type de déficience conserve toutes ses capacités physiques.

Recommandations particulières

- ✓ Laisser le temps suffisant à la personne pour réagir et s'exprimer.
- ✓ S'exprimer clairement, parlez en utilisant des mots simples.
- ✓ Reformuler vos paroles si elles semblent ne pas avoir été comprises.
- ✓ Garder son calme, même si certaines attitudes peuvent déstabiliser.
- ✓ Ne pas finir la phrase à la place de la personne.
- ✓ Recompter si besoin la monnaie rendue avec la personne.



Emploi des salariés

dans la branche Commerce à prédominance alimentaire

Les entreprises de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire se sont engagées sur l'emploi des personnes en situation de handicap à la fin des années 90. Aujourd'hui, la moyenne des principales entreprises* de la branche est de 7% ; une entreprise dépasse même les 10% ! Ces entreprises emploient environ 20 000 salariés

en situation de handicap fin 2012 (3 815 salariés en 1994). Toutes les entreprises intégrées de la branche ont signé des accords d'entreprise pour favoriser le recrutement et l'emploi. Ces accords s'évaluent au travers du bilan des actions menées et chiffrées. Mi 2013, une majorité de ces accords triennaux est en cours de renouvellement.

Les stratégies volontaristes des entreprises : quelques exemples

- Actions de communication ciblées pour changer le regard sur le handicap.
- Mise en situation des salariés pour faire comprendre les situations de handicap.
- Partenariats avec les associations locales du secteur protégé et les groupements d'employeurs.
- Présence des recruteurs dans les salons dédiés.
- Appui sur les réseaux partenaires pour recruter des candidats.
- Aménagement de l'ergonomie des postes de travail.
- Accompagnement des collaborateurs en postes.
- Partages réguliers sur les bonnes pratiques d'aménagement des postes.

**Auchan Hypermarchés et Supermarchés, Groupe Carrefour, Groupe Casino, Cora, Supermarchés Match, Metro, Monoprix, Picard, Schiever*

Adaptation des postes des salariés handicapés

L'accès à tous les postes du magasin, même au contact de la clientèle est possible :

- Boulanger-pâtissier.
- Boucher-charcutier.
- Manutentionnaire.
- Employé(e) de libre-service.
- Hôte ou hôtesse de caisse.
- Directeur (directrice) de magasin de proximité ...

Les personnes ne doivent pas être cantonnées aux postes administratifs. Les équipements spécialisés, les nouvelles technologies, ... offrent de très nombreuses possibilités en matière d'adaptation des postes de travail.



Des aménagements simples permettent d'accueillir des salariés handicapés, par exemple :

- Installation d'une alarme par flash lumineux dans un laboratoire boulangerie pour un malentendant.
- Port d'une montre ou d'un beeper vibrant comme alarme dans le cas d'une déficience auditive.
- Dotation d'un tire-palettes électrique pour un manutentionnaire en fauteuil.

Les impératifs techniques

Sommaire



Parkings et cheminements extérieurs	24
Accès au commerce par la voirie	25 / 26
Portes et vitrines	27
Entrées et sorties	28
Cheminements intérieurs	29 / 33
Accueils et caisses	34 / 36
Cabines d'essayage	37
Escaliers	38
Mobiliers de vente	39
Ascenseurs, élévateurs	40
Sanitaires	41
Espaces de restauration	42
Autres services accessibles	43
Caractéristiques des locaux	44
Bonnes pratiques de circulation	45
Étiquettes prix et affichages	46
Signalétiques	47

Parkings

et cheminements extérieurs

Stationnement

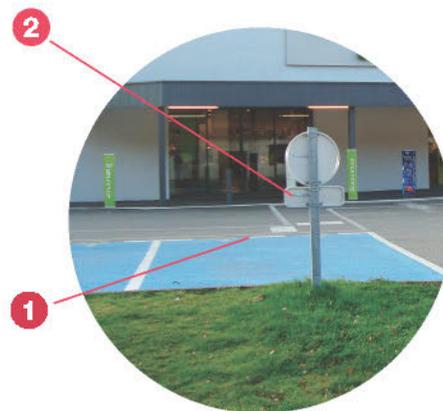
Si le commerce dispose d'un parking privé, il doit réserver 2% des places accessibles. Si ce n'est pas le cas, le commerçant peut solliciter une demande auprès de la mairie de sa commune, pour obtenir des places réservées sur le domaine public proche de son commerce.

Le stationnement doit présenter :

- Des dimensions minimales : longueur supérieure ou égale à 5 m / largeur supérieure à 3,30 m.
- 1 Un marquage au sol conforme à la signalisation routière.
- 2 Une signalisation verticale conforme à la signalisation routière.
- Un raccordement horizontal (sans ressaut) avec le cheminement d'accès au commerce.

Cheminement extérieur

Le cheminement placé devant le commerce doit laisser un passage libre de 1,40 m, avec un rétrécissement ponctuel autorisé de 1,20 m sur une faible longueur. Le revêtement de sol doit être non meuble, non-glissant, non-réfléchissant et sans obstacle à la roue et à la canne. Le dévers est inférieur à 2%, et suffisant pour éviter la stagnation de l'eau. Les obstacles en porte-à-faux, en débords de plus de 15 cm, sont matérialisés au sol pour être détectables à la canne. Les éléments suspendus doivent laisser un passage libre supérieur ou égal à 2,20 m.



