Accessibilité des E.R.P. aux personnes à mobilité réduite

Réunion d'information des commerçants

Communauté de communes des sucs

26 janvier 2026

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Direction Départementale
des Territoires
de la Haute-Loire

Sommaire

- La loi du 11/02/2005 et le « handicap »
- L'accessibilité dans les Etablissements recevant du public (ERP)
- Les dérogations
- L'auto-diagnostic d'accessibilité
- Le dossier administratif
- Accueil du public : le bons sens
- Le registre public d'accessibilité
- Acceslibre : une plateforme collaborative sur l'accessibilité

La loi 2005-102 du 11 février 2005

Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Population concernée

- 40% de la population gênée, à des degrés divers, par l'environnement, temporairement ou définitivement.
- D'ici 2030 la part des plus de 65 ans passera de 20 à 25%.
- Au sein de cette tranche d'âge, les plus de 80 ans auront doublé.
- Tôt ou tard, le vieillissement s'accompagne inéluctablement d'une limitation des capacités visuelles, auditives et locomotrices.

La loi 2005-102 du 11 février 2005

Une loi en faveur de l'inclusion, qui donne une nouvelle définition du handicap :

« Constitue un handicap, au sens de la présente loi, 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. »

Réglementation accessibilité PMR

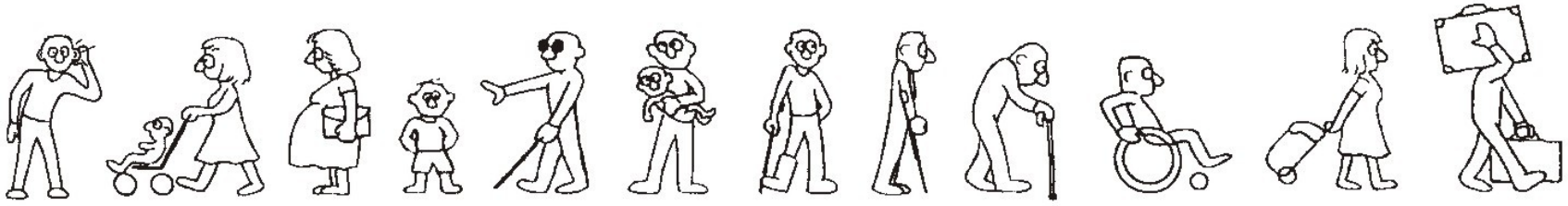
Une réglementation pour répondre aux besoins de chaque usager quelles que soient ses capacités…

le non ou le mal voyant,

le non ou le mal entendant,

la personne ayant des déficiences motrices, cognitives...

Mais aussi, les autres Personnes à Mobilité Réduite (PMR) y compris les enfants et les personnes âgées...

