



POUR DES COMMERCE ACCESSIBLES À TOUS

CONSEILS PRATIQUES
À L'USAGE DES COMMERÇANTS

SOMMAIRE

Édito	P.3
-------------	-----

Garantir une qualité d'accueil pour tous	P.4
--	-----

Offrir un confort d'accès, de déplacement et d'achat pour tous	P.5
---	-----

L'environnement général	P.5
-------------------------------	-----

Les espaces de circulation	P.5
----------------------------------	-----

L'affichage et la signalétique	P.5
--------------------------------------	-----

L'éclairage	P.6
-------------------	-----

Les contrastes	P.7
----------------------	-----

L'ambiance sonore	P.7
-------------------------	-----

Les rayonnages	P.8
----------------------	-----

Le comptoir	P.9
-------------------	-----

Les sanitaires et cabines d'essayages	P.10
---	------

Les marches et escaliers	P.11
--------------------------------	------

Répondre aux besoins d'accueil spécifiques	P.12
--	------

Les personnes en fauteuil roulant	P.12
---	------

Les personnes malvoyantes ou non-voyantes	P.12
---	------

Les personnes malentendantes ou sourdes	P.13
---	------

Les personnes souffrant de troubles mentaux ou cognitifs	P.13
--	------

Les personnes souffrant de troubles psychiques	P.14
--	------



Les commerces et les services contribuent activement à l'attractivité et au dynamisme du territoire. Ainsi, à Nantes, ce sont près de 2400 commerces qui participent au développement économique. Leur accessibilité facilite au quotidien la vie des Nantais ainsi que celle des touristes. Elle contribue à une ville plus juste permettant à tous d'avoir accès aux activités de la cité. Elle est également gage de cohésion sociale.

Dans le prolongement de la loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées qui prescrit une obligation aux propriétaires et/ou locataires de mettre en accessibilité leurs Établissements Recevant du Public (ERP), l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 impose la réalisation d'un Agenda d'Accessibilité Programmée (AD'AP).

Consciente de l'investissement nécessaire (travaux, démarches administratives...), la Ville de Nantes vous propose, à travers ce guide, des conseils pratiques, concrets et peu coûteux améliorant l'accessibilité de votre ERP et l'accueil des différents publics.

Ce recueil mêle normes réglementaires et conseils d'usage. Pour sa réalisation, la collectivité a travaillé en concertation avec les associations issues du Conseil Nantais de l'Accessibilité Universelle et représentantes des personnes handicapées. La Ville de Nantes a également concerté les associations de commerçants (Plein Centre et UNACOD) et la Chambre de Commerce et d'Industrie Nantes Saint-Nazaire.

Parfois invisibles au premier abord, de nombreux handicaps existent, qu'ils soient moteurs, visuels, auditifs, cognitifs, psychiques ou encore mentaux.

En prenant en compte les besoins essentiels des personnes en situation de handicap, vous améliorez la qualité d'accueil, le confort d'accès, de déplacement et d'achat de tous vos clients (personnes âgées, accompagnées d'enfants en bas âge, touristes étrangers ou encombrés de bagages, accidentés de la vie, familles avec poussettes...). Car ce qui s'avère nécessaire pour 10% de la population est utile pour 40% et confortable pour 100% des usagers.

Cette démarche volontaire contribue à tendre vers l'égalité réelle, par l'accès aux services pour tous les citoyens quelles que soient leurs spécificités.

Alain ROBERT

Adjoint délégué à l'urbanisme et autorisation
en matière de droit des sols, commerce,
grands projets urbains

Benoît BLINEAU

Adjoint délégué
aux personnes handicapées

GARANTIR UNE QUALITÉ D'ACCUEIL POUR TOUS

- Les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'une attention spécifique. Restez le plus naturel possible. L'attention, l'écoute et la patience sont les principaux atouts d'un bon accueil.
- Assurez-vous que l'accueil est repérable dès l'entrée.
- Veillez à ce que la communication soit confortable, naturelle et sans a priori.
- Adressez-vous à la personne directement et non pas à son accompagnateur éventuel.
- Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- Évitez les perturbations extérieures visuelles et sonores qui parasitent votre communication.
- Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- Prévoyez éventuellement une sonnette d'appel.

Ces bonnes pratiques sont également profitables aux personnes de langue étrangère.