Accès

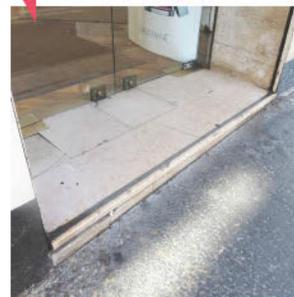
au commerce par la voirie

Non conforme

Pouvoir entrer dans l'ERP (établissement recevant du public, voir page 52) est une priorité. L'entrée doit être accessible en continuité avec le cheminement extérieur. Une entrée de plain-pied est la situation idéale.

En France, 80% des commerces de proximité sont inaccessibles aux usagers en fauteuil roulant à cause d'un ressaut, une marche ...

Un **ressaut** est accepté s'il est inférieur à 2 cm. L'angle du ressaut doit être chanfreiné ou arrondi. Le ressaut peut atteindre 4 cm, s'il est chanfreiné à 33%.



Une marche doit être remplacée par une rampe qui doit présenter :

- Une pente inférieure à 5% (tolérance à 8% sur une longueur inférieure à 2 m, 10% sur une longueur inférieure à 50 cm).
- Un palier de repos en haut et en bas de la pente.
- Des paliers de repos intermédiaires tous les 10 m si la pente est supérieure à 4%.
- Un garde-corps si la hauteur de la rampe dépasse 40 cm.



Avis et conseils d'expert

Le commerçant, responsable de la mise en accessibilité de son établissement, doit prioritairement rechercher une solution à mettre en oeuvre sur son unité foncière. Si la réalisation d'une solution à l'intérieur de la surface de vente est impossible (à démontrer !), une solution empiétant sur la voirie publique devra être étudiée en concertation avec la commune. Attention, certaines solutions nécessitent une dérogation.



Pour plus d'information sur ce point, consulter la Fiche N°2 « REGARDS CROISES » (voir page 10).

Accès

au commerce par la voirie

S'il est impossible techniquement d'installer une rampe sur l'emprise foncière du commerce, il faut négocier la construction d'une rampe sur le domaine public. Deux solutions peuvent être envisagées :

- La construction d'une rampe fixe avec emprise sur la voirie.
- L'installation d'une rampe mobile avec emprise temporaire sur la voirie.

Pour être mises en oeuvre, ces solutions nécessitent une demande de dérogation (voir pages 56-57) et une autorisation d'occupation du domaine public à obtenir auprès de la mairie, après négociation avec les services municipaux.

Pour les rampes mobiles, il est possible d'installer **des modèles amovibles ou télescopiques** :

- 1 Rampe manuelle rabattable.
- 2 Rampe manuelle à tiroir.
- 3 Rampe automatique.

Avis et conseils d'expert

Ces solutions alternatives doivent faire l'objet d'une demande de dérogation. N'entreprendre aucuns travaux avant l'obtention de la dérogation !

- Ces rampes améliorent les conditions d'accès, mais nécessitent néanmoins une « aide extérieure ».

- Une rampe automatique impose l'automatisation de la porte d'entrée.



Portes et vitrines

La porte

La porte d'entrée doit permettre le passage des usagers en fauteuil roulant et ne présenter aucun risque pour les personnes déficientes visuelles.

Caractéristiques requises :

- Une porte à un vantail doit présenter une largeur minimale de 0,90 m (une porte de 0,80 m est acceptée si présence d'un mur ou d'un poteau porteur).
- Un espace de manoeuvre est requis de chaque côté d'une porte battante afin de permettre à un usager en fauteuil roulant de l'ouvrir et de la fermer. Cet espace est de 1,70 x 1,20 m pour une porte en poussant, et de 2,20 x 1,20 m pour une porte en tirant.
- Un palier de repos de 1,40 m est nécessaire devant chaque porte automatique.
- La porte doit être facilement manoeuvrable et l'effort d'ouverture doit être inférieur à 5 kg (traction ou poussée).
- La poignée est facilement repérable, préhensible et positionnée à plus de 40 cm de tout angle rentrant.

Les parois vitrées

- 1 Les parois vitrées sont repérables grâce à des éléments contrastés visuellement.



Avis et conseils d'expert

*Attention à ne pas confondre la paroi vitrée d'une porte et la paroi vitrée de la vitrine !
Seule la paroi vitrée de la porte doit être repérée.*

Entrées et sorties

Les entrées et sorties usuelles

- 1 Doivent être facilement repérables par une signalétique adaptée et des bandes contrastées.
- 2 Ne doivent pas se confondre avec les issues de secours.

Plusieurs solutions peuvent être envisagées pour contraster les portes vitrées :

- Bandes de couleur d'une largeur de 5 cm, positionnées à 1,10 m et 1,60 m du sol.
- Vitrophanie, éléments peints, collés, gravés...

1



Côté extérieur



Côté intérieur

2



Avis et conseils d'expert

Pour une personne déficiente visuelle, le repérage de l'entrée peut se faire à l'aide d'une balise sonore. L'utilisateur déficient visuel est équipé d'une télécommande lui permettant d'activer la balise sonore qui est implantée au-dessus de la porte d'entrée. Dotée d'un haut-parleur, la balise sonore délivre un message qui peut par ailleurs être personnalisé (horaires d'ouverture, cheminement, topographie des lieux...)