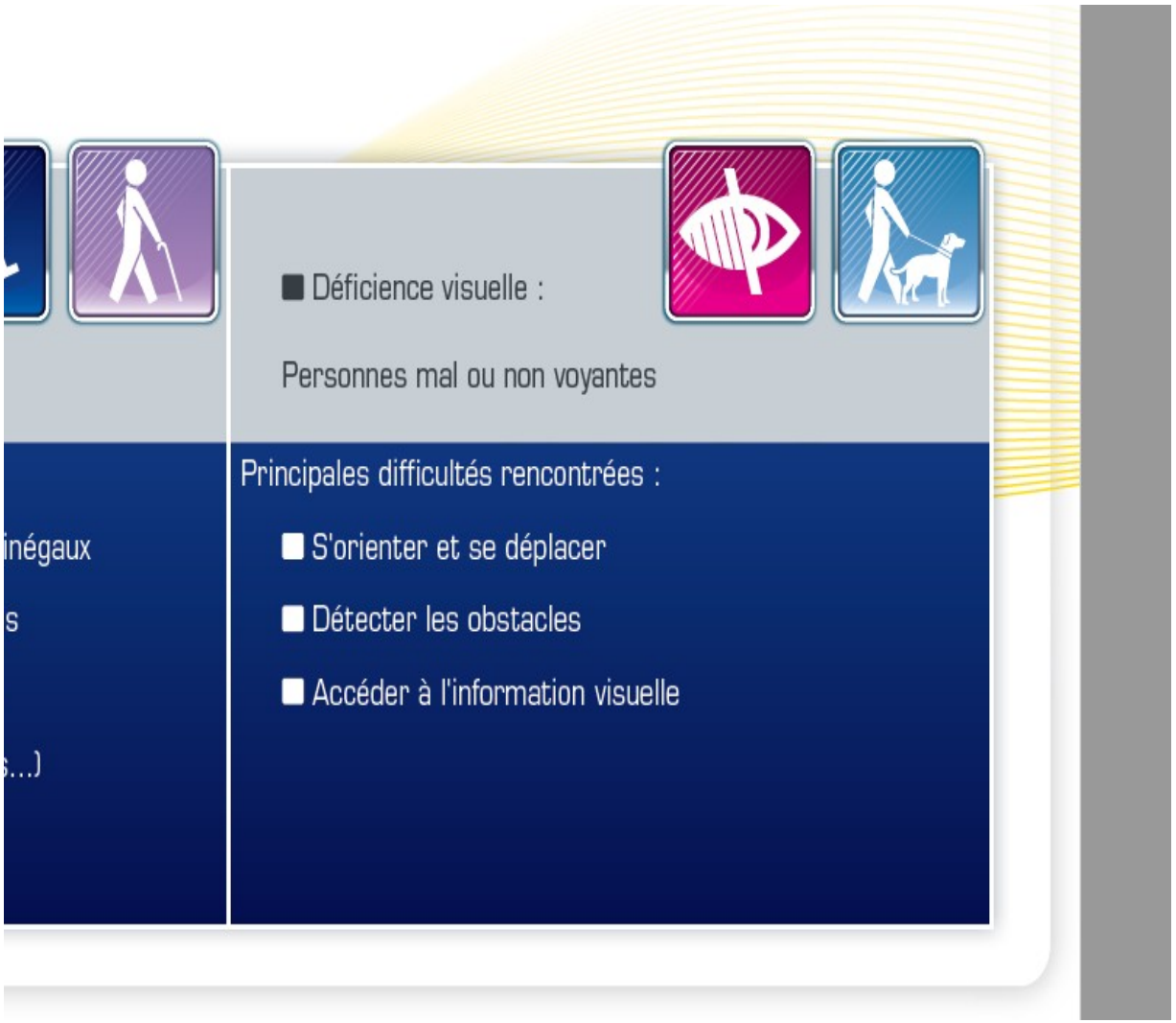


Au final « l'accès à tout pour tous » en améliorant la qualité d'usage.

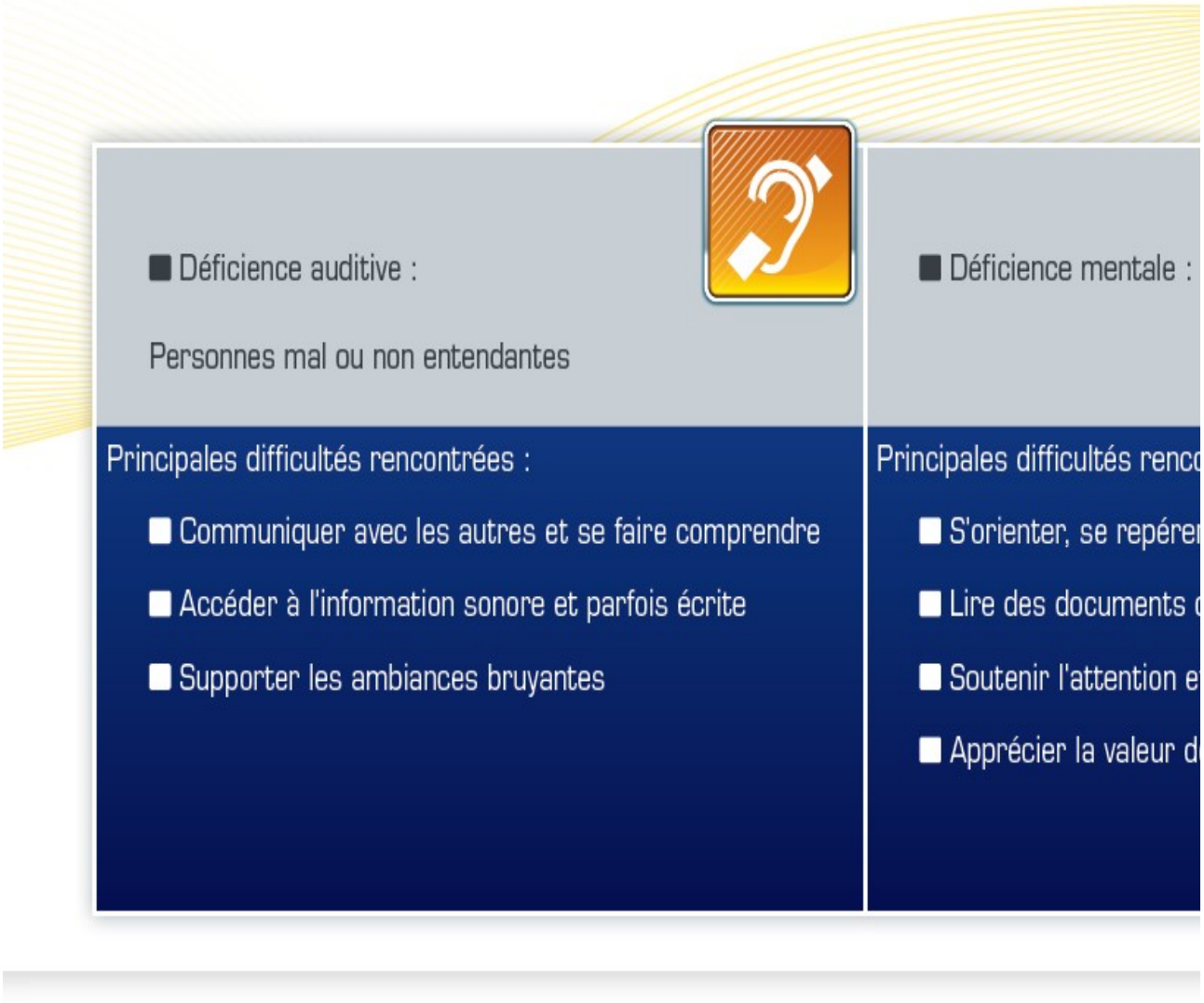
Réglementation accessibilité PMR

Mieux connaître les déficiences, c'est mieux connaître les besoins de votre clientèle !