OFFRIR UN CONFORT D'ACCÈS, DE DÉPLACEMENT ET D'ACHAT POUR TOUS

L'environnement général

> Les espaces de circulation

- Ne mettez pas de panneaux sur pied qui encombreraient le trottoir ou les espaces de circulation.
- Évitez les graviers sur les cheminements extérieurs.
- N'utilisez pas de tapis mous ou mal fixés.
- Installez des bandes de guidage ou un cheminement contrasté menant au point d'accueil.
- Élargissez les espaces de circulation, prévoyez des aires de rotation de 1,50 m judicieusement réparties pour éviter les marches-arrière délicates en fauteuil roulant.
- Soyez attentif aux largeurs d'allées réelles (dans les restaurants et les cafés par exemple, quand les autres consommateurs sont assis et non pas quand les chaises sont sous les tables).

> L'affichage et la signalétique

- Prévoyez une disposition (hauteur, inclinaison) et une présentation adaptées à tous.
- Recourez si possible à des pictogrammes ou des logos en complément des informations écrites.
- Utilisez des gros caractères et une typographie sans empattement (exemple : Arial min.16).
- La taille des caractères sera fonction de l'importance de l'information et de la distance de lecture.



> L'éclairage

- Attention aux reflets de lumière à l'intérieur comme à l'extérieur.
- Évitez les éclairages éblouissants (néon, éclairage du sol vers le haut...) et la pénombre.
- Préférez une lumière blanche pour éclairer des informations et une lumière jaune pour les cheminements.
- En cas d'éclairage par détection de présence, réglez le faisceau du détecteur afin qu'un enfant, une personne de petite taille ou en fauteuil soit détectée dès l'entrée.
- En cas de minuterie, soyez vigilant quant à la durée.

> Les contrastes

- Rendez l'entrée plus visible par une peinture contrastée.
- Veillez à ce que les surfaces vitrées soient bien identifiables.
- Veillez à utiliser des peintures de finition mate de préférence pour éviter les effets d'éblouissement.
- Utilisez des peintures unies pour les murs et le plafond.
- Utilisez éventuellement des codes couleurs (murs, portes, signalétique) si les pièces de vos locaux ont différentes fonctions.
- Favorisez les contrastes dans les cabines d'essayage, WC... (par exemple entre la porte et la poignée, entre le mur et le bouton d'éclairage, entre la barre d'appui et le mur).

> L'ambiance sonore

- Évaluez bien le volume sonore global : musique, annonces, bruits de vaisselle... Une ambiance musicale bien choisie peut être agréable à l'inverse d'un environnement bruyant, très perturbant pour certains et fatigant pour tous.



Les rayonnages

- Renforcez la visibilité des produits et la lisibilité des informations par un éclairage, par une disposition (hauteur) et un étiquetage adaptés (pictogrammes, logos et texte).
- Mettez les produits courants à bonne hauteur (rayonnages compris entre 0,80 m et 1,30 m de haut), veillez à ce qu'un vendeur soit disponible en cas de difficultés.



Le comptoir

- Mettez à disposition des chaises ou tabourets dans les lieux d'attente, pour les personnes fatigables.
- Prévoyez un meuble d'accueil avec un plateau adapté au fauteuil roulant pour écrire ou consulter des documents.
- Installez des boucles magnétiques* portatives au point d'accueil ou à une caisse, pour les personnes malentendantes appareillées.



* Système de communication permettant aux personnes équipées d'un appareil auditif d'entendre sans être gênées par les bruits ambiants.

Les sanitaires et cabines d'essayages

- Prévoyez un espace de rangement spécifique (pour le matériel de ménage, les sièges enfants...) pour ne pas encombrer l'accès aux toilettes.
- Signalez vos toilettes et les cabines par un pictogramme.
- Veillez à ce que le loquet et la poignée de fermeture soient facilement préhensibles et manipulables (par exemple, privilégiez les poignées longues aux poignées rondes). Installez à 1 mètre de haut une barre de rappel sur la porte pour faciliter sa fermeture de l'intérieur.
- Ne disposez pas d'objets encombrants tels que la poubelle à côté de la cuvette.
- En plus de la barre d'appui fixe placée sur le mur à côté de la cuvette, installez une barre d'appui amovible, de l'autre côté de la cuvette.
- Installez un bouton de chasse d'eau facilement repérable tactilement et préhensible.
- Installez une commande de robinet de lavabo à infrarouge ou déclenchement manuel à tige.
- Installez deux patères dont l'une d'elle à 1 mètre de hauteur afin de permettre à tous d'accrocher vêtements et sacs dans les WC et les cabines.
- Veillez à ce que les rideaux de cabines soient maniables facilement.
- Pensez à installer des miroirs qui soient suffisamment bas.
- Prévoyez un dispositif d'assise suffisamment large et des barres d'appuis.
- Positionnez le sèche-main et le distributeur de savon à 1m de hauteur afin d'être accessibles au plus grand nombre. Ils doivent être situés au plus près du lavabo.
- Favorisez le repérage des différents éléments en améliorant les contrastes (par exemple, entre la porte et la poignée, entre l'essuie-main et le mur, entre le mur et le bouton d'éclairage).