Cheminements

intérieurs

La mise en accessibilité doit rendre la surface de vente accessible pour tous les handicaps et pas seulement pour les handicapés moteurs. Une personne en situation de handicap doit pouvoir circuler dans le magasin avec la plus grande autonomie possible.

Les magasins neufs

Dans les magasins neufs, tous les cheminements intérieurs accessibles doivent présenter une largeur minimale de 1,40 m. De manière très ponctuelle, un rétrécissement supérieur ou égal à 1,20 m est accepté si contrainte de structure (ex. : présence de mur porteur, poteaux...).

Les magasins existants

Dans les magasins existants, le cheminement intérieur accessible comprend :

- **Des allées structurantes d'au moins 1,40 m de largeur**, donnant accès depuis l'entrée à tous les services : caisses, ascenseurs et autres circulations verticales, sanitaires adaptés, cabines d'essayage adaptées, meubles d'accueil, photocopieurs, bacs de recyclage, bornes de lecture de prix, balance des fruits et légumes...(il s'agit en fait des allées principales du règlement de sécurité dans les ERP).

- **Les autres allées qui peuvent conserver leurs dimensions actuelles à condition que celles-ci soient au moins égales à 0,90 m et à 1,05 m au sol sur une hauteur de 0,20 m (régime dérogatoire).**

De manière très ponctuelle, un rétrécissement supérieur ou égal à 0,90 m est accepté si contrainte de structure (ex. : présence de mur porteur, poteaux...).

Dans tous les cas, un rétrécissement ponctuel est apprécié au regard de la fréquentation du lieu, de son implantation dans le commerce et des éventuelles contraintes pré-existantes.

Attention : il est pertinent de réexaminer la largeur des allées lorsqu'un magasin augmente sa surface de vente de plus de 20%.

La dérogation sur les autres allées s'accompagne de 2 contreparties :

- Engagement du commerçant à apporter toute l'assistance utile à ses clients pour leur permettre d'obtenir la délivrance des produits ou des prestations.
- Création d'aires de retournement :
 - ➊ Tous les 6 m maximum et à chaque croisement entre une allée structurante et une autre allée de largeur réduite.
 - ➋ D'un diamètre de 1,50 m pour permettre la rotation du fauteuil roulant.

Toutes les dispositions qui précèdent doivent faire l'objet d'une demande de dérogation dans la notice d'accessibilité.



Pour plus d'information sur ce point, consulter la Fiche N°3 « REGARDS CROISES » (voir page 10).

Cheminements intérieurs dans l'existant

Élément empiétant sur le cheminement

Le cheminement doit être libre de tout obstacle :

Si des éléments sont suspendus au-dessus du cheminement, les placer à une hauteur minimale de 2,20 m (signalétique...).

- 1 Si des éléments sont implantés sur le cheminement en saillie latérale de plus de 15 cm, mettre un repère tactile et visuel au sol.
- 2 Recommandation : si l'élément en saillie latérale est situé à une hauteur inférieure à 40 cm, le repère tactile et visuel au sol n'est pas obligatoire.

Les revêtements de sol

- Non glissants.
- Non réfléchissants et sans obstacle à la roue. Les trous, fentes et grilles ont une largeur ou un diamètre inférieur ou égal à 2 cm.

L'éclairage des allées

- Niveau d'éclairage minimal de 100 lux dans les allées.
- Eviter tout dispositif générant un éblouissement.

Avis et conseils d'expert

Il est recommandé que les barrières comportent un élément bas continu situé au maximum à 0,40 m au-dessus du sol, pour être détectable par la canne blanche.

1



2



Accueils et caisses :

espace de l'entrée du magasin et caisses

Le mobilier doit comporter une partie adaptée qui permet à une personne en fauteuil roulant d'écrire, lire ou utiliser le clavier de la carte bancaire. Elle est réalisée **au moyen soit d'un meuble latéral, soit d'une tablette devant.**

- 1 Partie supérieure du plateau à une hauteur maximale de 0,80 m.
- 2 Vide en partie inférieure de 30 cm minimum de profondeur, 60 cm minimum de largeur, et 70 cm de hauteur maximum.

- Un espace d'usage minimal de 0,80 x 1,30 m est nécessaire devant le mobilier, pour permettre à l'utilisateur en fauteuil roulant de stationner devant l'accueil en cas d'approche frontale. Si l'approche est latérale, il est nécessaire d'implanter une aire de retournement d'1,50 m de diamètre.
- Une aire de rotation devant la caisse (diamètre de 1,50 m) permet à une personne en fauteuil roulant, ou à une poussette, d'effectuer un demi-tour pour sortir.
- Un niveau d'éclairage minimal de 200 lux sur le mobilier.



Accueils et caisses :

les options

Balise sonore

La balise sonore permet de délivrer des informations vocales aux usagers déficients visuels. Localisé à l'entrée du magasin, cet équipement permet, à l'aide du message délivré, d'orienter et d'informer les usagers.

La balise sonore est déclenchée par l'utilisateur qui est équipé d'une commande universelle (le même équipement qui déclenche les messages sonores sur les feux tricolores).

Boucle à Induction Magnétique (BIM)

La BIM est destinée aux personnes déficientes auditives appareillées d'une prothèse auditive disposant de la fonction téléphone (position T). La plupart des appareils de correction auditive type "contour d'oreille" dispose de cette fonction. La BIM permet d'amplifier les sons et d'éliminer les bruits ambiants qui gênent les porteurs de prothèses auditives. Pour le personnel d'accueil, l'utilisation de ce matériel facilitera les échanges avec la clientèle malentendante.



