ACCESSIBILITÉ & CONFORT D'USAGE POUR TOUS

Rendre son commerce ou son local accessible

GUIDE PRATIQUE

Toulouse accessible

Aimer Vivre à Toulouse
MAIRIE DE TOULOUSE

S'INFORMER
RECHERCHE PAR ACTIVITÉS
RECHERCHE PAR ESPACES
DÉMARCHES CONTACTS
ANNEXES

Sommaire

Comment utiliser ce document 4

S'INFORMER **9**
Accessibilité et accueil pour tous... 10
Qu'est-ce qu'un ERP ? 14
Comprendre le handicap 18
Contexte réglementaire 22
Former le personnel pour mieux accueillir 28

RECHERCHE PAR ACTIVITÉS **31**
Hébergements 32
Bar et Restaurant 38
Commerces 40
Cabinet des professionnels libéraux 44
Salle de sport 48
Spa – Hammam 50

RECHERCHE PAR ESPACES **53**
Réaliser des travaux 54
Aménagements sur la voie publique 58
Enseignes, chevalets 60
Stationnement et cheminement extérieur 62
Entrée de l'établissement 66
Circulation intérieure 68
Éclairage 70
Caisse, réception et accueil 72
Marches et escaliers 74
Ascenseur 76
Sanitaires 78
Cabines d'essayage 82
Vestiaires 86
Affichages et étiquettes des prix 88
Terrasses 90

DÉMARCHES - CONTACTS **93**
Sécurité 94
Les dérogations 96
Votre référencement sur internet 98
Des aménagements pas si onéreux 100
Vos relais pour s'informer et trouver des solutions 102
Références réglementaires 108

ANNEXES **113**
Qualité et confort d'usage pour tous 114
Le registre public d'accessibilité 116
Boucle à induction magnétique 118
Demande d'autorisation de travaux 120
Demande de dérogation 122
Le contraste des couleurs 124

Comment utiliser ce document ?

Ce guide a été conçu pour être à la fois simple et pratique d'utilisation. Grâce à son format et une organisation par fiches claires, il vous permet d'accéder rapidement aux informations essentielles et aux règles d'accessibilité adaptées à votre commerce ou cabinet.

- **Des onglets pour un accès rapide aux informations et aux règles d'accessibilité**

S'INFORMER

S'informer

Cet onglet vous donne accès aux informations essentielles sur la réglementation et le handicap. Il vous aide à mieux comprendre vos obligations et à anticiper les démarches à entreprendre.

RECHERCHE PAR ACTIVITÉS

Recherche par activités

Certaines règles d'accessibilité varient selon le type d'activité ou n'existent que pour une seule. Sélectionnez la vôtre pour consulter les règles qui s'y appliquent.

RECHERCHE PAR ESPACES

Recherche par espaces

De nombreuses règles d'accessibilité sont communes à tous les ERP, comme celles concernant l'entrée. Accédez à l'espace ou au sujet concernés pour consulter les règles applicables.

DÉMARCHES CONTACTS

Démarches et Contacts

Cette section fournit des informations complémentaires sur les démarches administratives, les références réglementaires et les contacts utiles pour vous accompagner ou obtenir des conseils.

ANNEXES

Annexes

Tout au long du guide, certains sujets nécessitant un développement plus approfondi seront abordés dans cette section.

- **Des bulles “Bon à savoir” et “Bonne pratique” tout au long du guide**

BON À SAVOIR

Les bulles "Bon à savoir" apportent des informations importantes ou des détails utiles pour mieux comprendre certains points.

BONNE PRATIQUE

Les bulles "Bonne pratique" donnent des conseils simples et efficaces à suivre pour améliorer l’accessibilité et l'accueil pour tous.

- **Des liens et des renvois dans le guide ou externes**

Des liens et des renvois sont présents tout au long du guide pour faciliter la navigation, approfondir certains sujets et accéder rapidement à des ressources utiles internes ou externes.

> voir annexe Ces liens vous invitent à approfondir le sujet dans la partie « Annexes » du guide.

Les QR-Codes vous orientent vers un site externe pour compléter une information ou accéder à un document spécifique.

> accéder à la démarche Ces liens sur fond bleu vous permettent d’accéder directement vers un formulaire ou une démarche en ligne.

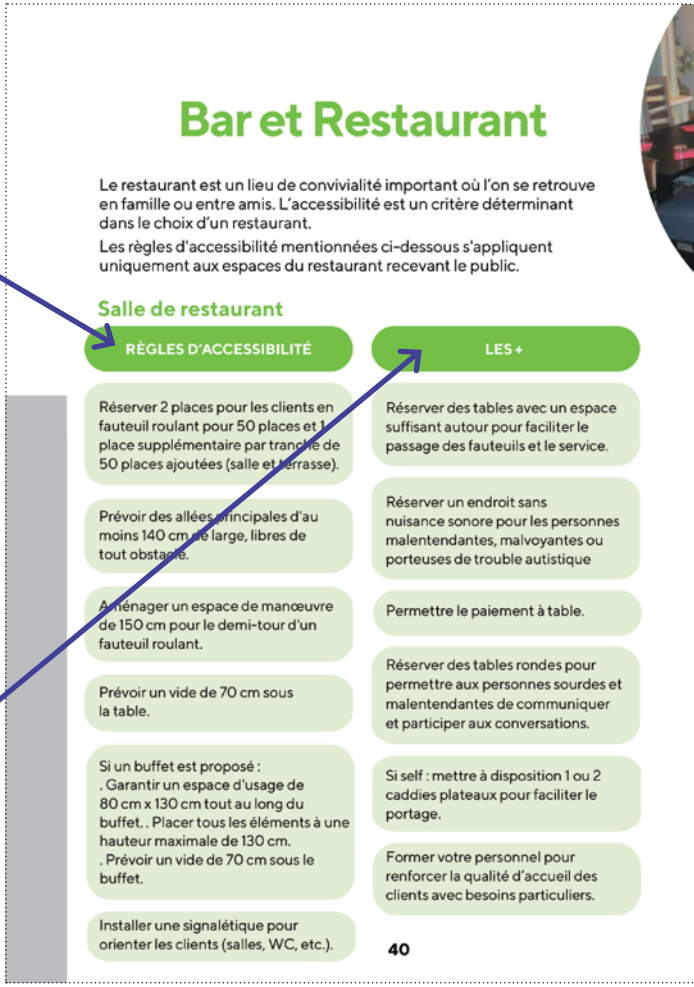
• Lire une fiche

Pour connaître les règles d'accessibilité de votre ERP, consultez les fiches contenues dans les onglets **Recherche par activités** et **Recherche par espaces.**

Les fiches sont conçues pour offrir un accès rapide et une lecture fluide des informations :

Liste toutes les règles d'accessibilité exigées par la loi.

Apporte des conseils supplémentaires pour améliorer le confort d'usage et l'accueil.



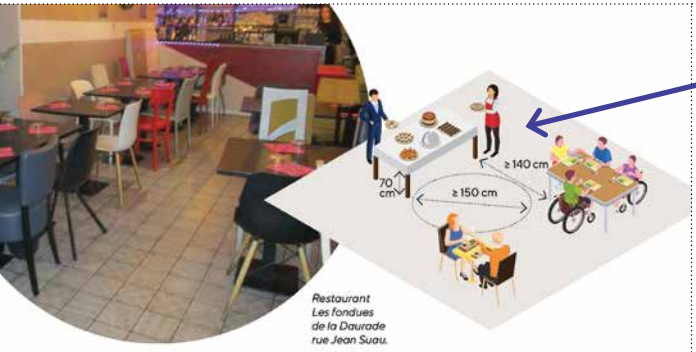
Bar et Restaurant

Le restaurant est un lieu de convivialité important où l'on se retrouve en famille ou entre amis. L'accessibilité est un critère déterminant dans le choix d'un restaurant.
Les règles d'accessibilité mentionnées ci-dessous s'appliquent uniquement aux espaces du restaurant recevant le public.

Salle de restaurant

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ	LES +
Réserver 2 places pour les clients en fauteuil roulant pour 50 places et 1 place supplémentaire par tranche de 50 places ajoutées (salle et terrasse).	Réserver des tables avec un espace suffisant autour pour faciliter le passage des fauteuils et le service.
Prévoir des allées principales d'au moins 140 cm de large, libres de tout obstacle.	Réserver un endroit sans nuisance sonore pour les personnes malentendantes, malvoyantes ou porteuses de trouble autistique
Aménager un espace de manœuvre de 150 cm pour le demi-tour d'un fauteuil roulant.	Permettre le paiement à table.
Prévoir un vide de 70 cm sous la table.	Réserver des tables rondes pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes de communiquer et participer aux conversations.
Si un buffet est proposé : . Garantir un espace d'usage de 80 cm x 130 cm tout au long du buffet. . Placer tous les éléments à une hauteur maximale de 130 cm. . Prévoir un vide de 70 cm sous le buffet.	Si self : mettre à disposition 1 ou 2 caddies plateaux pour faciliter le portage.
Installer une signalétique pour orienter les clients (salles, WC, etc.).	Former votre personnel pour renforcer la qualité d'accueil des clients avec besoins particuliers.

40



Restaurant Les fondues de la Daurade rue Jean Suau.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Accueille tous les clients dans les mêmes conditions.

Favorise une expérience client positive

Permet aux clients de se sentir à l'aise et rend le service plus fluide.

Elargit votre clientèle.

Attention ! *Une personne avec un chien d'assistance / guide doit pouvoir accéder au restaurant, c'est pourquoi il faut identifier des tables accessibles dans la salle du restaurant et sur la terrasse.*

Autres parties du restaurant

Voir espaces correspondants :
Enseignes et chevalets - Aménagements sur voie publique - Stationnement - Cheminement extérieur - Entrée - Circulation intérieure - Éclairage - Caisse - Marches et escaliers - Ascenseur - Sanitaires - Affichage - Terrasses

BONNE PRATIQUE

Pour renforcer votre démarche inclusive, proposez vos menus en braille (en veillant à leur mise à jour), en gros caractères, en version audio ou en "Facile à Lire et à Comprendre" (FALC). Ces formats permettent à chacun de choisir son repas en autonomie et valorisent votre engagement sur les sites de référencement.

41

Des schémas simples pour illustrer les règles d'accessibilité.

Met en avant les bénéfices de l'accessibilité pour vos clients et votre activité.

Renvoie vers les fiches des espaces ou aménagements dont les règles d'accessibilité sont communes à tous les types d'ERP.

La vocation d'un commerçant ou d'un professionnel libéral est d'accueillir tous les clients ou patients et de leur offrir les services et produits qu'il propose.

Ce guide a pour objectif de vous apporter les règles et conseils pratiques pour rendre votre établissement accessible tout en vous offrant l'opportunité de valoriser votre offre et d'augmenter votre activité en améliorant le confort d'usage pour tous.

S'informer

- Accessibilité et accueil pour tous
- Qu'est-ce qu'un ERP ?
- Comprendre le handicap
- Contexte règlementaire
- Former le personnel pour mieux accueillir

Accessibilité et accueil pour tous...

Handicap et situation de handicap : une question d'environnement

En France, **1 personne sur 7,** âgée de 15 ans ou plus, est handicapée et 85 % le deviennent au cours de leur vie *(Direction de la recherche des études de l'évaluation et des statistiques, 2024).*

La prise en compte des usagers dits *vulnérables* (femmes enceintes, seniors, famille avec enfants en poussette ou en bas âge...), estimés à près de **40 % de la population,** permet d'accroître l'attractivité de la commune et de favoriser l'activité économique locale.

