

Le point de vente ne dispose pas d'attestation d'accessibilité et n'a pas entamé les démarches réglementaires pour se mettre en conformité.

Qualité de l'accessibilité pour les clients et les collaborateurs.

Le point de vente est accessible et détient une attestation d'accessibilité.

L'aménagement du point de vente va au-delà de la Loi.

Le back Office est accessible aux différents types de handicaps.



Explication et contexte

Depuis 2005 et la loi du 11 février pour l'égalité des droits et des chances, les établissements recevant du public (ERP) doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Comme le précise le site du ministère de la Transition écologique, il en existe différents types et les ERP doivent s'y adapter.

Tout ERP, pour être accessible, doit s'adapter aux besoins des quatre familles de handicap en répondant aux prescriptions d'accessibilité du code de la construction et de l'habitation :

- Le handicap moteur ;
- Les deux familles de handicap sensoriel : auditif et visuel ;
- Les handicaps mentaux : cognitif et psychique.

Pour être en conformité avec la loi, le ministère de la Transition écologique définit 7 zones clés de l'accessibilité du bâti : l'entrée, l'accueil, les circulations, les cabines (le cas échéant), les sanitaires (le cas échéant), le parking, (le cas échéant) et la signalétique.

Selon Handinorme, environ 24% de la population active souffre d'un handicap avec la répartition suivante :

1. La déficience auditive : 5.2 millions de personnes en France.
2. La déficience motrice : 2.4 millions de personnes en France.
3. La déficience visuelle : 1.7 million de personnes en France.
4. La déficience cognitive : 0.7 million de personnes en France.

Point réglementaire

- La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées impose aux bâtiments construits ou rénovés, accueillant des établissements recevant du public ou des locaux d'habitation, d'être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Cette loi est applicable depuis le 1^{er} janvier 2007 et de nombreuses autres dispositions se sont ajoutées à ce cadre législatif cette dernière dizaine d'années.

- L'arrêté du 20 avril 2017 introduit notamment la notion de solutions d'effet équivalent, ce qui assouplit les règles d'accessibilité des ERP neufs.

Cela signifie qu'un bâtiment neuf n'est ☐ plus tenu de respecter toutes les règles d'accessibilité si des solutions alternatives sont mises en place et justifiées.

Cet arrêté introduit également la suppression des règles d'accessibilité dans les étages non accessibles.



Que dois-je faire pour atteindre le niveau 1 ?

Le point de vente ne dispose pas d'attestation d'accessibilité et n'a pas entamé les démarches réglementaires pour se mettre en conformité.

Pour aider les ERP, le ministère de la transition écologique a mis en place un outil pour vous permettre de réaliser un autodiagnostic de votre établissement (<https://www.handinorme.com/accessibilite-handicap/> | 20-outil-d-autodiagnostic-du-niveau-d-accessibilite-pour-les-erp) qui va concerner les questions sur le stationnement, la largeur et la visibilité des portes d'entrée du magasin (si les portes sont vitrées ont-elles des bandes de couleurs contrastantes), l'adaptation du mobilier aux personnes à mobilité réduite pour la partie service à la clientèle et caisse, ...

Que dois-je faire pour atteindre le niveau 2 ?

Le point de vente est accessible et détient une attestation d'accessibilité.

Comme le précise le site de l'administration française : « Les établissements recevant du public (ERP) non conformes aux règles d'accessibilité doivent déposer des demandes d'autorisation de travaux ou de permis de construire de mise en conformité totale. Cette obligation fait suite à la fin du dispositif d'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) le 31 mars 2019. »

L'attestation d'accessibilité des ERP est régie par l'article R.111-19-

33 du code de la construction et de l'habitation.

Tout ERP accessible doit se signaler à l'administration et envoyer une attestation d'accessibilité. Celle-ci peut être réalisée par le gestionnaire ou le propriétaire.

De plus, comme il est indiqué sur le site officiel de l'administration française "lorsqu'un établissement est aux normes, le propriétaire doit envoyer une attestation d'accessibilité :

- Au préfet de département ;
- À la commission pour l'accessibilité de la commune où est implanté l'établissement.

Dans le cas des ERP de 5e catégorie, une simple attestation sur l'honneur suffit.

Pour les établissements ayant fait l'objet d'un permis de construire, une attestation finale de vérification de l'accessibilité est obligatoire. Établie par un contrôleur technique (ou un architecte indépendant), elle doit être jointe à la déclaration attestant l'achèvement et la conformité des travaux (DAACT)."

Accessibilité de l'établissement	
Bienvenue	
→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous ☐ oui ☐ non	
→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services ☐ oui ☐ non	
Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap → Le personnel est sensibilisé. C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap. ☐ → Le personnel est formé. C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap. ☐ → Le personnel sera formé. ☐	
Matériel adapté → Le matériel est entretenu et réparé ☐ oui ☐ non → Le personnel connaît le matériel ☐ oui ☐ non	
Contact :	
Consultation du registre public d'accessibilité : ☐ à l'accueil ☐ sur le site internet	
N° SIRET : Adresse :	



Que dois-je faire pour atteindre le niveau 3 ?