Avis et conseils d'expert

L'installation de ces équipements n'est pas une obligation réglementaire. Ces équipements apportent un « confort » complémentaire aux personnes déficientes sensoriels. Le commerçant choisit de retenir ou pas ce type de solution.

Caisses tapis

Lorsqu'il existe des caisses de paiement disposées en batterie, le nombre minimal de caisses adaptées est de une caisse par tranche de 20, arrondi à l'unité supérieure.

La caisse adaptée

- Doit être prioritairement ouverte.
- Etre accessible par un cheminement d'une largeur minimale de 0,90 m.
- Si les caisses sont localisées sur plusieurs niveaux, les obligations ci-dessus s'appliquent à chaque niveau.
- Doit être munie d'un affichage directement lisible par l'utilisateur afin de recevoir l'information sur le prix à payer.
- La touche « 5 » du clavier (paiement par CB) est marquée par un ergot qui permet aux personnes mal et non voyantes d'effectuer leur code.

Caisse classique



Tablette position accesibilité

Cabines d'essayage

Lorsqu'un commerce présente plusieurs cabines d'essayage, au moins une cabine doit être aménagée et accessible par un cheminement praticable.

La cabine doit :

- Etre accessible par un cheminement d'une largeur minimale de 1,40 m.
- Inclure un espace de manoeuvre avec possibilité de faire un demi-tour : diamètre minimal 1,50 m.

1 Disposer d'une assise fixe ou rabattable. La hauteur d'assise est comprise entre 0,45 et 0,50 m.

2 Avoir une barre d'appui pour effectuer le transfert du fauteuil roulant vers l'assise. La hauteur de la partie horizontale est située entre 0,70 et 0,80 m du sol.

S'il y a présence de miroir, sa hauteur doit être adaptée (personne en position assise et debout).

Si la cabine est dotée d'une porte, la largeur minimale de porte est de 0,90 m. La porte est équipée d'une barre de rappel. Les patères doivent être implantées à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m du sol.



Escaliers

Les marches présentent une hauteur maxi de 16 cm et une profondeur mini de 28 cm.

- 1 Tous les nez de marches sont contrastés et non glissants.
- 2 Les 1ère et dernière contremarches sont contrastées.
- 3 La main courante est :
 - Facilement préhensible et contrastée par rapport à son support.
 - Débordante (à l'horizontal) en haut et en bas, sur une longueur mini de 28 cm.
 - Continue, même sur un palier intermédiaire.
 - Implantée de chaque côté de l'escalier, à une hauteur comprise entre 0,80 et 1,00 m (largeur mini entre mains courantes : 1,20 m).
- 4 En haut de l'escalier, un revêtement de sol doit permettre l'éveil de vigilance à une distance de 0,50 m grâce à un contraste visuel et tactile.



Avis et conseils d'expert

Dans les ERP existants, une hauteur de marche de 17 cm maxi est acceptée.

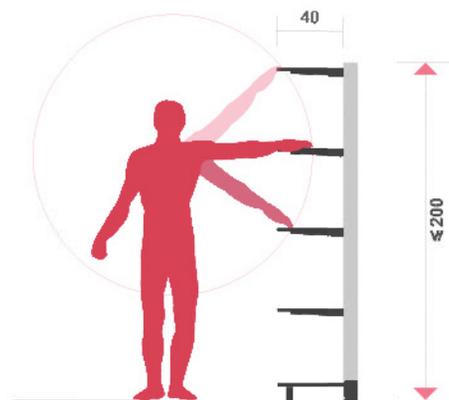
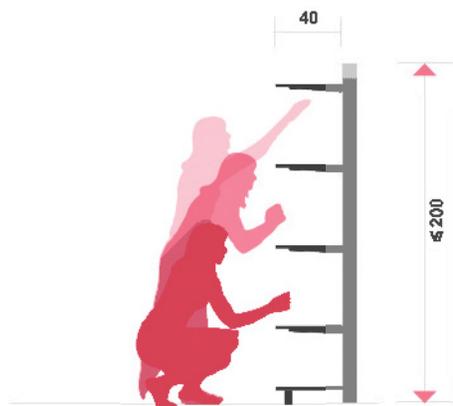
- Recourber la main courante dépassante pour ne pas créer d'obstacle dangereux dans la circulation.

- Il est accepté de ne pas installer de seconde main courante si la largeur entre mains courantes est inférieure à 1 m.

Mobiliers de vente

L'atteinte des produits

- Pour les produits en libre-service, placés en hauteur ou en retrait, veillez à les disposer de manière stable.
- Apportez votre aide aux personnes qui ne parviennent pas à atteindre les produits.
- Dans la mesure du possible, pour les produits les plus courants, évitez les étagères trop profondes. Ne pas dépasser les 40 cm.



Ascenseurs, élévateurs

Les caractéristiques d'un ascenseur accessible sont :

- Commandes palières situées à une hauteur entre 0,90 et 1,10 m.
- Largeur minimale de porte cabine et palière de 0,80 m.
- Portes automatiques avec dispositif de détection toute hauteur.
- Précision d'arrêt (seuil cabine / palier) de +/- 10 mm.
- Dimensions minimales de cabine : profondeur 1,25 m et largeur 1 m.
- Commandes en cabine situées à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,20 m, éloignées d'un angle rentrant (à plus de 0,40 m).
- Main courante en cabine à une hauteur maximale de 0,90 m.
- Dispositif de demande de secours avec signalisations visuelles et sonores, incluant une aide à la communication (boucle magnétique).