> *Tout au long de ce guide, les termes de « personnes handicapées » et de « personnes en situation de handicap » seront utilisés.*

Les deux termes se disent mais la formulation « en situation de handicap » prend en compte l'aspect environnemental du handicap depuis la loi du 11 février 2005. En effet, si l'on agit sur l'environnement (par un accueil adapté, des travaux d'accessibilité, etc), on contribue à faciliter la réalisation des activités quotidiennes des personnes handicapées et à limiter leur exclusion de l'espace public.

Ainsi, « personne en situation de handicap » et « personne handicapée » sont deux termes couramment utilisés et dépendent simplement des préférences sémantiques de chacun. Ce guide fera donc mention des deux formulations.

L'accueil

De l'entrée à la sortie, en passant par l'accueil, il y a des pratiques essentielles à adopter tout au long du parcours client ou patient. **Une personne en situation de handicap est un client ou un patient comme les autres !** Et comme pour toute personne, ce qui compte, c'est le premier contact, la première minute. **Être bienveillant, rester soi-même et respecter chacun avec ses différences est essentiel.**

L'accueil est un pilier déterminant pour construire un projet d'accessibilité réussi. En effet, il permet de compenser les obstacles que peuvent rencontrer certains clients dans les points de vente ou des patients dans votre cabinet. Il facilite également la mise en œuvre de travaux en donnant du sens, pour les collaborateurs, aux actions menées en magasins. Il facilite l'accès des clients ou des patients à votre local. L'accessibilité fédère les équipes et développe le sentiment d'appartenance à une enseigne ou à un métier attentif aux autres.

Au-delà de l'aspect purement règlementaire, l'accessibilité peut être **un moyen d'élargir et de fidéliser votre clientèle ou patientèle.**

En effet, les personnes en situation de handicap ou dites à besoins spécifiques représentent des clients ou patients potentiels dont il convient de satisfaire les besoins marchands et médicaux. En vous ouvrant à cette nouvelle clientèle / patientèle, vous adoptez une démarche citoyenne, et vous vous donnez les moyens de disposer d'un avantage concurrentiel non négligeable.

BON À SAVOIR

80 % des handicaps sont invisibles ! Le handicap invisible est un handicap qui ne se remarque pas si la personne concernée n'en parle pas.

Attention ! *Les lois successives et en particulier celle du 11 février 2005, rendent* ***obligatoire l'accès des chiens guides et d'assistance dans les lieux ouverts au public.*** *Parmi les catégories de chiens d'assistance, on trouve les chiens guide d'aveugles et les chiens guides pour le handicap auditif, les chiens d'éveil, les chiens d'alerte pour l'épilepsie, les chiens de mobilité, etc.*

Les magasins ou les locaux professionnels qui, par mesure d'hygiène, sont interdits aux animaux, sont néanmoins dans ***l'obligation d'autoriser l'accès des chiens guides et d'assistance*** *accompagnant leurs maîtres titulaires d'une carte d'invalidité.*

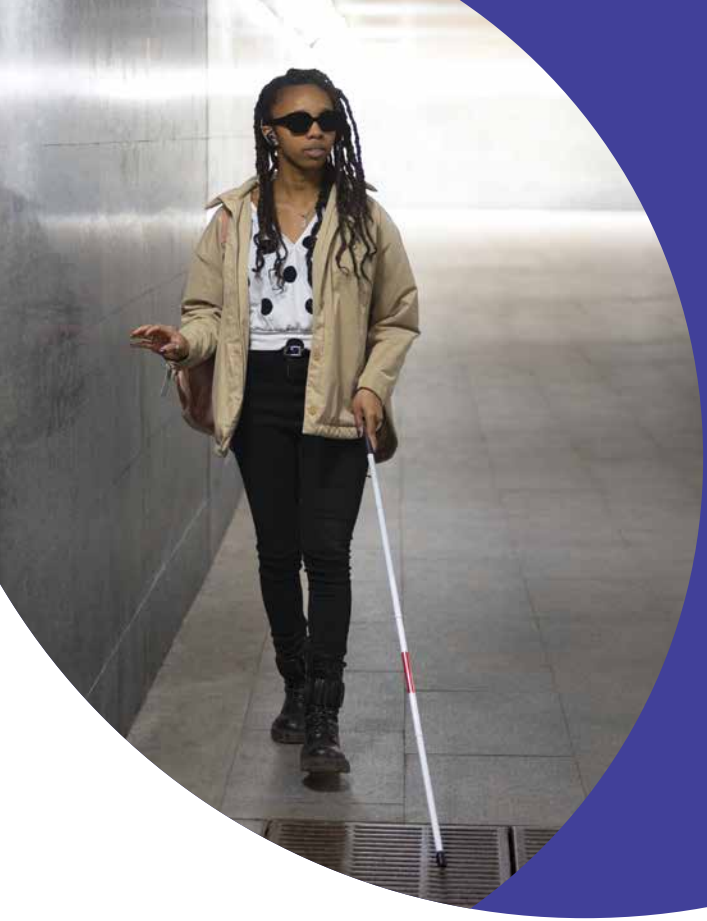
Interdire l'accès aux lieux ouverts au public aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d'invalidité est ***puni d'une amende*** *de 450 € pour une personne physique ou de 2 250 € pour une personne morale.*

Un pictogramme autocollant gratuit peut désormais être apposé à l'entrée de tous les lieux ouverts au public :
www.anmchiensguides.fr

Du bon sens pour les travaux d'accessibilité

Si les travaux d'accessibilité peuvent souvent paraître compliqués, des aménagements simples sont, en réalité, très faciles à réaliser. Il faut savoir qu'un bon aménagement facilite l'accès au plus grand nombre.

Les travaux d'accessibilité peuvent aussi améliorer le quotidien au sein de votre entreprise ou cabinet : une rampe, un passage élargi facilitent la circulation des employés, livreurs, clients ou patients. Une disposition conforme aux critères d'accessibilité permet de mieux visualiser les produits (tout en les mettant en valeur), tandis que des informations et une signalétique claires favorisent l'accueil et la venue des clients et des patients.



Améliorer ses conditions d'accueil, c'est incontestablement diversifier et fidéliser sa clientèle !

Transformez la contrainte règlementaire en une véritable opportunité !

Pour tout commerçant et professionnel libéral, l'accessibilité représente une opportunité d'affirmer sa proximité avec la population, sa capacité à créer du lien social, tout en développant son activité.

Il est essentiel de bien se rendre compte qu'être accessible n'est pas une punition, ni réservé uniquement au bien-être des personnes handicapées. Tous les publics peuvent trouver leur compte dans un espace plus clair, bien signalé et plus confortable au niveau de l'accès.

Qu'est-ce qu'un 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 » (Art. R143.2 du Code de la Construction et de l'Habitation).

À noter : *Une entreprise non ouverte au public, mais seulement au personnel de l'entreprise, n'est pas un ERP.*

À quelle catégorie appartient mon ERP ?

Cette question peut paraître anodine mais elle peut avoir un impact important dans la mise en œuvre des travaux d'accessibilité. Il est donc essentiel de pouvoir répondre à cette question avant d'engager toute modification dans l'ERP.

Les établissements recevant du public sont divisés en 2 groupes et classés en fonction de leur **activité** mais aussi de leur **capacité**. Ils sont classés par :

* ERP : Établissement Recevant du Public

- **TYPE :** en fonction de la nature ou de l'activité de l'établissement et sont symbolisés par une lettre (ou plusieurs si activités multiples).

J	Structure d'accueil pour personnes âgées et personnes handicapées.
L	Salle d'audition, de conférences, de réunions, de spectacles ou à usages multiples.
M	Magasin de vente, centres commerciaux
N	Restaurants et débit de boissons
O	Hôtels et pensions de famille
P	Salles de danse et salles de jeux
R	Établissements d'éveil, d'enseignement, de formation, centres de vacances, centres de loisirs sans hébergement
S	Bibliothèques, centres de documentation
T	Salles d'expositions
U	Établissements sanitaires
V	Établissements de culte
W	Administration, banques, bureaux
X	Établissements sportifs couverts
Y	Musées

- **CATÉGORIES :** en fonction du nombre maximal de personnes susceptibles d'être présentes simultanément dans l'établissement ; catégorie représentée par un nombre de 1 à 5 (selon l'article R123-19 du Code de la construction et de l'habitation).

1er groupe	2e groupe
1re catégorie : effectif supérieur à 1500 personnes (ex. : un supermarché)	
2e catégorie : effectif compris entre 701 et 1500 personnes	
3e catégorie : effectif compris entre 301 et 700 personnes	
4e catégorie : effectif inférieur ou égal à 300 personnes, à l'exception des établissements compris dans la 5e catégorie (ex. : une salle de cinéma)	**5e catégorie :** les établissements dans lesquels l'effectif du public est inférieur au minimum fixé par le règlement de sécurité pour chaque type d'exploitation (ex. : une agence bancaire ou un cabinet médical)

Pour les catégories 1 à 4, les salariés sont comptés avec le public admis dans l'ERP. Pour la 5e catégorie, les employés ne sont pas comptés avec le public admis dans l'ERP.

Comprendre le handicap

Dans l'esprit collectif, le handicap est perçu comme une incapacité temporaire ou permanente à se déplacer, à communiquer, à accéder à une information ou un service.

Elle peut être la conséquence de troubles sensoriels (auditif et visuel), de troubles mentaux, psychiques, moteurs cognitifs ou de maladies invalidantes. En France, environ 14 %* de la population est touchée par un handicap, soit plus de 7 millions de personnes ! Plus largement, 40 % de la population française dit connaître quotidiennement des difficultés dans ses déplacements.

On parle donc d'un grand nombre de clients ou de patients qui fréquentent votre établissement.

Nous sommes tous concernés !

* Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) 2025.

Les différents types de handicap

HANDICAP AUDITIF : Environ 7 millions* de personnes ont un trouble de l'audition, qui peut être partiel ou total et n'est pas toujours visible. Il convient de distinguer les personnes sourdes des personnes malentendantes.

> ***Besoins :*** *Moyens de communication visuelle ; boucle à induction magnétique ; bon éclairage ; signaux sonores doublés de signaux visuels ; confort acoustique ; visiophonie…*

HANDICAP COGNITIF : Conséquence d'une altération des fonctions cognitives : troubles de l'attention, de la mémoire, de l'adaptation au changement, du langage, du repère dans l'espace et le temps, des identifications perceptives (gnosies) et des gestes (praxies). Le handicap cognitif n'implique pas de déficience intellectuelle mais des difficultés à mobiliser ses capacités.

> ***Besoins :*** *Signalétique simple, homogène avec une information écrite doublée de pictogrammes ; équipements simples d'utilisation ; environnement non anxiogène ; communication calme et posée.*

HANDICAP MENTAL : Qualifie à la fois une déficience intellectuelle et les conséquences qu'elle entraîne au quotidien. Il se traduit par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication, de décision...

> ***Besoins :*** *Signalétique simple, homogène avec une information écrite doublée de pictogrammes ; équipements simples d'utilisation ; environnement non anxiogène ; communication calme et posée.*

HANDICAP MOTEUR : Environ 3,5 millions* de personnes en France ont un trouble moteur, caractérisé par une limitation des fonctions physiques (troubles de la dextérité, paralysie, etc.) affectant la mobilité des membres. Elle peut résulter d'un accident, d'une maladie ou de complications génétiques. Une personne handicapée moteur n'utilise pas forcément un fauteuil roulant.