L'aménagement du point de vente va au-delà de la Loi.

- Mettre en place une formation à la Langue des signes
- Mettre en place une formation pour bien accueillir les personnes en situation de handicap et donner à tous les collaborateurs les bonnes postures pour interagir avec les clients.
- Mettre à disposition des clients une fiche synthèse sur l'accessibilité du point de vente pour informer sur la formation du personnel au handicap, sur le matériel/ mobilier disponible, ...

Que dois-je faire pour atteindre le niveau 4 ?

Le back Office est accessible aux différents types de handicaps.

- Adapter les logiciels et outils de communication au handicap de vos collaborateurs. Par exemple, si l'un d'entre eux a un handicap auditif, il est possible d'adapter les outils de communication comme les e-mails, SMS ou mettre en place un amplificateur de sonnerie pour les téléphones. S'il a une déficience visuelle, il est possible d'investir dans des logiciels qui vont grossir les caractères ou investir dans des claviers en braille.
- Mettre en place des formations à la LSF (Langue des Signes Fran-

çaise) pour aider à communiquer entre collaborateurs.

- Adapter le mobilier pour les personnes à mobilité réduite, que ce soit en hauteur ou en largeur, rendre les poignées accessibles à tous, vérifier le poids des portes qui doivent être ouvertes par tous ...

Les Éco-gestes

- Pour une personne en situation de handicap moteur, vérifiez que les espaces sont dégagés, suffisamment larges pour des manœuvres en fauteuil roulant.
- Pour les personnes en situation de handicap mental, la déficience peut parfois être difficile à repérer. Vous devez faire preuve d'attention pour identifier des signaux comme du stress ou des réactions inadaptées. Soyez patient et à l'écoute de votre client, employez des mots et des phrases simples, utilisez des gestes et des images pour vous faire comprendre. Proposez mais n'imposez pas votre aide.
- Pour les personnes en situation de handicap visuel (cécité ou déficience de l'acuité visuelle), présentez-vous à la personne oralement et proposez-lui votre aide. Si la personne est équipée d'une canne de guidage, placez-vous après son accord à l'opposé de sa canne.
- Pour les personnes en situation de handicap auditif : la surdité n'est pas toujours visible cependant soyez attentif à son comportement, parlez à la personne distinctement sans forcer l'articulation. Pensez à utiliser le langage écrit et le langage corporel. Pensez à parler dans un endroit éclairé.

Les ressources

<https://www.handinorme.com/accessibilite-handicap/248-telechargement-de-notre-livre-blanc-gratuit-sur-l-accessibilite-handicap>

<https://www.gers.gouv.fr/Politiques-publiques/Amenagement-du-territoire-Construction-Habitat/Amenagement/Accessibilite/Reglementation/Modele-d-attestation-d-accessibilite-sur-l-honneur>

<https://www.handinorme.com/accessibilite-handicap/120-outil-d-autodiagnostic-du-niveau-d-accessibilite-pour-les-erp>

<https://www.access-market.com/blog/amenagements-pmr/auto-diagnostic-erp-faites-votre-diagnostic-d-accessibilite-pmr>

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006896089/2014-09-21/

<https://www.handinorme.com/accessibilite-handicap/12-les-commerces-cas-pratique-accessibilite>

PICARD

En juin 2020 Picard s'est engagé dans une démarche d'accessibilité numérique avec la refonte de son site internet. Les personnes en situation de handicap peuvent ainsi elles aussi consulter et utiliser leurs contenus numériques.

Picard s'est appuyé sur le Référentiel Général d'Amélioration et de l'Accessibilité (RGAA). Ainsi pour faciliter la navigation au plus grand nombre ils ont cherché à mettre en place des moyens d'interactions différents.

Le Groupe ERAM

Le groupe Eram avec **La Mission Handicap** permet l'accessibilité des magasins aux clients mais aussi aux salariés en situation de handicap. Via des actions de sensibilisation et de communication le groupe a permis de créer des conditions dans lesquelles les collaborateurs peuvent parler librement de leur handicap et bénéficier d'un accompagnement afin de faciliter les démarches de reconnaissance.

Au cours de la semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap (SEPH) une journée dédiée a été mise en place afin de continuer à sensibiliser les collaborateurs à ce sujet.

En ce qui concerne l'accessibilité des magasins, un plan d'investissement a été mis en place jusqu'en 2023 pour que tous les magasins du groupe soient accessibles à tous les types de handicap.

De même ils collaborent avec la plateforme "jaccede.com" où toute personne peut indiquer l'accessibilité des lieux accueillant du public.