L'élévateur peut être la solution pour pallier :

- L'absence de rampe ou l'impossibilité de créer une rampe (si différence de niveau inférieure à 1,20 m de hauteur).
- L'absence d'un ascenseur (si différence de niveau supérieure à 1,20 m de hauteur).

Un élévateur ne peut être envisagé que si une dérogation est obtenue.

Sanitaires

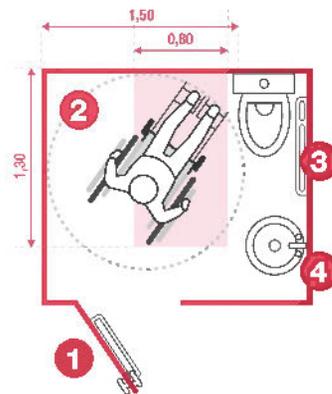
La mise à disposition de sanitaires est une obligation pour les établissements ayant plus de 20 places assises de restauration.

• Les sanitaires comportent une aire de retournement qui est soit intégrée, soit à l'extérieur (voir schémas).

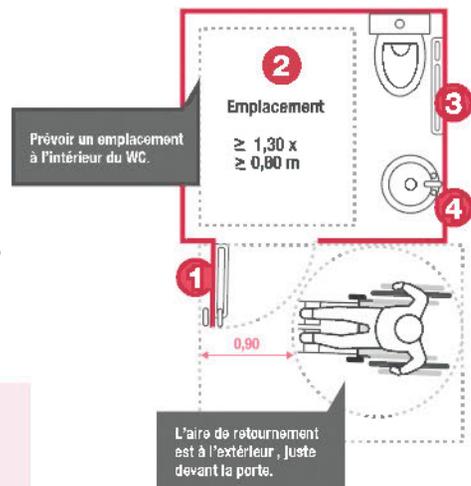
- 1 On y accède par une porte en tirant (largeur mini 0,90 m), munie d'une barre de rappel.
 - 2 Le sanitaire doit présenter :
 - Une aire de retournement d'un diamètre minimum de 1,50 m, (si possible à l'intérieur).
 - A défaut, un emplacement de 1,30 x 0,80 m situé sur le côté latéral de la cuvette, et une aire de retournement à l'extérieur devant la porte.
 - 3 Une barre d'appui, solidement fixée, est installée à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m.
 - 4 Le sanitaire dispose d'un lave mains situé à une hauteur maxi de 0,85 m et implanté hors angle rentrant (à plus de 40 cm d'un angle).
- Tous les équipements tels que distributeur de savon, sèche mains, patère...sont installés à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m.

 Pour plus d'information sur ce point, consulter la Fiche N°4 « REGARDS CROISES » (voir page 10).

Sanitaire avec aire de retournement intégrée



Sanitaire avec aire de retournement extérieure



Avis et conseils d'expert

Les règles d'hygiène imposent un espace de transition pour que le sanitaire n'ouvre pas directement sur l'espace de vente.

Espaces de restauration

Le mobilier de l'espace de restauration doit être adapté :

- Vide en sous face de 600 mm largeur x 300 mm profondeur x 700 mm hauteur minimum.
- Hauteur maximale de 800 mm.
- Piètements permettant la libre circulation du fauteuil.
- Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m au droit du mobilier.
- Mobilier contrasté par rapport à son environnement.

Avis et conseils d'expert

- Privilégier du mobilier non fixe permettant une plus grande souplesse d'utilisation.
- Diversifier les assises (avec et sans accoudoirs) permet aux utilisateurs de choisir celle lui offrant l'utilisation la plus aisée.
- Si les espaces de restauration sont présents à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, aménager des espaces adaptés à l'intérieur et à l'extérieur.



L'accessibilité

des autres services

En plus de son offre principale de marchandises, un commerce peut proposer à sa clientèle, de nombreux services complémentaires ou accessoires : photocopieurs, bacs de recyclage, photomatons, bornes de lecture de prix, balances de fruits et légumes, paniers ...

Ces services, bien qu'optionnels, doivent être rendus accessibles.

Caractéristiques à respecter :

- Equipements et commandes situés entre 0,90 et 1,30 m de hauteur.
- Si éléments en saillie de plus de 15 cm sur le cheminement, les repérer tactilement au sol.
- Espace d'usage de 0,80 x 1,30 m au droit des équipements et commandes.
- Equipements contrastés par rapport à leur environnement.

Avis et conseils d'expert

Si le service est proposé par un prestataire extérieur, lui demander avant le 1er janvier 2015, de vérifier si son équipement respecte les contraintes d'accessibilité. Si ce n'est pas le cas, l'inviter à remplacer son équipement.



Caractéristiques des locaux

Dans les locaux de nombreux ouvrages et équipements impactent l'accessibilité.