> ***Besoins :*** *Rampe d'accès si marche(s) ; allées larges ; cheminement sans obstacle ; comptoir/guichet abaissé ; produits et présentoirs accessibles ; banc, chaise ou assisdebout pour se reposer ; commandes faciles à manipuler.*

HANDICAP PSYCHIQUE : Se caractérise par un trouble affectant la personnalité, le comportement, les émotions et les relations sociales. Il inclut la schizophrénie, les troubles bipolaires, et les troubles sévères de dépression ou d'anxiété, rendant l'adaptation à la vie quotidienne et la gestion du stress difficiles. le handicap psychique ne se voit pas forcément et il ne faut pas le confondre avec le handicap mental !

HANDICAP VISUEL : Environ 2 millions** de personnes en France ont un trouble visuel, incluant non-voyants et malvoyants. Le handicap visuel commence lorsque les lunettes ne suffisent plus à corriger les troubles de la vision.

> ***Besoins :*** *Guides podotactiles ; cheminement sans obstacle ; éclairage non éblouissant, sans reflet ni ombre ; portes et mobiliers contrastés ; informations avec une police simple et suffisamment grande ; signalétique sonore ou tactile.*

MALADIES INVALIDANTES : Ce sont des maladies qui, par leurs effets sur l'organisme, peuvent diminuer la capacité d'une personne à mener une vie normale en affectant sa mobilité, son énergie, et d'autres fonctions corporelles essentielles. On peut notamment citer les maladies respiratoires, l'insuffisance cardiaque, rénale, immunitaire (sida...), les cancers, certaines maladies rhumatoïdes, des troubles musculosquelettiques (douleurs articulaires, etc).

> ***Besoins :*** *Cheminement sans obstacle ; banc, chaise ou assis-debout pour se reposer ; commandes faciles à manipuler ; signalétique simple et efficace.*

Plus largement, les **familles avec poussettes et enfants,** les **femmes enceintes,** les **livreurs**, les **seniors**, les **étrangers**, les **voyageurs avec bagages**, etc. peuvent être en situation de handicap dans un environnement non accessible.

> ***Besoins :*** *Rampes ; cheminement sans obstacle ; banc, chaise ou assis-debout pour se reposer ; commandes faciles à manipuler ; signalétique simple et efficace.*

* Réf : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) 2025

** Réf : DREES et Agefiph

BON À SAVOIR

La manière d'être ou de s'exprimer d'une personne handicapée ne reflète pas forcément ses facultés intellectuelles. Lors d'une prise de renseignement, celle-ci peut présenter des difficultés d'élocution mais comprendre parfaitement les réponses qui lui sont apportées. En situation de handicap ou pas, vous êtes face à un client ou un patient, gardez une posture professionnelle en toute circonstance.

Contexte réglementaire

La mise en conformité demandée par la loi implique des aménagements et des travaux d'accessibilité. Lorsque des démarches administratives sont nécessaires, elles dépendent du type d'établissement concerné.

La loi de février 2005

Bien que la loi de juin 1975 ait été la première législation majeure à reconnaître les droits des personnes handicapées en France, c'est désormais la loi de février 2005 qui sert de référence principale et exprime le principe « d'accès à tout pour tous ».

La loi rappelle les droits fondamentaux des personnes handicapées et donne une définition du handicap, mais impose également la prise en compte des différents handicaps dans la société et dans le quotidien que cela concerne l'éducation, le travail, le transport ou les établissements recevant du public notamment.

Les commerçants, artisans et professionnels libéraux qui reçoivent du public/patients sont donc concernés par la règlementation.

Cette obligation comprend l'aménagement de l'espace de l'établissement mais également la mise à disposition d'équipements adaptés.

Toute personne handicapée doit pouvoir accéder, circuler et recevoir toutes les informations et services de la même manière que n'importe qui.

Appliquer les règles d'accessibilité dans un local neuf ou existant

La règlementation différencie les travaux de mise en accessibilité à réaliser suivant l'ancienneté des bâtiments :

Ceux réalisés dans des bâtiments existants :

La règlementation est plus souple. Elle tient compte de la difficulté à modifier un bâti, plus ou moins ancien. Dans certains cas, des dérogations sont possibles.

(Arrêté du 08 décembre 2014 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public).

> voir annexe

Attention : *Ces dérogations sont très encadrées et doivent être justifiées. De plus, une dérogation pour un type de handicap n'exonère pas de réaliser des travaux pour les autres types de handicaps.*

• **Ceux réalisés dans les bâtiments neufs :**

La règlementation est plus stricte. Ils doivent intégrer les règles d'accessibilité dès la conception. Les dérogations ne sont pas possibles.

(Arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement).

Solution d'effet équivalent à l'accessibilité :

La règlementation prévoit la possibilité de réaliser l'accessibilité autrement et laisse ainsi place à l'innovation.
L'objectif d'accessibilité attendu doit néanmoins être atteint. C'est une obligation de résultat.

La démarche de validation consiste à proposer au préfet du département l'alternative choisie, qu'elle soit technique, technologique ou architecturale. Une solution d'effet équivalente doit être simple pour tous les usagers et cohérente avec les besoins propres aux différentes formes de handicap.

Attention ! *Il ne s'agit pas d'une dérogation car une solution d'effet équivalente permet d'atteindre l'objectif d'accessibilité de votre établissement.*

BON À SAVOIR

Le préfet doit vous notifier sa décision motivée dans les trois mois suivant la réception de votre demande de solution équivalente. En l'absence de réponse, celle-ci est considérée comme accordée.

Les attestations d'accessibilité

Tout ERP accessible doit se signaler à l'administration et envoyer une attestation d'accessibilité.

Avant cette étape, et selon le type d'ERP, le gestionnaire a la possibilité de réaliser un autodiagnostic en ligne ou faire réaliser un diagnostic par un diagnostiqueur qualifié afin de savoir si son ERP est conforme à la règlementation.

> réaliser un auto-diagnostic

Qui réalise l'attestation d'accessibilité ?

• **Pour les ERP de 5e catégorie :**
L'attestation peut être réalisée par le gestionnaire ou le propriétaire de l'ERP directement en ligne.

> accéder à la démarche

• **Pour les ERP de 1re à 4e catégorie :**
- Un diagnostic doit être réalisé par un diagnostiqueur qualifié qui relèvera les non-conformités et préconisera dans un rapport des solutions correctives.

- À l'issue des travaux de mise en conformité, une attestation sera ensuite réalisée obligatoirement par un bureau d'étude agréé ou un architecte.

Le registre public d'accessibilité

Le registre public d'accessibilité est un document obligatoire (arrêté du 19 avril 2017). Il permet d'informer votre clientèle du degré d'accessibilité de votre ERP et de ses prestations.

Il doit être consultable au principal point d'accueil accessible de l'établissement, éventuellement sous forme dématérialisée et peut également figurer sur son site internet pour aider le client/patient à préparer sa venue.

> voir annexe

L'exploitant constitue son registre avec les éléments suivants :

- Une fiche de synthèse comportant l'essentiel des informations.
- Des pièces administratives (attestations d'accessibilité, calendrier des travaux/aménagements, dérogation...).

- Des pièces techniques (maintenance des ascenseurs, élévateurs et rampes amovibles automatiques...).
- Une description des actions de formation du personnel chargé de l'accueil des personnes handicapées.
- Pour les ERP de 1re à 4e catégories uniquement : une attestation annuelle signée par l'employeur décrivant les actions de formation et leurs justificatifs.

Qui doit faire les travaux d'accessibilité ?

La règle de principe est que la charge des travaux de mise en accessibilité règlementaire incombe au propriétaire bailleur.

Toutefois, plusieurs cas peuvent se présenter :

1. Si le bail commercial ne prévoit rien quant à la charge des travaux d'accessibilité ou travaux prescrits par l'administration, c'est bien au bailleur que revient la charge des travaux de mise en conformité (article 1719-2 du code civil).

2. Si le bail commercial comporte une clause suffisamment explicite spécifiant que les travaux d'accessibilité sont à la charge du locataire alors :

- C'est bien au locataire d'effectuer les travaux si le bail commercial a été conclu avant le 5 novembre 2014.

- Pour un bail commercial conclu après le 5 novembre 2014, le locataire doit prendre en charge les travaux mais le code du commerce interdit de répercuter sur le locataire les dépenses relatives aux grosses réparations mentionnées à l'article 606 du Code civil (Exemples : réparation de murs porteurs, murs de façade, voûtes, poutres ou couvertures entières...).

Attention !

• Si le bail comporte une clause stipulant que la charge des travaux incombe au locataire, celle-ci doit faire explicitement référence aux travaux de mise en accessibilité pouvant être exigés par l'Administration. Si la clause n'est pas parfaitement claire alors elle doit s'interpréter dans le sens favorable au locataire et c'est au propriétaire que revient cette charge.

• Si la location n'a pas été faite pour un usage déterminé, alors il est logique d'en déduire que l'obligation du bailleur n'a plus de fondement légal. C'est le cas lorsque :

- Un bail « tous commerces » prévoit la possibilité d'exercer toute activité dans la limite des caractéristiques et de la destination de l'immeuble,
- La destination des lieux n'a pas été prévue par le bail,
- Le locataire a formulé une demande de déspécialisation et qu'il est autorisé à exercer un commerce impliquant une mise en conformité de l'immeuble à la règlementation légale.

Magasin "Côté Jardin", rue des Filatiers. Rampe d'accès - Affichage des prix contrasté et grande taille.

* Ad'AP : Agenda d'accessibilité programmée

Les sanctions en cas d'absence de travaux d'accessibilité

Le gestionnaire d'un ERP qui ne respecte pas les règles d'accessibilité s'expose à des sanctions administratives, financières et pénales depuis le 14 mai 2016 (décret n° 2016-578) ; qu'il s'agisse d'un défaut d'accessibilité non justifié, d'un défaut d'exécution d'agenda de travaux ou d'un défaut de suivi.

Les sanctions sont forfaitaires et par ERP :

• Non-transmission d'une attestation d'accessibilité : 1 500 €

• Non-dépôt d'un Ad'AP* (si cet Ad'AP n'a pas été déposé avant le 31 mars 2019, vous ne pouvez en déposer un aujourd'hui et vous vous exposez donc à des sanctions) :
- ERP de 5e catégorie : 1 500 €
- ERP de 1re à 4e catégorie : 5 000€ par magasin / local

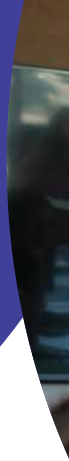
• En cas d'absence de tout commencement de mise en œuvre d'un Ad'AP : annulation de l'Ad'AP par le préfet et signalement du gestionnaire de l'ERP au Procureur de la République pour une éventuelle action en justice
• En cas de non-respect des engagements dans le délai prévu : mise en demeure de terminer les travaux dans un nouveau délai imposé, inférieur à 12 mois ; des amendes comprises entre 5 et 20 % du montant des travaux restant à réaliser peuvent être imposées par la commission d'accessibilité

• En cas de retard dans les travaux : constitution d'une provision comptable correspondant au montant des travaux non réalisés dans les délais prévus.
En plus de lourdes sanctions financières, vous risquez une mauvaise publicité ou même une sanction pour discrimination si vos obligations d'accessibilité ne sont pas respectées (jusqu'à 225 000€ en cas de plainte d'un particulier).