Ma check-list pour préparer l'audit :

✓ NIVEAU 1 :

- Photos des aménagements à faire

✓ NIVEAU 2 :

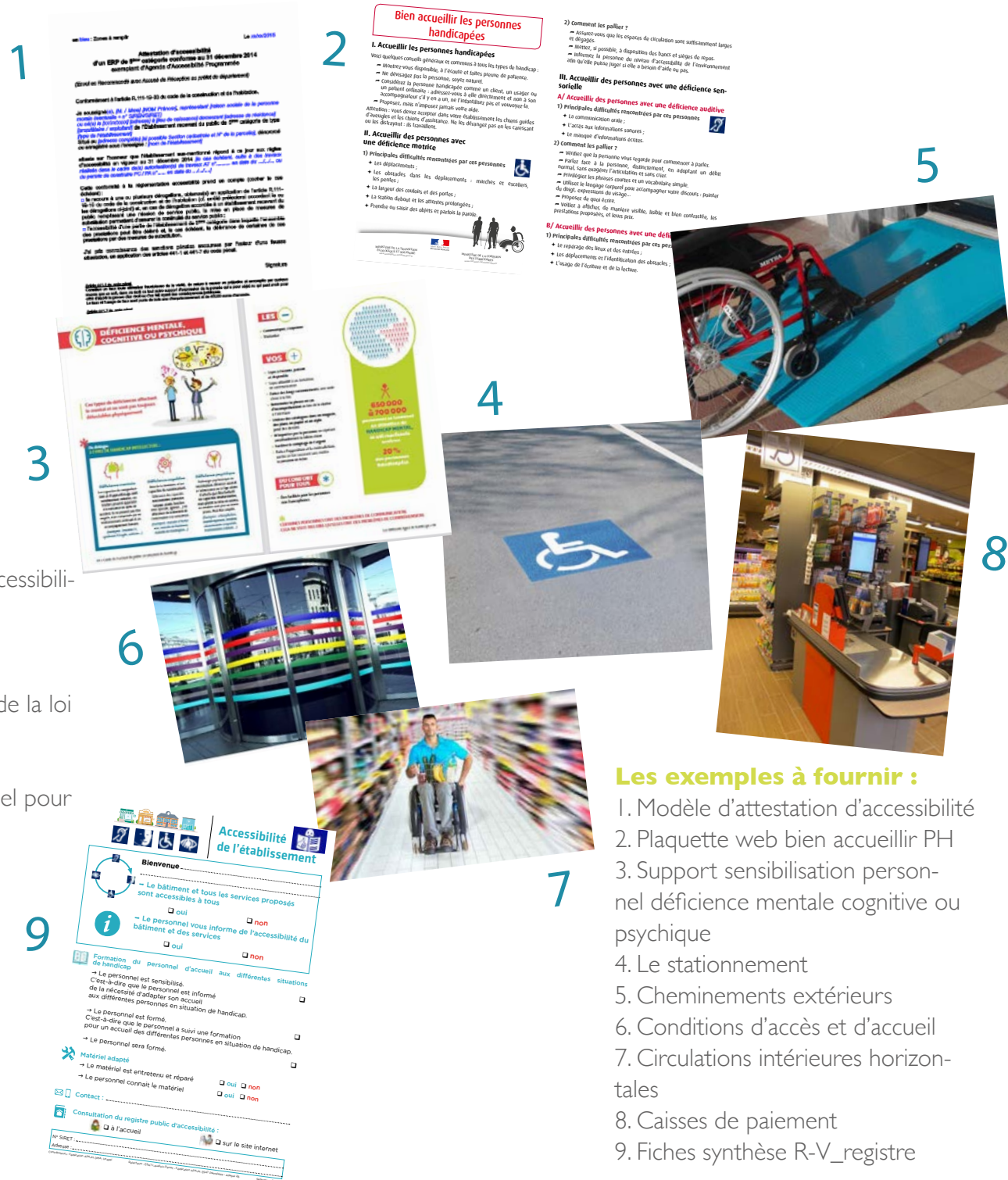
- Des photos des aménagements mis en place
- L'attestation d'accessibilité ou les attestations d'accessibilité

✓ NIVEAU 3 :

- Des photos des aménagements qui vont au-delà de la loi

✓ NIVEAU 4 :

- Document /support de sensibilisation du personnel pour interagir avec les clients en situation de handicap



Les exemples à fournir :

1. Modèle d'attestation d'accessibilité
2. Plaquette web bien accueillir PH
3. Support sensibilisation personnel déficience mentale cognitive ou psychique
4. Le stationnement
5. Cheminements extérieurs
6. Conditions d'accès et d'accueil
7. Circulations intérieures horizontales
8. Caisses de paiement
9. Fiches synthèse R-V_registre