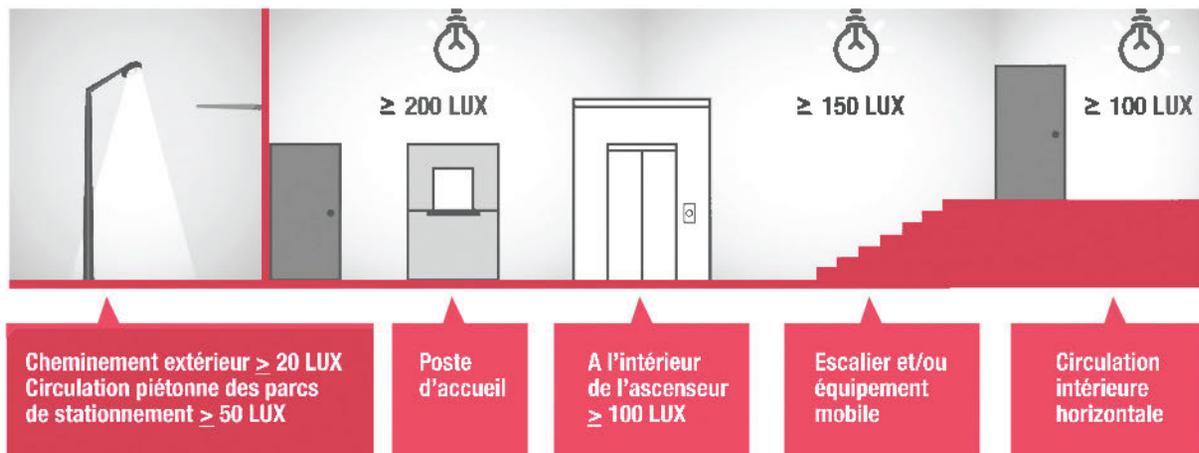
Une attention particulière sera portée sur les revêtements de sols, les murs et plafonds, l'éclairage, les couleurs et les contrastes...

L'éclairage

- Respecter les valeurs minimales d'éclairage (cf. valeur ci-dessous).
- Si éclairage temporisé, prévoir une extinction progressive.
- Si fonctionnement par détection de présence, couvrir l'ensemble de l'espace concerné.
- Si zones de détection successives, chevaucher les zones.

Revêtement de sol, murs et plafond

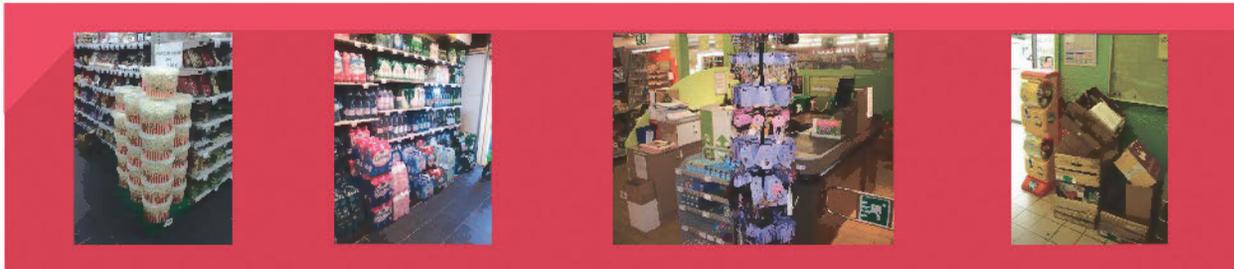
Ils ne doivent pas occasionner de gêne visuelle (surface éblouissante ou générant des reflets à proscrire) ou sonore (acoustique de mauvaise qualité ne permettant pas de communiquer ou de recevoir des informations sonores).



Bonnes pratiques de libre circulation

La libre circulation dans le magasin est fortement recommandée pour des raisons d'aisance de la clientèle et pour le respect des règles de sécurité.

Des allées ... encombrées



Des allées dégagées conseillées



Étiquettes prix et affichages

Les étiquettes de prix doivent être lisibles

- Informations fortement contrastées par rapport au support.
- Hauteur des caractères supérieure ou égale à 4,5 mm.
- Même régime pour les étiquettes en papier ou électroniques.



Signalétiques



Logos Handicap normalisés

La signalétique doit être visible

- Informations regroupées.
- Le support doit :
 - Etre contrasté par rapport à son environnement.
 - Permettre une vision et une lecture en position « assis » et « debout ».
- Etre positionné pour éviter tout effet de reflet, éblouissement.
- Permettre à une personne malvoyante de s'en approcher à moins d'un mètre.

La signalétique doit être lisible

- Informations fortement contrastées par rapport au support.
- La hauteur minimale de caractère doit être proportionnelle à la distance de lecture, au contraste et au type de message. Il est d'usage que la hauteur des lettres respecte le rapport de 1/300^e de la distance de lecture. Exemple : une lettre de 2 cm se lit à 6 m.

La signalétique doit être compréhensible

- Recourir autant que possible à des icônes ou pictogrammes.
- Utiliser des pictogrammes normalisés.



METL-MEDDE, Illustrateur : STOMP

Focus réglementaire

Sommaire



Qu'est-ce que le handicap ?	50 / 51
Rappel réglementaire des ERP	52
Obligations et calendrier dans un ERP de 5 ^{ème} catégorie	53
Autorisation de travaux	54 / 55
Demande de dérogation	56 / 57

Qu'est-ce que le handicap ?

Avant 2005, seules les personnes en fauteuil roulant étaient prises en compte dans les réglementations successives sur le handicap.

La loi du 11 février 2005 propose un nouveau cadre pour la notion de handicap :
« Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de 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 ».

VISUEL

Personnes non-voyantes et malvoyantes, soit 1,5 millions de personnes.



AUDITIF

Personnes non-entendantes (dites sourdes) et malentendantes, soit 3,7 millions de personnes.