Réglementation accessibilité PMR



Réglementation accessibilité PMR



Réglementation accessibilité PMR

Enjeux économiques collectifs

Ce que la société y gagne :

- **Les personnes handicapées peuvent participer au développement économique de la société (passant du statut d'assisté à celui de personne active)**

- **Bien conçue, l'accessibilité, prise en amont d'un projet, ne donne pas lieu à surcoût et peut être génératrice d'économies (exploitation facilitée)**

La loi handicap
et
l'ACCESSIBILITE des établissements recevant du public (ERP) :

La loi handicap définit les moyens de la participation des personnes handicapées à la vie de la cité.

Elle crée l'obligation de mise en accessibilité des ERP dans un **délai maximum de 10 ans**.

A RETENIR :

Mise en accessibilité généralisée au 1er janvier 2015.

L’accessibilité dans les ERP

L'approche de l'accessibilité par les textes

Supprimer le plus grand nombre possible d'obstacles pour :

- **permettre aux personnes ayant un handicap de vivre de façon la plus indépendante et autonome possible,**
- **offrir une qualité d'usage équivalente.**

En conséquence, des exigences réglementaires (décret + arrêtés) permettent de répondre à des besoins fondamentaux d'usage : atteinte et usage, repérage, sécurité d'usage...

Le cheminement au sein de l'établissement en est le fil conducteur

Qu'est-ce qu'un E.R.P. ?

(Etablissement Recevant du Public)

Est considéré comme étant un ERP " tout bâtiment, local et enceinte dans lequel des personnes sont admises, soit librement soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque, ou dans lequel sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation, payante ou non ". Bien entendu, ces établissements peuvent être de propriété publique ou privée.

Cela regroupe un très grand nombre d'établissements tels que les cinémas, théâtres, magasins (de l'échoppe à la grande surface), bibliothèques, écoles, universités, hôtels, restaurants, hôpitaux, etc.

ERP ou pas ? C'est le SDIS qui décide !

Réglementation accessibilité PMR

Accessibilité : les points à prendre en compte

- le stationnement des véhicules,
- les cheminements extérieurs,
- la devanture,
- les conditions d'accès,
- l'accueil du public, la caisse,
- les locaux sanitaires,
- les circulations intérieures horizontales et verticales,
- les cabines d'essayage, etc.

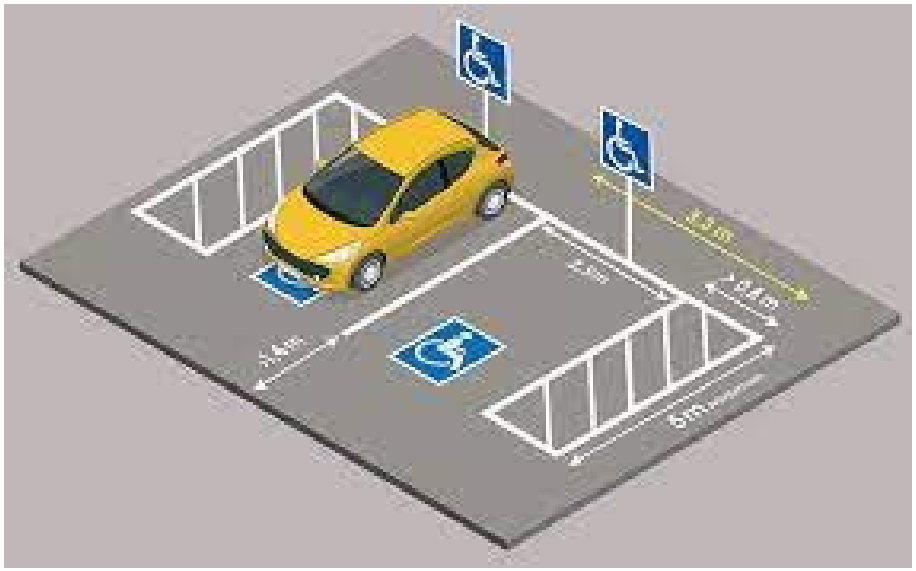
= des règles techniques inscrites dans la loi

Le stationnement

Si vous avez un espace parking privé, vous devez avoir au moins 2 % de places accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- **3,30 m de largeur ;**
- **Place horizontale et devers inférieur ou égal à 2 %;**
- **Signalétique verticale et horizontale.**

La place de stationnement doit être reliée à vos entrées par un cheminement accessible et confortable, qui augmentera la fréquence de passage et donc de clients susceptibles d'entrer dans votre commerce.



Les cheminements extérieurs

Devant votre commerce, un cheminement accessible et confortable augmentera la fréquence de passage et donc de clients susceptibles d'entrer dans votre commerce.