En cas de vente ou de location, la conformité aux règles d'accessibilité constitue une vraie plus-value et un gage de qualité. De plus, si votre local est concerné, pensez à demander des dérogations : cela sécurise le repreneur qui pourrait sinon se voir refuser toute dérogation et l'exploitation du local.

BON À SAVOIR

Le bailleur peut augmenter le loyer lors du renouvellement d'un bail commercial s'il a réalisé des travaux d'accessibilité dans le local. Il peut demander un déplafonnement du loyer si ces travaux bénéficient à l'activité du locataire.



Former le personnel pour mieux accueillir

Former son personnel ou se former soi-même à accueillir des personnes en situation de handicap et à assurer l'accessibilité des locaux apporte non seulement une valeur morale à votre entreprise mais répond aussi à une obligation légale.

Se préoccuper des besoins des clients en situation de handicap est primordial dans le parcours de formation du personnel. Vos collaborateurs apprécieront de :

- Savoir comment réagir dans des situations parfois délicates et de ne pas être mis en difficulté
- Savoir comment utiliser les dispositifs tels que la boucle à induction magnétique > voir annexe
- Savoir que vous vous préoccupez de tous.

C'est aussi un très bon moyen de fédérer une équipe !

Il est nécessaire de former son personnel régulièrement afin d'être sûr que les nouvelles équipes soient formées.

Si votre établissement appartient à la 1re, 2e, 3e ou 4e catégorie, il est obligatoire que votre personnel en contact direct avec les clients soit formé à l'accueil des personnes en situation de handicap (ordonnance du 26/09/2014 ratifiée par la loi du 5/08/2015, article L. 4142-3-1 du Code du travail).

Cette formation doit être mise en oeuvre par l'employeur.

Les ERP de 5e catégorie ne sont tenus qu'à de la sensibilisation.

Différentes associations et organismes de formation proposent des formations et sensibilisations à l'accueil de clients en situation de handicap.

La délégation ministérielle à l'accessibilité a publié des documents et référentiels des attendus relatifs à cette formation, téléchargeables sur le site du ministère : www.ecologie.gouv.fr

Les clients sont tous différents !
Pour bien adapter l'accueil et assurer un service de qualité, il est indispensable d'être sensible aux besoins des clients/patients en situation de handicap comme pour toutes les personnes.

BONNE PRATIQUE

Vous pouvez désigner un « référent handicap » parmi vos collaborateurs afin qu'il sensibilise les nouveaux arrivants à l'accueil des clients en situation de handicap.

Un établissement accessible réduit ou élimine les obstacles.

Il garantit un confort d'usage et s'adapte aux besoins de tous : personnes handicapées et âgées, parents avec poussettes, etc.

Recherche par activités

- Hébergement
- Bar - Restaurant
- Commerces
- Cabinet de professionnels libéraux
- Salle de sport
- Spa – Hammam

BONNE PRATIQUE

Équiper votre établissement de 5e catégorie d'une boucle à induction magnétique est important pour la communication entre vos clients malentendants et le personnel d'accueil.

Hébergements

Les lieux d'hébergement accueillent une clientèle cosmopolite et diverse. Ils doivent répondre aux besoins de clients très différents et donc s'adapter au plus grand nombre.

Les règles d'accessibilité à respecter par les établissements d'hébergement sont détaillées par l'arrêté du 8 décembre 2014 pour les établissements existants et par l'arrêté du 20 avril 2017 pour les établissements neufs.

Le nombre requis de chambres accessibles aux PMR* dépend de la capacité de votre hôtel

0 chambre accessible si votre hôtel ne comporte pas plus de 10 chambres et qu'aucune n'est située à un niveau accessible comme un rez-de-chaussée ou un rez-de-jardin.

1 chambre accessible si votre hôtel comporte moins de 20 chambres

2 chambres accessibles s'il compte entre 20 et 50 chambres

au-delà de 50 chambres, **1 chambre supplémentaire par tranche de 50 chambres**

Parties communes

Voir espaces correspondants : Stationnement – Cheminement extérieur – Entrée – Circulation intérieure – Éclairage – Réception – Marches et escaliers – Ascenseur – Sanitaires – Vestiaires – Affichage – Terrasses

* PMR : Personne à Mobilité Réduite

La présence d'une boucle à induction est obligatoire pour les ERP de :
- 1re et 2e catégorie
- 3e et 4e catégorie neufs ou faisant l'objet de travaux d'aménagement (arrêté du 20 avril 2017).
- 5e catégorie s'il remplit une mission ou délégation de service public

Rendre une chambre accessible

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Indiquer clairement le numéro ou le nom des chambres sur la porte, avec une police en relief, de taille suffisante et bien contrastée, idéalement près de la poignée.

Prévoir un espace de manoeuvre d'au moins 150 cm de diamètre en dehors du débattement de la porte.

Garantir un passage d'au moins 90 cm de chaque côté du lit (si ERP existant, d'au moins 90 cm sur un seul côté) et d'au moins 120 cm devant le lit ; OU un passage d'au moins 120 cm sur les deux côtés du lit et d'au moins 90 cm devant le lit.

Placer le couchage idéalement à une hauteur de 50 cm du sol (hauteur d'assise d'un fauteuil roulant).

Placer un interrupteur va-et-vient et une prise de courant facile à utiliser à proximité du lit.

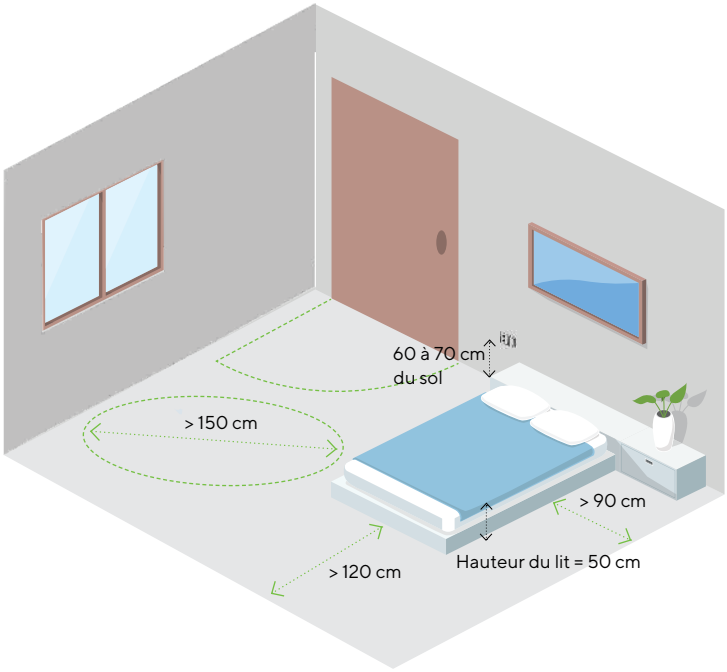
Utiliser des couleurs contrastées pour le mobilier et les interrupteurs.

Installer tout équipement ou commande entre 90 cm et 130 cm.

Numéro de chambre en relief près de la poignée

BON À SAVOIR

Comme tout le monde, une personne en situation de handicap peut souhaiter séjourner à l'hôtel avec sa famille ou ses amis. L'accessibilité de votre hôtel vous démarque de la concurrence et favorise les réservations.



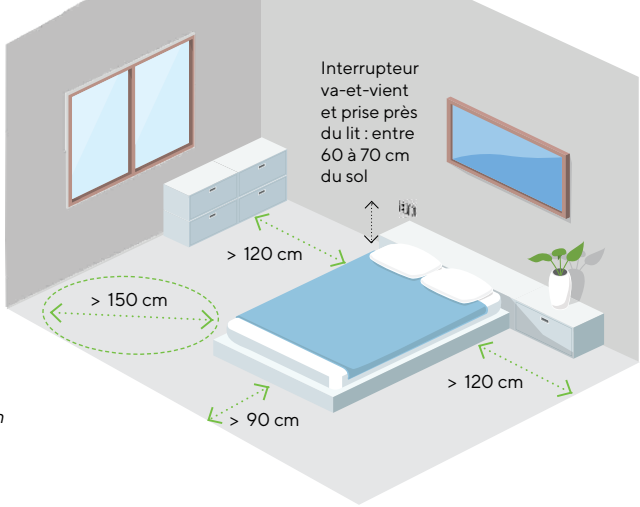
LES +

L'installation d'une tringle escamotable dans les penderies constitue une solution adaptée lorsque les vêtements ne sont pas accessibles en position assise et que la tringle ne peut être abaissée.

L'installation d'alarmes incendie équipées de flashs lumineux dans les chambres classiques permet de les rendre accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes.

Des outils d'accessibilité peuvent permettre à votre établissement de se démarquer (réveil vibrant, loupe, téléphone à grosses touches et son amplifié, informations par QR-Code).

La possibilité de gérer l'intensité de la lumière grâce à un variateur peut s'avérer très utile ou nécessaire pour certaines personnes.



Plusieurs options possibles pour les espaces autour du lit :
- Si au moins 1 côté du lit = 90 cm alors devant = 120 cm.
- Si les 2 côtés du lit = 120 cm alors devant = 90 cm minimum.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Apporte davantage de confort grâce à des espaces plus vastes.

Améliore la satisfaction de la majorité des clients.

Facilite le déplacement avec une valise ou une poussette.

Elargit votre offre (en équipant d'autres chambres de divers dispositifs).

Renforce l'autonomie et l'expérience des clients.

BONNE PRATIQUE

Sur votre site internet, invitez vos clients en situation de handicap à vous contacter pour échanger sur leurs besoins.

La salle d'eau / salle de bain

Dans un hôtel ou tout autre type d'hébergement, la salle de bain est une pièce importante pour la clientèle. Au-delà de la règlementation, la notion de confort d'usage est un élément essentiel surtout pour les seniors ou les familles.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Intégrez une aire de rotation d'un diamètre de 150 cm à l'intérieur.

Prévoir un espace latéral libre de 80 x 130 cm (accès à la douche et au WC).

Aménager une douche de plain-pied (douche à l'italienne préconisée).

Installer dans la douche une barre d'appui verticale et horizontale, en forme de T inversé.

Installer une barre d'appui latérale dans la douche, à une hauteur comprise entre 70 cm et 80 cm.

Privilégier un siège mobile, réglable en hauteur et anti-dérapant dans la douche, plutôt que des sièges fixes repliables ou des tabourets avec accoudoirs.

Situer les équipements (patères, robinetterie, sèche-cheveux, miroirs...) à une hauteur comprise entre 90 cm et 130 cm (idéalement 100 – 110 cm).