MOTEUR

Personnes avec des atteintes modérées voire légères (rhumatismes, arthrose,...), mais aussi paralysies (tétraplégie, paraplégie, hémip légie,...) ou ayant des difficultés de motricité autres (femmes enceintes, parents avec poussettes ...), soit 8 millions de personnes.

Il faut distinguer le handicap



MENTAL / COGNITIF

Personnes avec un handicap mental, souffrant de trouble cognitif (ex : maladie d'Alzheimer...), soit 1 million de personnes.

Cas particulier des personnes âgées

En 2013, les personnes âgées de plus de 75 ans représentent 5,914 millions de personnes. A partir de 80 ans, 1 personne sur 2 est atteinte d'une ou plusieurs déficiences.

Rappel réglementaire

pour les ERP

Qu'est qu'un ERP ?

« Constituent des **Établissements 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 ».

Un commerce est, par définition, un lieu accueillant du public : il est classé ERP et entre, à ce titre, dans le champ d'application de la loi du 11 février 2005.

Les ERP sont classés selon leur capacité d'accueil :

- 1^{ère} catégorie : au-dessus de 1 500 personnes.
- 2^{ème} catégorie : de 701 à 1 500 personnes.
- 3^{ème} catégorie : de 301 à 700 personnes.
- 4^{ème} catégorie : de 201 à 300 personnes.
- 5^{ème} catégorie : 200 personnes pour les magasins de ventes et centres commerciaux (type M).

Distinction entre ERP « existants » et ERP « neufs »

ERP « existant » : bâtiment dont le permis de construire a été déposé avant le 1^{er} janvier 2007.

ERP « neuf » : bâtiment dont le permis de construire a été déposé à compter du 1^{er} janvier 2007.

Obligations et calendrier pour un ERP

Obligation avant 1^{er} janvier 2015

1^{er} janvier 2015

Obligation dès le 1^{er} janvier 2015

Cas 1

Réalisation de travaux intérieurs dans le volume ou les surfaces existantes

➔ Solution A

A minima, les conditions initiales d'accessibilité sont maintenues, sachant que la loi impose la mise aux normes avant le 1^{er} janvier 2015.

➔ Solution B

Les travaux intègrent les mises aux normes exigibles au 1^{er} janvier 2015.

Avis d'expert : privilégier la solution B, pour éviter de traiter dans un second temps la mise aux normes accessibilité.

Cas 2

Création de surfaces et de volumes nouveaux

Les travaux portant sur les surfaces et volumes nouveaux respectent les règles du « neuf ».

Cas 3

Réalisation de travaux intérieurs dans le volume ou les surfaces existantes

Les travaux intègrent les mises aux normes exigibles au 1^{er} janvier 2015.

Cas 4

Création de surfaces et de volumes nouveaux

Les travaux portant sur les surfaces et volumes nouveaux respectent les règles du « neuf ».

Autorisation de travaux

Tous les travaux dans un ERP doivent faire l'objet d'une demande d'autorisation administrative auprès du Maire ou du Préfet. L'autorisation ne sera délivrée que si les travaux projetés sont conformes aux règles d'accessibilité et de sécurité. La Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA) vérifie le respect des demandes d'autorisation.

Selon le type de travaux envisagés, la demande d'autorisation se traduira :

- **Pour les travaux modifiant la surface**, par une demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (AT) – Formulaire CERFA N° 13824-02.
Le délai d'instruction est de 5 mois. Passé ce délai, l'autorisation est réputée acceptée.
- **Pour les travaux modifiant la façade**, par une Déclaration Préalable (DP) – Formulaire CERFA 13404-02.
Le délai d'instruction est de 2 mois.
- **Pour les travaux de construction ou de modification de surface**, par un Permis de Construire (PC) – Formulaire CERFA 13409-02. Le délai d'instruction est de 5 mois.

Les formulaires CERFA sont disponibles sur le site :

<http://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/formulaires/>

Avis & conseils d'expert

Avant tout projet d'aménagement, de modification de votre commerce ou projet de création, il est conseillé de prendre contact avec le service d'urbanisme de votre commune afin de connaître vos obligations et les démarches administratives à faire.

Autorisation de travaux

La demande d'autorisation doit être accompagnée :

- ▶ **D'une notice d'accessibilité** : dossier permettant de vérifier la conformité du projet par rapport aux règles d'accessibilité des personnes handicapées, comprenant notamment :
 - Les plans cotés, en 3 dimensions :
 - De l'extérieur du terrain et de l'intérieur du/des bâtiments.
 - Faisant apparaître le respect de la chaîne de déplacement (cadre bâti, voirie et espaces publics).
 - détaillant les circulations (largeurs, pentes, ...) et les espaces de manoeuvre et d'usage destinés au fauteuil roulant...
 - La note explicative, avec notamment :
 - L'indication des dimensions des locaux.
 - Les dispositifs mis en place à l'attention du public (commandes, comptoir / caisse, ascenseurs...).
 - La nature des matériaux et des revêtements.
 - L'éclairage...
- ▶ **D'une notice de sécurité** : dossier spécifique permettant de vérifier la conformité des établissements recevant du public aux règles de sécurité contre l'incendie et la panique dans les ERP.