Points de vigilance :

Encombrement du trottoir

Le Caz'dal
MAJESTIC
BRASSERIE · CAFE · CAVISTE · EPICERIE FINE · DISQUES

ESPACE MODE

Points de vigilance :

Eléments suspendus (stores bannes, enseignes, etc)

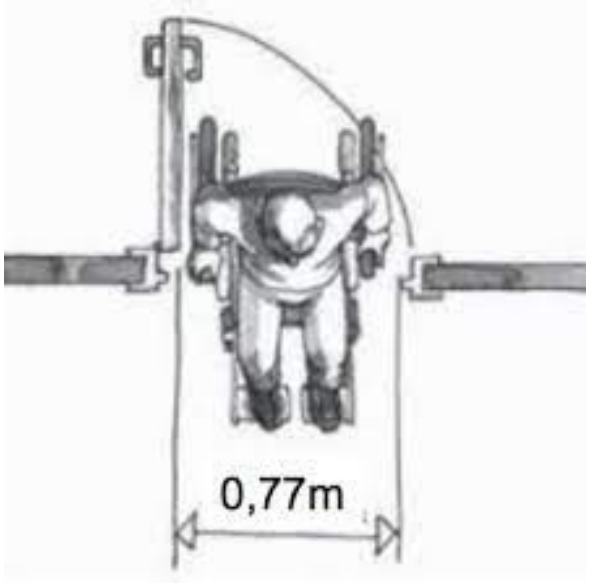
La devanture

Une enseigne et des informations sur votre activité bien lisibles faciliteront le repérage de votre commerce et des services que vous proposez.

L'accès à l'établissement

Points de vigilance :

- le seuil : hauteur maximale 2 cm (ou chanfrein jusqu'à 4 cm)
- la largeur de la porte : passage minimal de 0,77 m (existant)



Un exemple de réalisation

AVANT

APRES

Si présence d'une marche, 2 solutions :

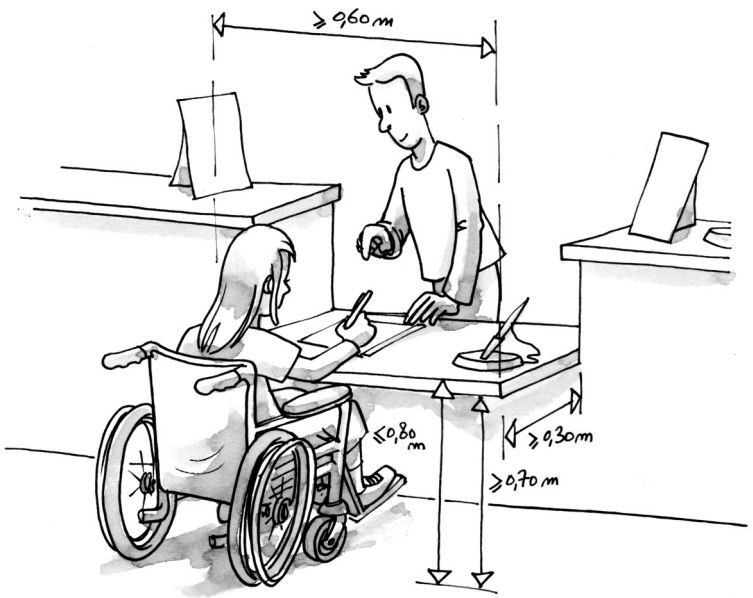
- La rampe fixe (sauf domaine public),
- La rampe amovible (Conditionnée à la hauteur de la marche et à la largeur du trottoir)