LES +

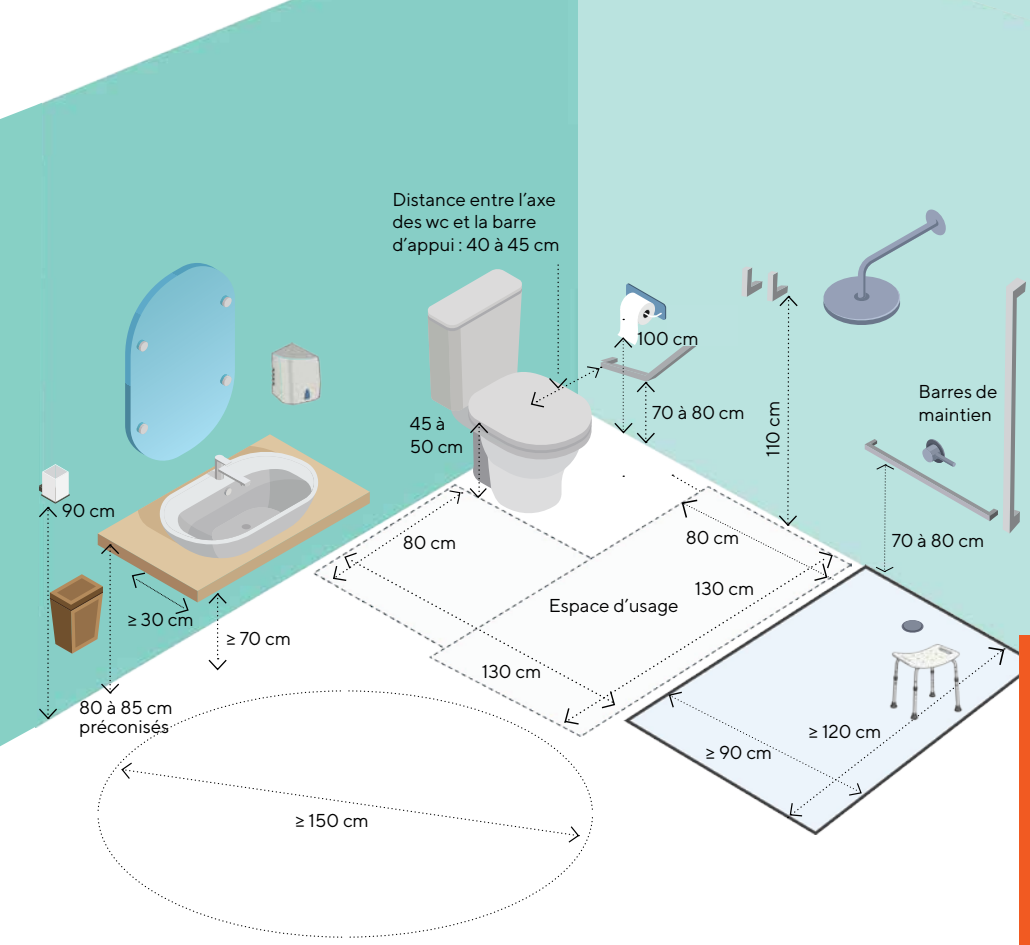
Les sanitaire et les serviettes étant souvent blancs, privilégier des couleurs contrastées pour les meubles et les murs : ils seront mieux repérés par les personnes malvoyantes.

Avoir au moins 2 modèles de sièges de douche différents et donner le choix au client dès son arrivée.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Offre un confort d'usage très avantageux.

Permet aux clients de profiter pleinement de leur séjour.



Attention : *Les dispositifs de commande tactile qui permettent de piloter plusieurs éléments (lumière, climatisation...) sont totalement inaccessible pour les personnes aveugles ou malvoyantes et souvent pour les seniors.*

BONNE PRATIQUE

Proposer des aménagements et des équipements esthétiques dans les chambres et salles de bain PMR permettra d'éviter l'effet « hôpital » et de créer un espace à la fois fonctionnel et agréable. Ces chambres offriront un confort supplémentaire aux clients sans besoins spécifiques.

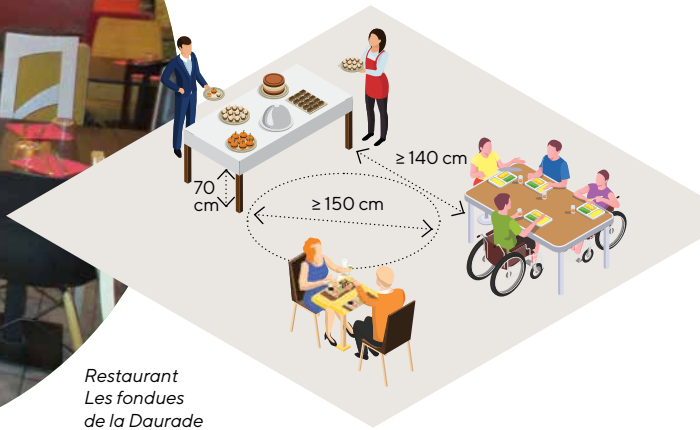
Bar et Restaurant

Le restaurant est un lieu de convivialité important où l'on se retrouve en famille ou entre amis. L'accessibilité est un critère déterminant dans le choix d'un restaurant.

Les règles d'accessibilité mentionnées ci-dessous s'appliquent uniquement aux espaces du restaurant recevant le public.

Salle de restaurant

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ	LES +
Réserver 2 places pour les clients en fauteuil roulant pour 50 places et 1 place supplémentaire par tranche de 50 places ajoutées (salle et terrasse).	Réserver des tables avec un espace suffisant autour pour faciliter le passage des fauteuils et le service.
Prévoir des allées principales d'au moins 140 cm de large, libres de tout obstacle.	Réserver un endroit sans nuisance sonore pour les personnes malentendantes, malvoyantes ou porteuses de trouble autistique.
Aménager un espace de manoeuvre de 150 cm pour le demi-tour d'un fauteuil roulant.	Permettre le paiement à table.
Prévoir un vide de 70 cm sous la table.	Réserver des tables rondes pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes de communiquer et participer aux conversations.
Si un buffet est proposé : • Garantir un espace d'usage de 80 cm x 130 cm tout au long du buffet. • Placer tous les éléments à une hauteur maximale de 130 cm. • Prévoir un vide de 70 cm sous le buffet.	Si self : mettre à disposition 1 ou 2 caddies plateaux pour faciliter le portage.
Installer une signalétique pour orienter les clients (salles, WC, etc.).	Former votre personnel pour renforcer la qualité d'accueil des clients avec besoins particuliers.



Restaurant Les fondues de la Daurade rue Jean Suau.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Accueille tous les clients dans les mêmes conditions.

Favorise une expérience client positive.

Permet aux clients de se sentir à l'aise et rend le service plus fluide.

Élargit votre clientèle.

Attention ! *Une personne avec un chien d'assistance / guide doit pouvoir accéder au restaurant, c'est pourquoi il faut identifier des tables accessibles dans la salle du restaurant et sur la terrasse.*

Autres parties du restaurant

Voir espaces correspondants : Enseignes et chevalets – Aménagements sur voie publique – Stationnement – Cheminement extérieur – Entrée – Circulation intérieure – Éclairage – Caisse – Marches et escaliers – Ascenseur – Sanitaires – Affichage – Terrasses

BONNE PRATIQUE

Pour renforcer votre démarche inclusive, proposez vos menus en braille (en veillant à leur mise à jour), en gros caractères, en version audio ou en « Facile à Lire et à Comprendre » (FALC). Ces formats permettent à chacun de choisir son repas en autonomie et valorisent votre engagement sur les sites de référencement.

Commerces

Les commerces jouent un rôle essentiel dans la vie quotidienne de chacun. Ils offrent des produits de première nécessité et des services mais sont aussi des lieux de rencontre et d'échange, où les liens sociaux se tissent et se renforcent au sein de la communauté.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Prévoir des allées de circulation assez larges entre les rayons :
• Neuf : Allées principales = 140 cm ou réduites à 120 cm sur une faible longueur. Allées secondaires = 120 cm ou réduites à 90 cm sur une faible longueur.
• Existant : Allées principales = 120 cm ou réduite à 90 cm sur une faible longueur. Allées secondaires = 120 cm recommandé ou 90 cm si contraintes.

Prévoir une aire de manoeuvre 150 cm de diamètre en bout de chaque allée.

Placer les produits mis en vente situés entre 90 cm et 130 cm.

Rendre l'affichage des prix et des informations lisibles et compréhensibles (taille et contraste d'écriture). > voir Annexe

Inclure une banque d'accueil facilitant l'approche d'une personne en fauteuil avec un vide inférieur de : H.70 cm x P.30 cm (P.50 cm conseillés). Plateau : H.80 cm x L.60 cm x P.30 cm (L.80 cm x P.40 cm conseillés).

Disposer une signalétique claire et lisible à chaque point stratégique du magasin pour orienter le client.

Veiller à ce que l'éclairage soit uniforme et renforcé à certains endroits pour sécuriser un passage ou mettre en valeur une zone.

Ci-contre : allée du bar-restaurant Quartier Latin, rue du Languedoc.

Ci-dessous : une allée du magasin Maisons du Monde, rue Alsace-Lorraine.

LES +

Être particulièrement attentif aux clients en situation de handicap qui entrent dans le magasin : mettre en place un système d'accueil pour identifier les besoins d'aide.

Aménager votre commerce de façon aérée, avec de larges allées quand c'est possible, des rayonnages pas trop haut.

Former votre personnel pour renforcer la qualité d'accueil des clients avec besoins particuliers.

BONNE PRATIQUE

Comme cela se fait parfois, vous pouvez proposer des plages horaires pendant lesquelles la musique est suspendue et l'intensité lumineuse réduite afin que certaines personnes plus sensibles puissent venir faire leurs achats sans gêne.

Signalétique adaptée, Maisons du monde, rue Alsace-Lorraine.

Entrée plain-pied, tapis encastré du magasin Jaccadi, rue de Metz

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Accueille tous les clients dans les mêmes conditions.

Facilite la circulation et le choix des clients.

Permet une meilleure autonomie.

Met en valeur le magasin ou les produits.

Renforce l'expérience positive du client qui la partagera.

Elargit la clientèle.

Autres parties du commerce

Voir espaces correspondants : Enseignes et chevalets - Aménagements sur voie publique - Stationnement – Cheminement extérieur – Entrée - Circulation intérieure - Éclairage - Caisse - Marches et escaliers - Ascenseur - Sanitaires - Cabines d'essayage - Affichage

Entrée avec rampe amovible et sonnette du Bagel Corner, rue du Taur.

Les commerçants non sédentaires

Les commerçants non sédentaires ne sont pas des ERP, la loi du 11 février 2005 ne s'applique donc pas à eux.

Néanmoins, les mêmes recommandations d'accessibilité peuvent s'appliquer afin d'obtenir des conditions similaires d'accueil et de service.

La zone de paiement doit permettre une utilisation en position « assise » et « debout ». L'équipement ou l'élément du mobilier doit présenter les caractéristiques suivantes :

Hauteur maximale de 80 cm et vide en partie inférieure d'au moins 30 cm de profondeur (40 cm conseillés), 60 cm de largeur (80 cm conseillées) et 70 cm de hauteur (73 cm conseillés), pour permettre le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant.

Privilégier un terminal de paiement non tactile, adapté au handicap visuel.

Les étals de vente doivent permettre de saisir un article en position assise ou debout :

Placer les étals à une hauteur comprise entre 40 cm et 85 cm du sol.

BON À SAVOIR

En dehors des problèmes d'espace, c'est le manque d'autonomie pour accéder aux produits qui représente un obstacle pour de nombreuses personnes.

Cabinet des professionnels libéraux

Les professionnels libéraux évoluent dans un environnement où la proximité des services est très importante pour satisfaire les divers besoins de chacun, qu'il s'agisse de santé, de bien-être ou d'autres domaines du quotidien. Rendre accessible ses locaux est donc indispensable pour offrir un service de qualité.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Prévoir un bureau d'accueil permettant le passage des jambes d'une personne en fauteuil. Dimensions : H.80 cm x L.80 cm x P.40 cm (50 cm conseillés) et un espace libre de 70 cm de hauteur sous le plateau (73 cm conseillés).

Rendre les équipements du cabinet facilement accessibles et sans obstacles.

Garder libre une aire de manoeuvre de 150 cm de diamètre.

Prévoir un espace d'usage de 80x130 cm à côté de chaque équipement (table de soin, appareils de mesure...).

Garder une largeur de 90 cm minimum entre les équipements.