Avis & conseils d'expert

En cas de travaux soumis à Permis de Construire, le commerçant devra obtenir une « attestation de conformité aux règles d'Accessibilité » (à faire réaliser en fin de travaux), permettant de s'assurer que les travaux réalisés respectent les règles d'accessibilité. Cette attestation ne peut être délivrée que par un architecte (autre que celui ayant signé la demande de PC) ou par un contrôleur technique agréé.

Demande de dérogation

Des dérogations à la réglementation en vigueur peuvent être déposées en mairie et sont accordées par le Préfet dans les commerces existants, à condition que cela soit visé par un des motifs :

- Impossibilité technique (terrain, environnement du bâtiment - ex : impossibilité d'aménager une rampe d'accès ...).
- Contraintes liées à la préservation du patrimoine architectural (ex : bâtiment classé ou inscrit au titre des monuments historiques).
- Disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences (ex : le coût des travaux envisagés est disproportionné par rapport à l'activité du commerce ou réduction significative de la surface de vente, ...).

La demande de dérogation figure dans la notice d'accessibilité. Le dossier est à transmettre à l'autorité en charge de la demande d'autorisation de travaux.

La dérogation est accordée par le Préfet après avis de la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA). Le délai d'instruction est de 3 mois. Passé ce délai, la dérogation est réputée **refusée**.

Avis & conseils d'expert

Une dérogation porte sur un ou plusieurs points de la réglementation.

En aucun cas, une dérogation ne peut porter sur l'ensemble de l'établissement. Pour toute demande de dérogation portant sur l'occupation du domaine public, une rencontre, au préalable à tout dépôt de dossier, avec les services en charge de la voirie publique, doit être effectuée par le commerçant, pour trouver une solution « optimale ».

Attention !

*Si la dérogation n'est pas accordée, l'autorisation de travaux ne sera pas délivrée.
Une décision de fermeture de l'établissement peut être prise s'il n'est pas accessible à tous.*

Demande de dérogation

Cas particulier : la disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences

La disproportion manifeste entre les améliorations apportées à l'occasion de travaux et les coûts engagés s'analyse nécessairement en examinant les conséquences sur les entreprises mais aussi en s'assurant de l'intérêt de procéder à certains travaux d'accessibilité, compte tenu de la réalité de la chaîne du déplacement.

Ainsi, 3 catégories de disproportion manifeste se dégagent :

- L'impossibilité pour un établissement à financer les travaux d'accessibilité.
- L'impact des travaux sur la viabilité économique future de l'établissement.
- La nécessité d'une approche raisonnée de mise en accessibilité, notamment en cas de rupture de la chaîne du déplacement.

Afin de permettre à la CCDSA d'examiner en toute objectivité un dossier qui présente une demande d'une dérogation pour disproportion manifeste, celui-ci doit comporter les pièces justificatives permettant d'éclairer la commission.

Seul un examen des pièces comptables officielles, établies par l'expert-comptable de l'entreprise sur une durée de 3 ans, permet d'évaluer la capacité financière de l'établissement.

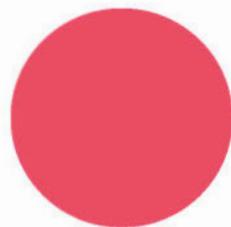


Pour plus d'information sur ce point, consulter la Fiche N°1 « REGARDS CROISES » (voir page 10).

Avis & conseils d'expert

La question de l'accès à l'ERP étant primordiale, son analyse et sa résolution doivent être considérées comme décisives et de ce fait être explicitées dans ce dossier. En cas de contrainte pécuniaire, les capacités financières disponibles doivent être concentrées sur ce point essentiel, qui permet l'accessibilité au commerce.

Remerciements



AUX CLIENTS QUI FRÉQUENTENT LES MAGASINS DE PROXIMITÉ.

AUX DIRIGEANTS ET AUX ÉQUIPES QUI FONT VIVRE CES COMMERCES.

A MME PROST-COLETTA, DÉLÉGUÉE MINISTÉRIELLE À L'ACCESSIBILITÉ ET À SES ÉQUIPES.

AUX ASSOCIATIONS QUI REPRÉSENTENT LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : À NICOLAS MÉRILLE DE L'APF ASSOCIATION DES PARALYSÉS DE FRANCE, À THIERRY JAMMES DE LA CONFÉDÉRATION FRANÇAISE POUR LA PROMOTION SOCIALE DES AVEUGLES ET AMBLYOPES CFPSAA, À SANDRINE PANIER DE L'UNAPEI, À L'UNISDA UNION NATIONALE POUR L'INSERTION SOCIALE DU DÉFICIENT AUDITIF, À LA FÉDÉRATION DES AVEUGLES ET HANDICAPÉS VISUELS DE FRANCE, À L'ASSOCIATION VALENTIN HAÛY.

AU COMITÉ DE PROXIMITÉ DE LA FCD, AUTEUR DE CE GUIDE, AVEC UN REMERCIEMENT VIF ET SPÉCIAL
À JEAN-MARIE ROUÈCHE DE MONOPRIX POUR LA RÉDACTION ET LES CORRECTIONS DES ÉLÉMENTS TECHNIQUES.

Fédération du Commerce et de la Distribution
12 rue Euler 75008 Paris - Tél. 01 44 43 99 00
www.fcd.asso.fr/ - www.fcd-leblog.fr/

Février 2014



Fédération du Commerce et de la Distribution
12 rue Euler 75008 Paris - Tél. 01 44 43 99 00
www.fcd.asso.fr - www.fcd-leblog.fr