- **Rampe amovible manuelle**

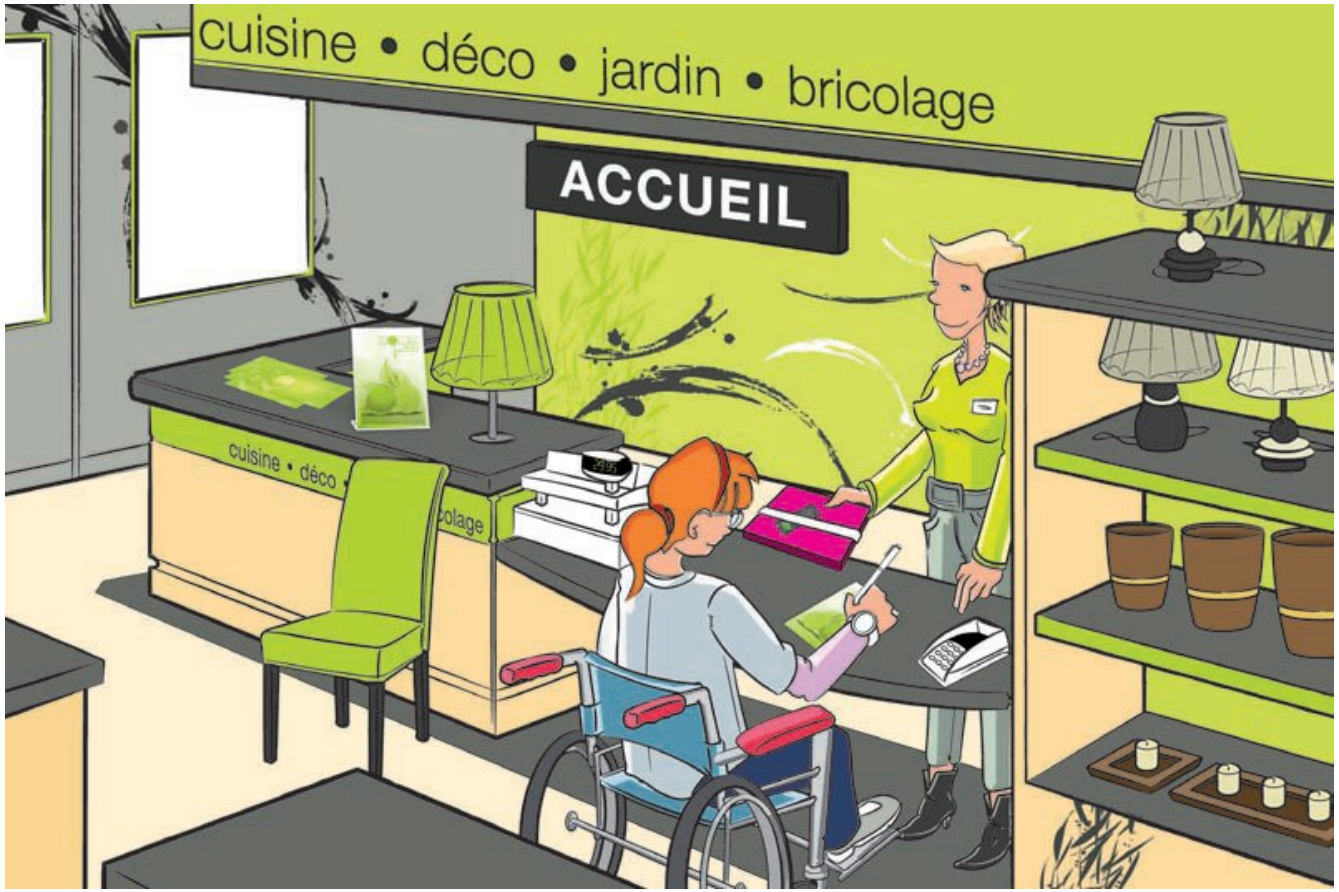
- **Rampe amovible automatique**

L'accueil du public / la caisse de paiement

Tablette fixe



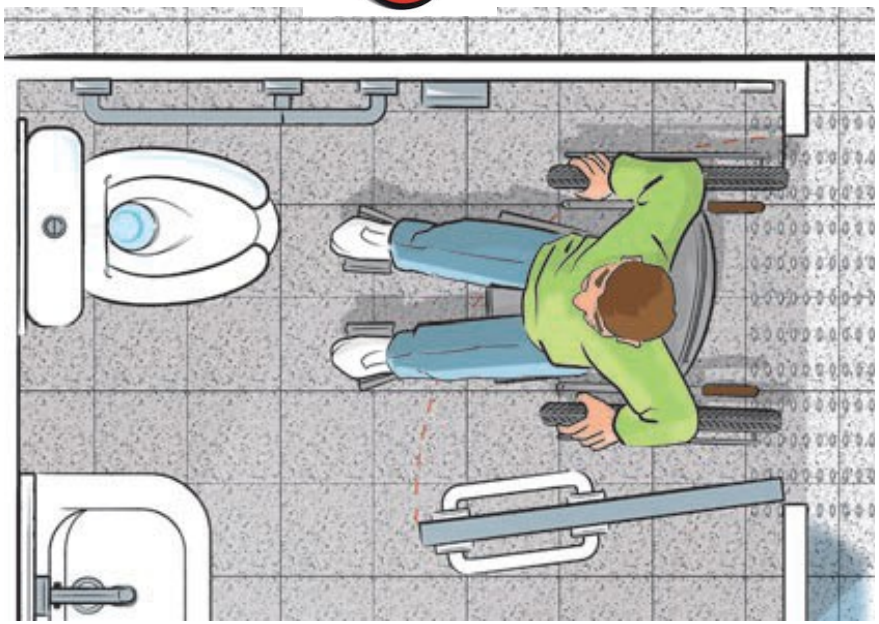
Tablette rabattable

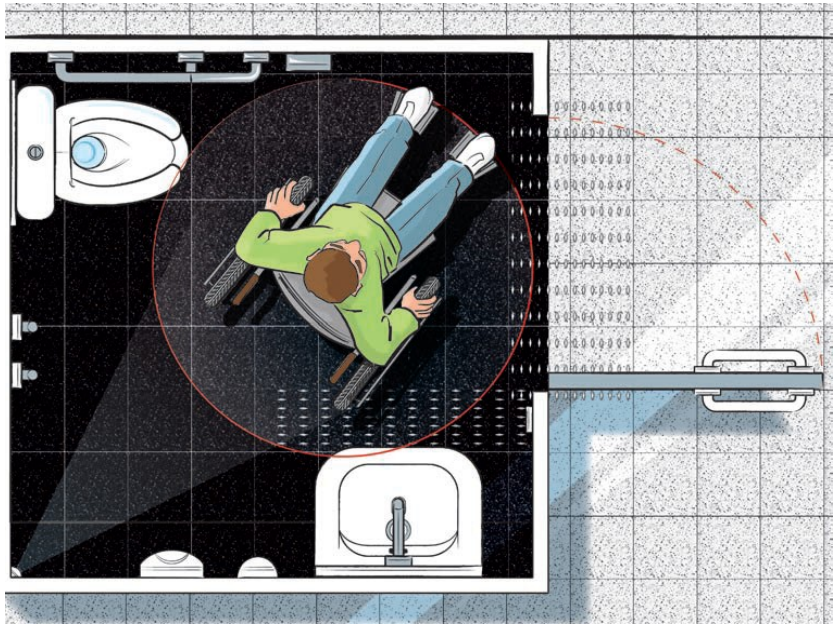

cuisine • déco • jardin • bricolage
ACCUEIL
cuisine • déco •
olage

Les sanitaires pour le public

- Obligatoires dans les établissements où on peut consommer sur place (bars, restaurants),

- Fortement recommandés dans certains établissements (attente) : santé, bien-être, etc.