LES +

Prévoir un siège adapté et une barre de maintien pour un transfert en toute sécurité.

Installer une table réglable ainsi qu'un dispositif de levage ou de maintien près de la table de soin pour sécuriser les transferts et les changements de position.

Mettre en place un dispositif de prise de rendez-vous via une application tout en conservant la possibilité de réserver par téléphone.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Permet d'accueillir le plus grand nombre.

Offre des soins accessibles à tous.

Offre des espaces agréables à utiliser.

Permet de trouver un praticien accessible.

Améliore la satisfaction de prise en charge.

Améliore le confort de travail.

BON À SAVOIR

Faire savoir que votre cabinet est accessible sera très utile pour les personnes en situation de handicap. Communiquez sur votre site et sur les sites spécialisés.

Salle d'attente

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Prévoir au moins 2 chaises avec accoudoirs et dossier.

Réserver un espace de 90 cm x 130 cm minimum (hors cheminement) pour les personnes en fauteuil. Cet espace doit se trouver au même endroit que les autres sièges et ne doit pas être encombré.

Garder une aire de rotation de 150 cm de diamètre. Prévoir un cheminement large de 120 cm minimum.

Placer les affichages de façon à ce que leur axe horizontal se situe à environ 130 cm du sol.

LES +

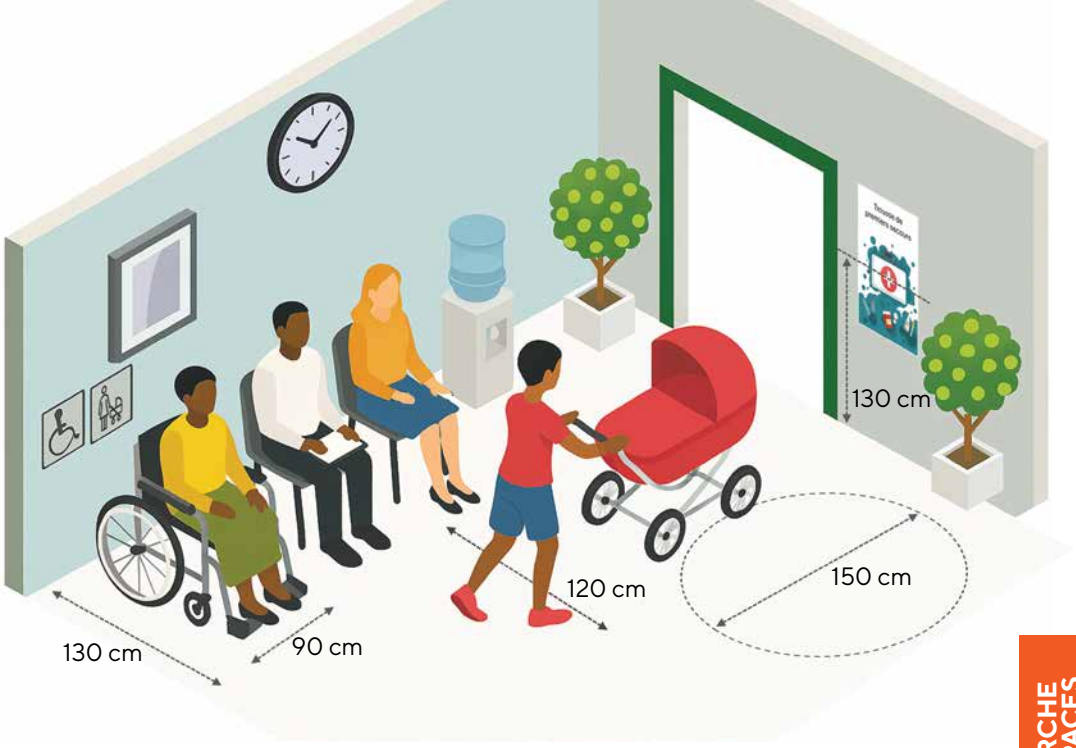
Contraster la couleur des portes (ou encadrement de porte) par rapport au mur.
> voir Annexe

Installer une signalétique lisible et contrastée avec des pictogrammes pour indiquer les directions et délimiter les espaces.

Installer un système d'appel visuel pour les personnes sourdes, malentendantes et mal / non-voyantes.

Afficheur de fil d'attente

Garder les espaces de circulation dégagés de toute "décoration obstacle".



AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Une salle d'attente plus agréable.

Assure une circulation fluide vers les différentes pièces (cabinet, WC, etc.).

Facilite le repérage des espaces.

Autres parties du cabinet, voir espaces correspondants :
Stationnement – Cheminement extérieur – Entrée – Circulation intérieure – Éclairage – Accueil – Marches et escaliers – Ascenseur – Sanitaires – Vestiaires – Affichage

Salle de sport

Dans les salles ou clubs de sport, il est essentiel que les personnes handicapées puissent accéder à toutes les prestations offertes par l'établissement. Malheureusement, ces installations sont souvent peu utilisées par les personnes handicapées car elles ne sont pas conçues ni équipées pour répondre à leurs besoins spécifiques.

La salle de sport équipée

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Lorsque plusieurs équipements ont la même fonction, un au moins par groupe d'équipements doit pouvoir être repéré, atteint et utilisé par les personnes handicapées.

Séparer les activités sportives par une allée d'au moins 140 cm de large pour le neuf ou 120 cm pour l'existant.

Prévoir une aire de manoeuvre de 150 cm de diamètre au bout des allées.

Aménager un espace d'usage de 80 x 130 cm à côté de l'équipement.

Contraster le marquage au sol.

LES +

Rendre les consignes et guides d'utilisation accessibles (les écrans tactiles ne peuvent être utilisés par les personnes mal / non voyantes).

Rendre les consignes imprimées lisibles, claires et contrastées.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Permet de proposer des activités sportives au plus grand nombre.

Élargit votre clientèle.

Autres parties

Voir espaces correspondants :
Enseignes - Stationnement - Cheminement extérieur - Entrée - Circulation intérieure - Éclairage - Accueil - Marches et escaliers - Ascenseur - Sanitaires - Vestiaires - Affichage

BONNE PRATIQUE

Utilisez des couleurs contrastées pour distinguer les activités par thème afin de faciliter leur repérage (par exemple une zone bleue pour les haltères).

Spa – Hammam

S'évader dans l'univers relaxant d'un spa ou d'un hammam est une excellente manière de fuir le stress quotidien. Cependant, pour certains, ces expériences peuvent sembler hors de portée en raison des barrières d'accessibilité rencontrées.

En supprimant ces obstacles, ces établissements peuvent offrir leurs bienfaits à un plus large public.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

L'ensemble des équipements de la zone humide et au moins une cabine de soins doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Garantir un passage de porte d'au moins 83 cm.

Aménager un espace d'usage de 80 x 130 cm à côté de chaque équipement ou commande.

Prévoir une aire de rotation de 150 cm dans la cabine de soins accessible.

Prévoir un table de soin réglable en hauteur.

Installer un système de mise à l'eau, comme un bras articulé avec siège ou un fauteuil immersible.

Limiter la hauteur des bancs et des sièges à 50 cm maximum.

Utiliser des revêtements antidérapants dans les zones humides et les vestiaires.

Informer les clients de la durée d'une séance pour éviter les malaises.

LES +

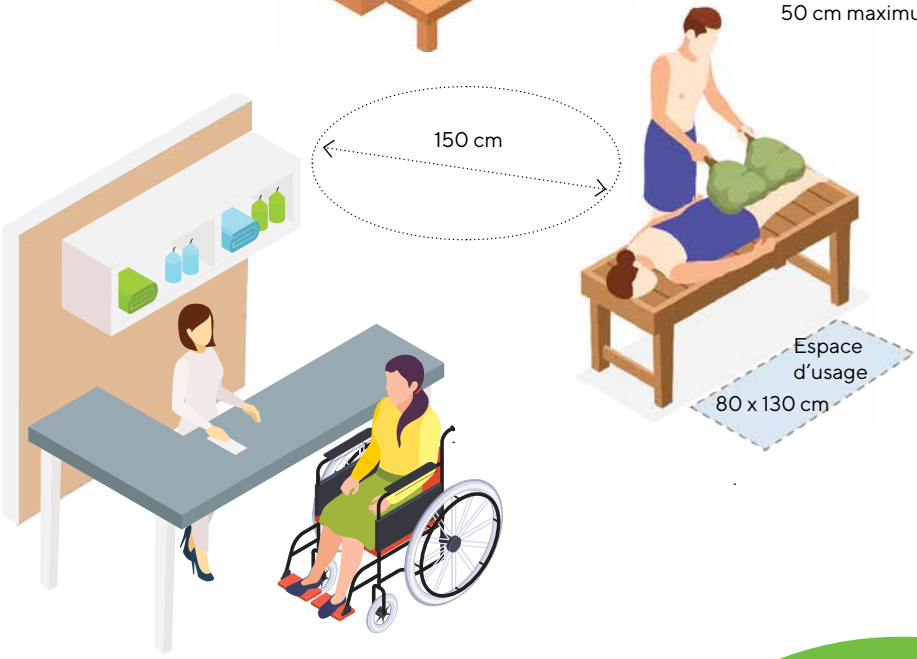
Mettre à disposition un fauteuil roulant.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Permet de proposer des prestations de bien-être au plus grand nombre

Élargit votre clientèle.

Hauteur des assises
50 cm maximum



Autres parties

Voir espaces correspondants :
Enseignes - Stationnement - Cheminement extérieur - Entrée - Circulation intérieure - Éclairage - Accueil - Marches et escaliers - Ascenseur - Sanitaires - Vestiaires - Affichage

BONNE PRATIQUE

Adopter des couleurs contrastées pour les différents espaces et le mobilier. Éviter les couleurs blanches ou pastels, non adaptées aux personnes malvoyantes.

L’accessibilité est une condition essentielle qui permet à chacun de participer à la vie de la cité et d’exercer les actes de la vie quotidienne comme aller chez son commerçant ou son médecin.

En éliminant les obstacles, le professionnel attire et fidélise une clientèle diversifiée : un client fidélisé revient plus volontiers s’il a vécu une expérience agréable.

Recherche par espaces

- Réaliser des travaux
- Aménagements sur la voie publique
- Enseignes, chevalets
- Stationnement et cheminement extérieur
- Entrée de l'établissement
- Circulation intérieure
- Éclairage
- Caisse, réception et accueil
- Marches et escaliers
- Ascenseur
- Sanitaires
- Cabines d'essayage
- Vestiaires
- Affichages et étiquettes des prix
- Terrasses

Réaliser des travaux

Se poser les bonnes questions

Rendre un établissement accessible nécessite souvent du bon sens. En vous mettant à la place d'un client ou d'un patient, vous pouvez débuter cette démarche en vous posant certaines questions.

Quels seraient vos besoins et attentes dans votre propre commerce ou cabinet médical en termes d'accessibilité ? Vous répondrez probablement aux premières questions liées à l'accueil, à l'accessibilité, ainsi qu'à celles qui concernent la règlementation de votre établissement.

De manière non exhaustive voici les premières questions à se poser :

Suis-je propriétaire ou locataire ?

Quelle est la catégorie de mon établissement ?

Quels sont les services proposés aux usagers de l'établissement/local ? Pour un bar, par exemple, les prestations proposées peuvent être : prendre une consommation au comptoir, prendre une consommation en salle, prendre une consommation en terrasse, utiliser les sanitaires.

L'ensemble des difficultés d'accès est-il pris en compte dans la conception et l'offre de service actuel ?