Les marches et escaliers

- Facilitez la montée ou la descente des marches par l'installation d'une main courante.
- Contrastez les nez de marche et les contremarches du haut et du bas.
- En haut des escaliers, signalez la première marche par une bande d'éveil de vigilance (à 50 cm de la première marche).



La mise en œuvre de ces conseils améliore également le confort des personnes âgées. En offrant des conditions d'accueil confortables et agréables pour tous, vous augmenterez la fréquentation de votre établissement.

RÉPONDRE AUX BESOINS D'ACCUEIL SPÉCIFIQUES

Les personnes en fauteuil roulant



- Adressez-vous directement à la personne mais ne parlez pas d'une borne d'accueil surélevée.
- Indiquez les différents modes de circulation, les dispositifs favorisant l'autonomie mais aussi les obstacles.
- Quand vous guidez une personne, prévenez-la des manœuvres à venir (exemple : nous allons faire demi-tour).

Les personnes malvoyantes ou non-voyantes



- Présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
 - Parlez normalement et sans mots tabous (voir, montrer).
 - Soyez précis quand vous parlez de distance, de déplacements. Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles que « ici, là, là-bas ». Quand vous signalez une marche, précisez toujours s'il s'agit d'une marche montante ou descendante.
- Pour préciser la localisation d'un objet, vous pouvez utiliser l'image des aiguilles d'une horloge (par exemple, dites « la chaise se trouve à 13h » si elle est devant la personne et légèrement sur sa droite).
 - Pour guider la personne, proposez votre bras ou votre coude et avancez au rythme de la personne en la laissant gérer sa canne ou son chien. Placez-vous légèrement devant elle et ne signalez que les obstacles dangereux (escalier, trous...). Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
 - Signalez les « zones de turbulences » (foules, encombrement, bruits, sols...).
 - Prévenez la personne quand vous partez ou quand vous êtes indisponible.
 - Les chiens guides ont accès sans muselière à tous les établissements recevant du public (ERP) pour accompagner et aider leurs maîtres (loi du 11 février 2005). Il est donc interdit de leur refuser l'accès à votre établissement. On les reconnaît à leur macaron adossé à leur harnais.

Les personnes malentendantes ou sourdes



- Parlez à la personne de face, normalement, mais pas trop vite, en articulant et sans crier.
- Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples. Reformulez votre phrase plutôt que de répéter un mot qui n'est pas compris.
- Si vous ne pratiquez pas la langue des signes, écrivez, dessinez, montrez, mimez, soyez expressif ! Ayez sous la main un stylo et un bloc-notes, pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes et ne maîtrisant pas la lecture labiale.
- Mettez à disposition un document composé de phrases courtes et de style direct sur lequel figurent les réponses aux questions les plus fréquentes.
- Assurez-vous que la personne a bien compris.
- Ne faites pas croire que vous comprenez si ce n'est pas le cas.
- Vous pouvez vous initier à la langue des signes française. Plusieurs structures proposent des formations sur Nantes.

Les personnes souffrant de troubles mentaux ou cognitifs



- Restez naturel et sans a priori, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux.
- Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur). Ne l'infantilisez pas. Utilisez le vouvoiement.
- Ne parlez pas trop lentement, trop fort ou trop vite (un temps d'adaptation peut être nécessaire à la compréhension de vos dires).
- Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- Ne soyez pas surpris par d'éventuelles manifestations affectives.
- Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- Ne faites pas croire que vous comprenez si ce n'est pas le cas.
- Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
- Accompagnez l'information donnée par des gestes significatifs.

Les personnes souffrant de troubles psychiques

- Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne. Soyez précis dans vos propos. Au besoin, répétez calmement.
- Soyez rassurant.
- N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- En cas d'agitation ou de tension de la personne, évitez de la contredire ou de lui faire des reproches.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.

POUR ALLER PLUS LOIN...

- **Connaitre la réglementation sur l'accessibilité des ERP :**

www.accessibilite.gouv.fr/

www.developpement-durable.gouv.fr/-Accessibilite-.html

www.developpement-durable.gouv.fr/Obligations-et-Prescriptions,5835.html

Vous y trouverez notamment l'annexe illustrée de la circulaire DGUHC 2007-53 relative à l'accessibilité des ERP.

- **S'informer sur l'accessibilité des commerces nantais et les outils de sensibilisation de la Ville de Nantes :**

www.nantes.fr/accessibilite-commerces

NOTES

Contact CCI Nantes - Saint-Nazaire :
Département Commerce et Tourisme
Tél. : 02 40 44 61 78