Les règles techniques

Pour les ERP situés dans un cadre bâti existant :

» **L'arrêté du 8 décembre 2014**

Les dérogations

Et si malgré tout les règles ne peuvent être appliquées ?

- **Un dispositif dérogatoire étoffé, mais strictement encadré**

⚠ **Uniquement dans le cadre bâti existant**

4 types de dérogations

ERP EXISTANTS : les dérogations

- **Impossibilité technique résultant de l'environnement du bâtiment**

- **Contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural**

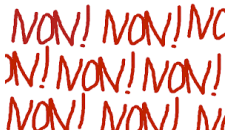
➢ **Disproportion manifeste**

- **Impossibilité à financer les travaux de mise en accessibilité (mise en jeu de l'activité)**

- **Impact négatif critique sur l'activité économique de l'établissement (mise en jeu de sa pérennité)**

- **Rupture dans la chaîne de déplacement (inutilité de l'accessibilité en aval de la rupture)**

➢ **Refus des copropriétaires d'un bâtiment à usage principal d'habitation de faire réaliser des travaux de mise en accessibilité dans les parties communes.**



Quelle formalité administrative pour votre dérogation ?

La dérogation est incluse dans le dossier de demande d'autorisation de travaux (à motiver sur la dernière page de la notice d'accessibilité).

Un arrêté préfectoral sera délivré à la validation du dossier.

Une demande de dérogation doit toujours être scrupuleusement justifiée et motivée.

Réglementation accessibilité PMR

Comment savoir si mon commerce est accessible ?

Je peux réaliser moi-même **gratuitement** mon auto-diagnostic d'accessibilité, en répondant à quelques questions en se rendant sur la page suivante :

https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/laccessibilite-etablissements-recevant-du-public-erp#e0

Mon commerce est conforme

J'adresse une **attestation d'accessibilité au Préfet (DDT) + copie Mairie**

Mon commerce n'est PAS conforme

Je dépose un **dossier de mise en conformité** et/ou dérogation en Mairie

Réglementation accessibilité PMR

Je ne suis pas accessible, je n'ai pas obtenu de dérogation, que se passe-t-il ?

Une personne handicapée qui ne peut accéder à un ERP peut porter plainte en vertu du **principe de non-discrimination** institué par les **articles 225 et suivants du Code PENAL**.

En dehors des dérogations, tout manquement peut entrainer la fermeture administrative de l'établissement, faire l'objet d'une amende pouvant aller de 45 000€ à 75 000€ en cas de récidive, ainsi que de sanctions pénales avec des peines de prison.

Le dossier administratif

Réglementation accessibilité PMR

Le dossier administratif
=
Autorisation de travaux au titre des ERP

Dans quels cas ?

- Construction, aménagement ou modification d'un E.R.P.

- Mise en conformité au titre de l'accessibilité

et/ou demande de dérogation

Objectif :

Vérifier la conformité du projet en matière:

- De sécurité incendie
- D'accessibilité aux personnes à mobilité réduite

C'est le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) qui fixe les règles applicables.

Qu'entend-on par modification d'E.R.P. ?

Selon l'article PO1 du règlement de sécurité incendie :

« Sont considérés comme modifications :

• les aménagements pouvant avoir comme conséquence un changement significatif du niveau de sécurité ;

• les travaux d'amélioration, de transformation ou de réhabilitation d'établissements existants lorsqu'ils impliquent la création, la modification ou le remplacement d'éléments de construction ou d'équipement.

Ne sont concernés ni les travaux d'entretien, ni les travaux de réparations courantes. »

Par analogie au règlement de sécurité incendie, tout aménagement ou modification pouvant avoir **un changement significatif en matière d'accessibilité doit faire l'objet d'un dossier.**

Réglementation accessibilité PMR

Circuit administratif

Le dossier doit être déposé, et la **réponse obtenue, AVANT le début des travaux**.

- Le dossier se dépose en mairie
- Il est transmis pour avis :
  - au SDIS (commission de sécurité incendie)
  - à la DDT (commission d'accessibilité)

Au vu de ces avis, le maire, au nom de l'Etat, accorde ou n'accorde pas les travaux au titre du CCH dans un délai maximal de 4 mois.

- Il notifie ce document directement au demandeur, qui peut alors commencer ses travaux.

Le contenu du dossier

- L'imprimé cerfa (13824*04 ou « Dossier spécifique ERP » dans le cas d'un permis de construire),
- La notice DESCRIPTIVE d'accessibilité,
- La notice de sécurité INCENDIE,
- Le plan de situation,
- Le plan de masse (extérieurs du bâtiment, stationnements, cheminements, etc), lorsque le bâtiment a des parties extérieures privatives,
- Le plan d'aménagement intérieur AVANT et APRES travaux, côté et à l'échelle (1/50 ou 1/100),
- Des photos peuvent être un plus.

Accueil du public : le bon sens

L'inclusion autrement … par le bon sens !