Y a-t-il un personnel d'accueil capable de fournir une assistance ?

Des aides pour financer vos dépenses de mise en accessibilité

Encore aujourd'hui, de nombreux commerces et cabinets médicaux peinent à rendre leurs locaux accessibles. Pour faciliter et accélérer le processus de mise en conformité des ERP, l'État a mis en place le **Fonds Territorial d'Accessibilité** (FTA).

Ce dispositif vise à soutenir financièrement les propriétaires et gestionnaires d'ERP de **5e catégorie** dans la réalisation des travaux afin de rendre leur établissement accessible à tous.

L'Etat subventionne 50 % des dépenses éligibles engagées :
- Pour les équipements et les travaux de mise en accessibilité : le montant maximum de l'aide versée est de 20 000 €,
- Pour le diagnostic des conditions d'accessibilité et l'assistance à maîtrise d'ouvrage : le montant maximum de l'aide versée est de 500 €.

Le demandeur peut déposer plusieurs demandes au titre d'une aide pour travaux et équipements et d'une aide pour de l'ingénierie. Toutefois, la subvention totale maximale reçue par établissement est plafonnée à 20 500 €.

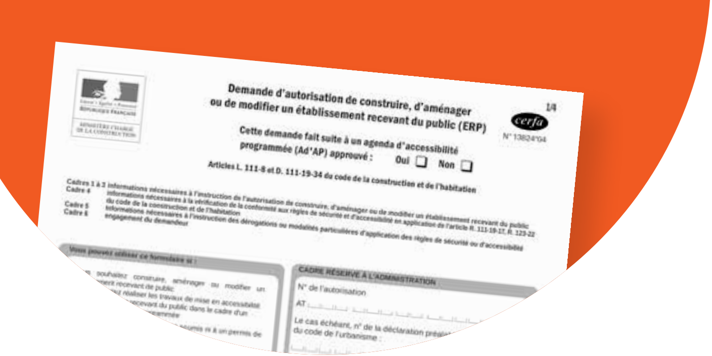
Cette aide a une date limite au 31 décembre 2028.

Pour en savoir plus et déposer un dossier de demande d'aides :
www.economie.gouv.fr

BON À SAVOIR

Vous pouvez bénéficier de subventions pour vos travaux lorsque votre projet est situé au sein du périmètre du programme d'intérêt général. Pour plus d'infos, consultez le :

- Plan Local d'Urbanisme (PLU)
- Bâtiments de France
- Plan de Prévention du Risque Inondation (PPRI)
- Code de l'urbanisme


Demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (ERP)

1/4

cerfa

N° 13824*04

Cette demande fait suite à un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) approuvé : Oui ☐ Non ☐

Articles L. 111-8 et D. 111-19-34 du code de la construction et de l'habitation

CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION

N° de l'autorisation

AT

Demande d'autorisation de travaux

Si vous souhaitez réaliser des travaux ou modifier l'extérieur de votre établissement vous devez déposer au préalable **une demande d'autorisation de travaux (DAT) en mairie.** > voir annexe

Il s'agira de travaux de ravalement, remplacement des menuiseries, pose ou changement d'un store, pose ou changement d'une enseigne, etc.

De même, une autorisation préalable est nécessaire (permis de construire ou déclaration préalable) en cas de changement de destination du bâtiment. Exemple : logement transformé en commerce ou en cabinet.

> *Entreprendre des travaux sans autorisation vous expose à des poursuites pénales (Articles L.480-4 et L.610-1 du code de l'urbanisme).*

Travaux intérieurs

Les travaux intérieurs réalisés dans un établissement recevant du public peuvent affecter la circulation des personnes ou la sécurité incendie, notamment lorsqu'ils impliquent le déplacement de cloisons ou la sécurisation des accès.

Par conséquent, **tout changement intérieur dans un ERP doit être soumis à l'avis des commissions compétentes** en matière de sécurité et d'accessibilité. Pour ce faire, **une autorisation de travaux conforme au Code de la construction et de l'habitation doit être déposée auprès de la mairie.** Ce dossier sera ensuite transmis aux différentes commissions pour examen.

Il est essentiel de prendre en considération la présence de personnes en situation de handicap, car cela relève de votre responsabilité, au même titre que pour toute personne fréquentant votre établissement.

Chantier : occupation temporaire du domaine public

Pour occuper temporairement le domaine public lors de travaux (échafaudage, palissade, etc.), une autorisation de voirie doit être demandée aux services compétents au moins un mois avant le début du chantier.

Si vos travaux entraînent des modifications temporaires d'itinéraire pour les véhicules et/ou les piétons, un arrêté municipal devra être émis et affiché aux extrémités du chantier selon les règlements en vigueur.

De même, pour l'installation d'un échafaudage ou d'une palissade, le respect des règles d'accessibilité est essentiel pour assurer la sécurité et le confort des piétons, y compris ceux ayant des besoins spécifiques.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Garder un passage de 140 cm de large et 220 cm de haut et dégager les trottoirs des débris et matériaux.

Signaler et protéger les obstacles du passage piétons.

Installer des rampes en cas de différence de niveau.

Installer une signalisation visible pour les déviations piétonnes.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Maintient votre clientèle pendant les travaux.

Assure la fluidité de la circulation pour tous.

Permet aux fauteuils roulants et poussettes de franchir les trottoirs en sécurité.

Prévient les accidents pour les passants et les employés.

Offre l'opportunité de faire de la publicité avec des panneaux et d'attirer l'attention sur le nouvel aménagement.

BONNE PRATIQUE

Afin de garantir la sécurité des piétons, s'assurer que les véhicules de chantier n'entravent pas la circulation du cheminement et que les équipements ou matériaux dépassant des véhicules sont bien signalés et protégés.

Aménagements sur la voie publique

Si vous souhaitez étendre votre activité et installer du mobilier amovible devant votre commerce (tables, chaises, paravents, jardinières, etc.), il faut adresser une **demande écrite à l'attention du Maire de votre commune,** au moins un mois avant toute implantation (AOT : Autorisation d'Occupation Temporaire).

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Maintenir une circulation de 140 cm de large entre le mobilier.

Garder le cheminement libre de tout obstacle.

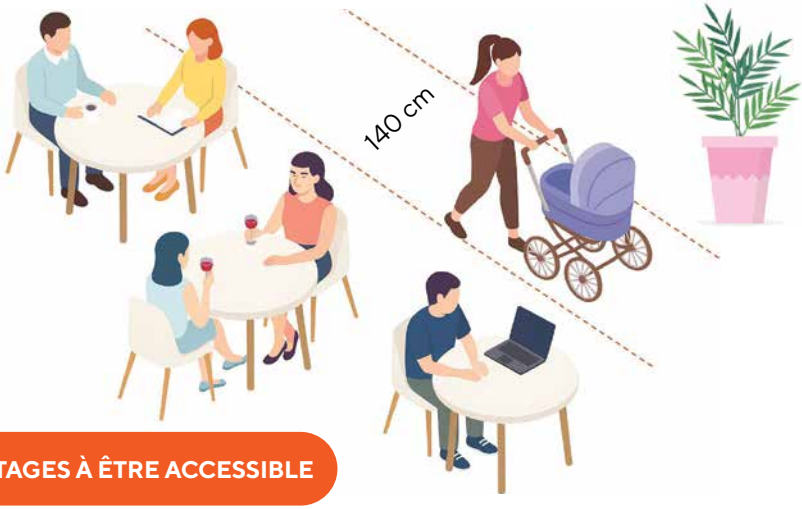
Contraster le mobilier et les équipements de l'environnement.

Attention ! *L'usage des voies et places publiques pour une activité ou le dépôt d'objets de toute nature nécessite une autorisation préalable de la commune, qui est personnelle, précaire, révocable et non cessible.*

Règles d'occupation de l'espace public *à Toulouse et formulaire de demande : https://metropole.toulouse.fr/demarches#commerce*

BONNE PRATIQUE

Maintenir un passage de circulation de 140 cm de large lors de l'aménagement d'une terrasse sur un trottoir, en tenant compte du recul des chaises lorsque les clients sont assis.



AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Facilite la circulation de tous les usagers sur le trottoir.

Améliore la délimitation des terrasses et des commerces adjacents.

Améliore la détection de l'entrée.

Améliore la visibilité de votre commerce.

Enseignes, chevalets

L'enseigne ou le chevalet sont des outils clés pour l'identité visuelle, la visibilité et l'identification des services. Cependant ils doivent répondre aux règles d'accessibilité.

Il est obligatoire de déclarer la création ou le renouvellement de votre enseigne auprès du service Aménagement du Territoire.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Placer les panneaux et les enseignes en dehors du cheminement et à 220 cm de hauteur s'ils s'y trouvent.

S'assurer que l'enseigne est facilement lisible et qu'elle ne provoque pas d'éblouissement (réfléchissement du soleil etc.).

LE +

Ajouter un pictogramme, un logo ou une image sur l'enseigne.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Assure un cheminement sans obstacle.

Attire davantage l'attention des clients et facilite le repérage de votre commerce ou cabinet.

Permet d'identifier la spécialité du commerce plus facilement.

Si votre activité est située dans un secteur « Site Patrimonial Remarquable » ou aux abords de Monuments Historiques, rapprochez-vous de la Direction des Occupations du Domaine Public pour tout renseignement :

courrier.dodp@mairie-toulouse.fr
05 31 22 96 00

Magasin Hemera rue du Taur

*À Toulouse Métropole, il existe un **Règlement Local de Publicité intercommunal** (RLPi), consultable en mairie ou sur le site internet de Toulouse Métropole :* RLPi

Stationnement et cheminement extérieur

Le cheminement extérieur doit permettre à tous les usagers d'accéder facilement à l'entrée de l'établissement et garantir une continuité fluide entre l'extérieur et l'intérieur.

Il est important de mentionner la présence d'un parking privé ou d'une place PMR à proximité. Cela peut encourager les clients ou patients se déplaçant plus difficilement à venir.

Stationnement

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Situer les places de parking le plus proche possible de l'entrée (30 m maximum).

Respecter les dimensions minimales de 330 cm de large et 500 cm de long pour une place de stationnement PMR.

Respecter une pente et un dévers latéral inférieur ou égal à 2%. Jusqu'à 5 % dans l'existant (à justifier techniquement).

Signaler les places verticalement avec le panneau B6d (Interdiction de stationner et de s'arrêter) et le panonceau M6h (Sauf handicapés).

Assurer un sol non meuble et non glissant.

Marquer les places au sol avec une silhouette de fauteuil roulant. Dimensions : 50 cm x 60 cm ou 25 cm x 30 cm et positionnés dans le sens de la circulation.

Sécuriser le cheminement vers un trottoir ou une entrée, sans danger ni obstacle.

Vous pouvez localiser les places réservées près de votre établissement sur la carte interactive de Toulouse :
Plan places PMR

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Permet aux personnes à mobilité réduite de stationner près de votre établissement.

Accroit la fréquentation client.

LES +

Si possible, prévoir des places de 7 m de long car la plupart des véhicules adaptés pour les personnes à mobilité réduite sont plus longs.

Cheminement extérieur

Un cheminement extérieur conforme aux règles d'accessibilité facilite le déplacement et permet à tous un meilleur accès au commerce ou au cabinet.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Respecter un cheminement de 140 cm de large.

Garder la pente du cheminement inférieure à 5 % dans le neuf. Dans l'existant un léger dépassement peut être toléré avec justification.