Réglementation accessibilité PMR

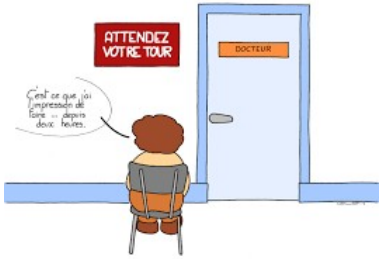
Une architecture ou des aménagements adaptés ne suffisent pas à rendre un commerce accessible :

UN BON ACCUEIL EST ESSENTIEL !

- Un **accueil souriant** est toujours très agréable, et surtout utile (le sourire, ça s'entend aussi !)

- Pour favoriser l'accès à l'information des clients handicapés visuels mais aussi pour faciliter la lecture de tous, privilégier les étiquettes, carte du jour, tarifs, **écrits en gros ;**

- Une simple **chaise à proximité de l'accueil** peut être d'une grande aide !



Réglementation accessibilité PMR

- Pour un client avec un handicap auditif, on peut avoir le réflexe d'engager la communication **par écrit**, à l'aide d'un bloc papier et d'un stylo toujours laissés à proximité. Placez-vous **en face** des clients sourds ou malentendants. Ils peuvent peut-être lire sur les lèvres !

- Face à un problème de compréhension, utilisez des **mots simples**, parlez distinctement et reformulez vos propos si vous pensez que votre interlocuteur n'a pas compris (Un langage simple n'est pas un langage infantile ou simpliste…)

- Proposez votre aide mais ne l'imposez pas !

Le registre public d'accessibilité

Réglementation accessibilité PMR

Le REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITE

Décret 2017-431 du 28 mars 2017

INFORMER les usagers :

- **du niveau d'accessibilité de l'ERP**
- **de la prestation délivrée**

AMELIORER la qualité de l'accueil des personnes handicapées dans les ERP

- **Sous forme « papier », à l'accueil de l'établissement (ou lieu en faisant office)**

TOUS les gestionnaires ou propriétaires d'ERP

son élaboration est OBLIGATOIRE

Réglementation accessibilité PMR

Bien accueillir les personnes handicapées

I. Accueillir les personnes handicapées

Voici quelques conseils généraux et communs à tous les types de handicap :

- Montrez-vous disponible, à l'écoute et faites preuve de patience.
- Ne dévisagez pas la personne, soyez naturel.
- Considérez la personne handicapée comme un client, un usager ou un patient ordinaire : adressez-vous à elle directement et non à son accompagnateur s'il y en a un, ne l'infantilisez pas et vouvoyez-la.
- Proposez, mais n'imposez jamais votre aide.

Attention : vous devez accepter dans votre établissement les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance. Ne les dérangez pas en les caressant ou les distrayant : ils travaillent.

II. Accueillir des personnes avec une déficience motrice

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Les déplacements ;
- Les obstacles dans les déplacements : marches et escaliers, les pentes ;
- La largeur des couloirs et des portes ;
- La station debout et les attentes prolongées ;
- Prendre ou saisir des objets et parfois la parole.

2) Comment les pallier ?

- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges et dégagés.
- Mettez, si possible, à disposition des bancs et sièges de repos.
- Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide ou pas.

III. Accueillir des personnes avec une déficience sensorielle

A/ Accueillir des personnes avec une déficience auditive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- La communication orale ;
- L'accès aux informations sonores ;
- Le manque d'informations écrites.

2) Comment les pallier ?

- Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- Parlez face à la personne, distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- Proposez de quoi écrire.
- Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience visuelle

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- Le repérage des lieux et des entrées ;
- Les déplacements et l'identification des obstacles ;
- L'usage de l'écriture et de la lecture.

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
www.ecologique-solidaire.gouv.fr

MINISTÈRE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES
www.cohesion-territoires.gouv.fr

Réglementation accessibilité PMR

2) Comment les pallier ?

- ➦ Présentez-vous oralement en donnant votre fonction. Si l'environnement est bruyant, parlez bien en face de la personne.
- ➦ Informez la personne des actions que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez et si vous revenez.
- ➦ S'il faut se déplacer, proposez votre bras et marchez un peu devant pour guider, en adaptant votre rythme.
- ➦ Informez la personne handicapée sur l'environnement, en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu, ou encore de la table, d'une assiette...
- ➦ Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir.
- ➦ Si de la documentation est remise (menu, catalogue...), proposez d'en faire la lecture ou le résumé.
- ➦ Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée.
- ➦ Certaines personnes peuvent signer des documents. Dans ce cas, il suffit de placer la pointe du stylo à l'endroit où elles vont apposer leur signature.
- ➦ N'hésitez pas à proposer votre aide si la personne semble perdue.

IV. Accueillir des personnes avec une déficience mentale

A/ Accueillir des personnes avec une déficience intellectuelle ou cognitive

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ La communication (difficultés à s'exprimer et à comprendre) ;
- ✦ Le déchiffrage et la mémorisation des informations orales et sonores ;
- ✦ La maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul ;
- ✦ Le repérage dans le temps et l'espace ;
- ✦ L'utilisation des appareils et automates.

2) Comment les pallier ?

- ➦ Parlez normalement avec des phrases simples en utilisant des mots faciles à comprendre. N'infantilisez pas la personne et vouvoyez-la.
- ➦ Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- ➦ Faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ➦ Utilisez des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC).
- ➦ Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.

B/ Accueillir des personnes avec une déficience psychique

1) Principales difficultés rencontrées par ces personnes

- ✦ Un stress important ;
- ✦ Des réactions inadaptées au contexte ou des comportements incontrôlés ;
- ✦ La communication.

2) Comment les pallier ?

- ➦ Dialoguez dans le calme, sans appuyer le regard.
- ➦ Soyez précis dans vos propos, au besoin, répétez calmement.
- ➦ En cas de tension, ne la contredisez pas, ne faites pas de reproche et rassurez-la.

Pour en savoir plus sur la manière d'accueillir une personne handicapée :
http://www.developpement-durable.gouv.fr/Bien-accueillir-les-personnes.html

Conçu par la DMA en partenariat avec :
APAJH, CDCF, CFPSAA, CGAD, CGPME, FCD, SYNHORCAT, UMIH, UNAPEI.

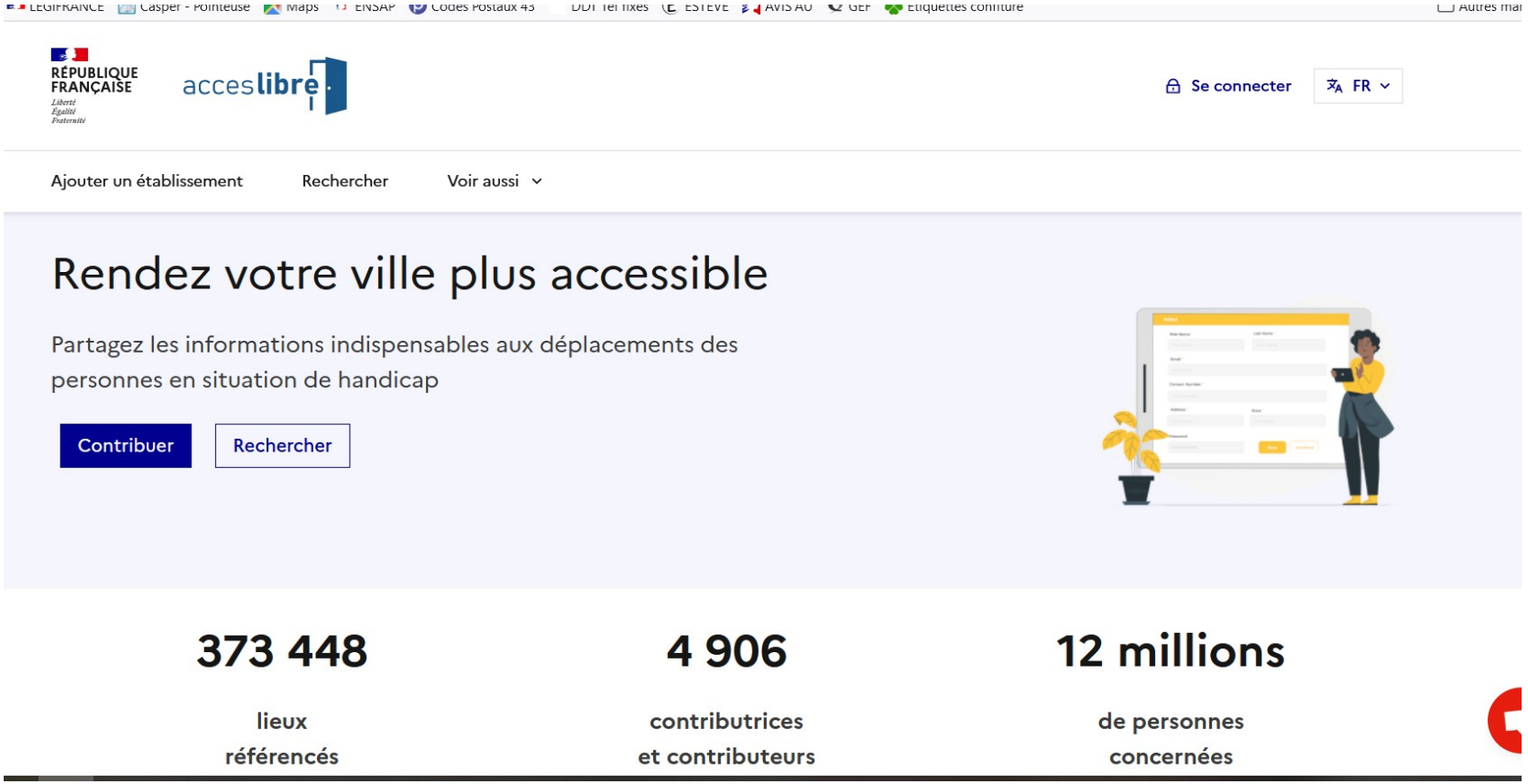
Conception- Réalisation : MTES-MCT/SG/SPSSI/ATL2/Benoît Cudelou

Acceslibre : une plateforme collaborative sur l'accessibilité

Réglementation accessibilité PMR

Acceslibre : la plateforme collaborative de l'accessibilité

CONTACTS



CONTACTS

DDT 43 / Accessibilité
13 rue des moulins
43000 LE PUY EN VELAY

Christine MOULIN 04 71 05 84 35
Nathalie CORNILLON 04 71 05 84 24

ddt-accessibilite@haute-loire.gouv.fr

Merci pour votre attention et votre participation.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Direction Départementale
des Territoires
de la Haute-Loire