Garder le devers du cheminement inférieur à 2 % (neuf). Dans l'existant un léger dépassement peut être toléré avec justification.

Limiter les ressauts (dénivelés) à 2 cm maximum.

Assurer un cheminement dégagé de tout obstacle.

Assurer un sol non meuble, non glissant et non réfléchissant.

Mettre en place une signalétique pour guider les personnes vers les différents espaces et services (entrée, parking, etc).

Si escalier : > voir fiche escalier

LE +

Installer une bande de guidage au sol pour guider les personnes non-voyantes vers l'entrée et autres espaces.

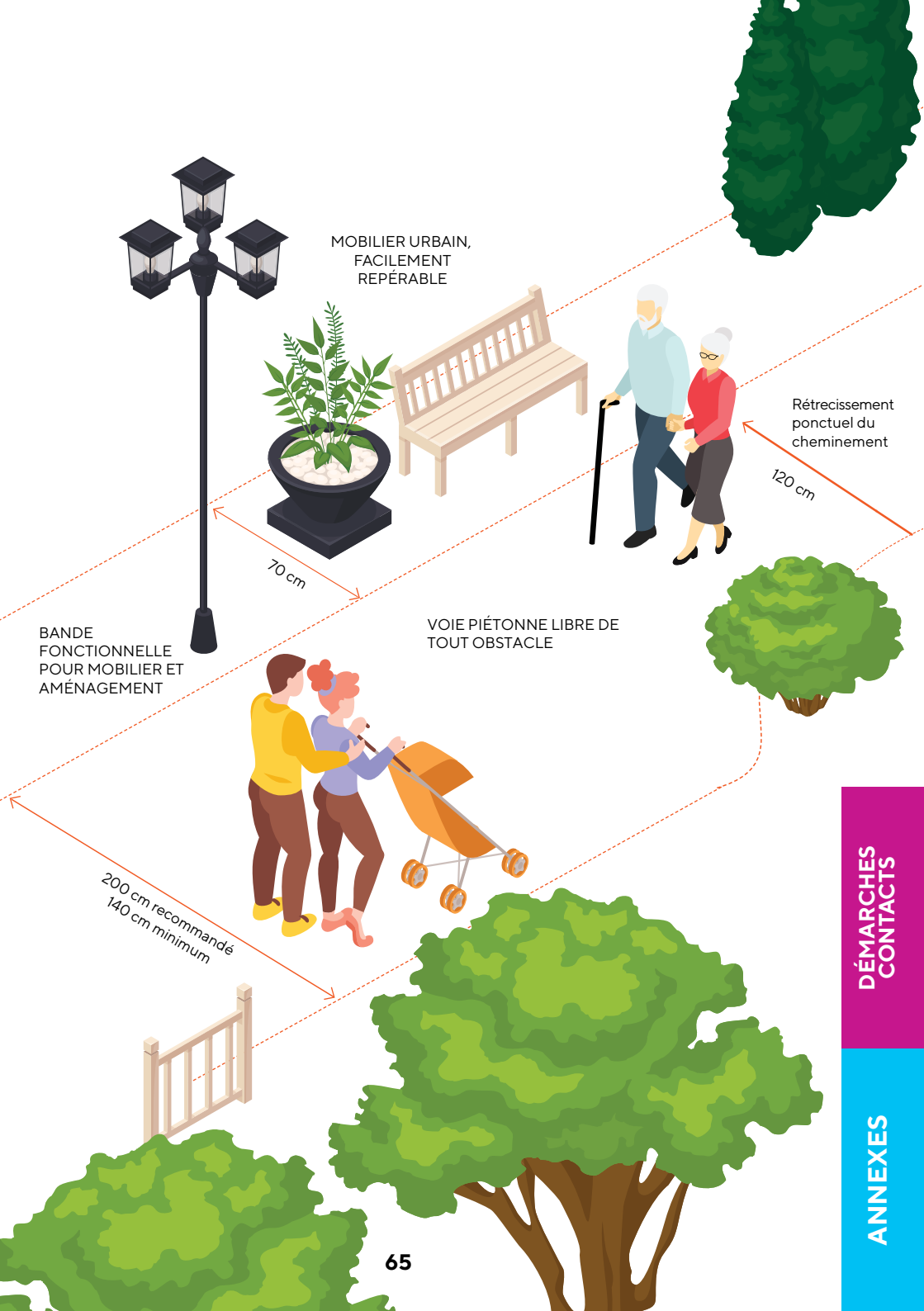
Installer une balise sonore à l'entrée de votre établissement afin de guider et informer vos clients ou patients déficients visuels.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Facilite l'accès à votre établissement.

Améliore le guidage et le repérage de l'entrée et des espaces extérieurs.

Renforce la sécurité et le confort du cheminement.


MOBILIER URBAIN, FACILEMENT REPÉRABLE
Rétrecissement ponctuel du cheminement
120 cm
70 cm
BANDE FONCTIONNELLE POUR MOBILIER ET AMÉNAGEMENT
VOIE PIÉTONNE LIBRE DE TOUT OBSTACLE
200 cm recommandé
140 cm minimum

Entrée de l'établissement

L'entrée de votre établissement et tous les éléments qui la constituent sont cruciaux pour l'image que vous projetez auprès de vos clients ou patients. Elle est la première barrière à franchir et il faut savoir que bon nombre de personnes sont restreintes dans leur choix pour un commerce ou un praticien par manque d'accessibilité.

Une entrée de plain-pied est idéale. Cependant, si ce n'est pas le cas, l'installation d'une rampe encouragera davantage de personnes à entrer et facilitera les livraisons.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

- S'assurer que l'entrée est facilement repérable.
- Avoir une porte d'une largeur minimale de 90 cm (neuf) ou 80 cm (existant).
- Assurer un espace de manoeuvre chaque côté de la porte :
  Côté tirant = 220 cm de long
  Côté poussant = 170 cm de long
- Poser des bandes contrastées sur les portes vitrées respectivement à 110 et 160 cm du sol.
- Veiller à ce que la pente de la rampe soit douce (12% maximum)
- Marches : > voir fiche escalier
- Fournir un éclairage de 20 lux au sol autour de la porte.
- Installer un système d'ouverture repérable et facilement manoeuvrable.
- S'assurer que l'ouverture de la porte s'effectue sans effort.
- Limiter la hauteur du seuil de la porte à 2 cm maximum.
- Installer une sonnette si une rampe amovible est nécessaire : idéalement à 100 cm du sol, proche de la porte et dégagée d'un angle rentrant.
- S'assurer que les tapis et les grilles ne bloquent ni les roues d'un fauteuil ou d'une poussette ni la canne d'un aveugle.

Magasin Kartell, rue de Metz

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Facilite l'accès à tous y compris aux personnes avec le plus de contraintes.

Sécurise le franchissement de l'entrée.

Attire l'attention et incite à entrer.

Facilite le travail des livreurs.

Contribue à une meilleure expérience client / patient.

Améliore l'image de votre établissement.

Bandes contrastées (110 et 160 cm du sol).

Rampe amovible

Sonnette pour demander de l'aide.

BON À SAVOIR

Entre le plain-pied et la marche il y a le petit ressaut de quelques centimètres qui semble souvent insignifiant mais qui peut provoquer une chute ou une difficulté. Il est donc conseillé de le chanfreiner ou profiter de travaux pour rendre l'entrée véritablement de plain-pied.

Circulation intérieure

L'aménagement d'un commerce ou d'un cabinet conditionne fortement l'expérience et la satisfaction des clients ou des patients. Cela est particulièrement décisif pour les personnes ayant des difficultés de déplacement comme les personnes âgées, les parents avec des poussettes ou de jeunes enfants, les personnes handicapées ainsi que les touristes avec des bagages.

L'intérieur doit offrir des conditions de circulation optimales.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

- Garder une largeur de l'allée principale libre de tout obstacle de 140 cm dans le neuf ou 120 cm dans l'existant.
- Veiller à ce qu'aucun élément ne soit en dessous de 220 cm de haut ni qu'aucun objet ne déborde de plus de 15 cm dans le cheminement.
- Respecter une largeur des allées secondaires de 90 cm.
- Disposer les meubles ou présentoirs de manière à ne pas entraver la circulation.
- Garder un espace de manoeuvre de 150 cm de diamètre à chaque extrémité d'allée pour faire demi-tour.
- S'assurer que les principaux éléments structurant le cheminement soient repérables par les personnes ayant un handicap visuel.

LES +

- Placer les produits les plus courants à une hauteur de 90 à 130 cm en rayon ou en tête de gondole.
- Installer des bancs ou des chaises pour le confort des personnes âgées et des femmes enceintes.
- Installer des dispositifs de guidage pour les déficients visuels, comme des bandes podotactiles au sol.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

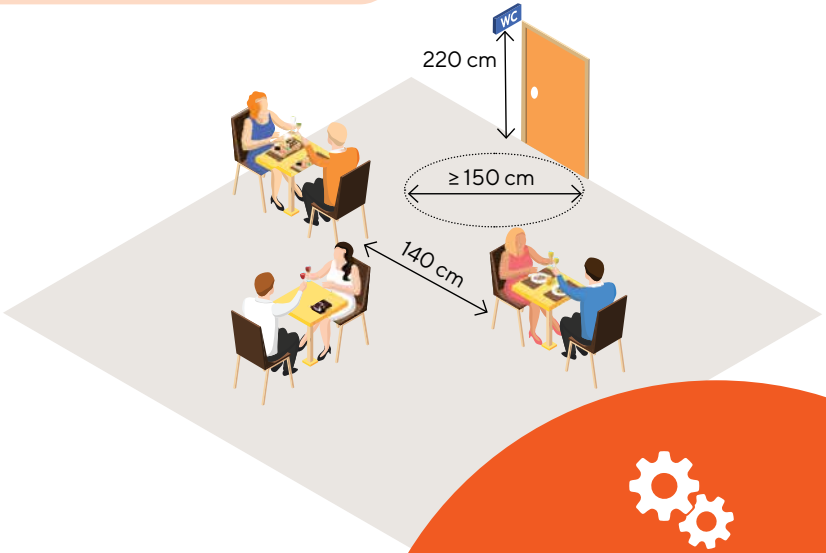
Offre un établissement plus accueillant et sécurisé.

Facilite les croisements entre les clients / patients notamment pour ceux avec poussette, valise ou en fauteuil roulant.

Offre une meilleure lisibilité des espaces.

Facilite l'atteinte des produits par des personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.

Met en valeur le contenu de votre commerce et ses services.



BON À SAVOIR

Pour les commerces ou cabinets qui font l'objet d'une modification ou d'un réaménagement, les allées doivent répondre aux mêmes exigences que les nouvelles constructions. Par exemple, si l'allée principale mesurait initialement 120 cm de large, elle devra désormais mesurer 140 cm.

Éclairage

Un bon éclairage met en valeur la décoration, les produits et sécurise les espaces. La puissance, la qualité et le positionnement des sources lumineuses doivent être correctement étudiés.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Installer des points lumineux qui offrent un éclairage homogène, suffisant et confortable sans éblouir directement les clients (assis ou debout).

Éviter la création de reflets sur la signalétique.

Assurer une extinction progressive lorsque le système d'éclairage est temporisé.

Types d'éclairage à privilégier :

- *Spots LED orientés vers les produits et au-dessus d'un point d'accueil pour faciliter la communication.*
- *Dalles LED au plafond.*
- *Lustres au-dessus des tables.*

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Optimise la visibilité et la compréhension des espaces.

Met en valeur les produits ou les espaces, créant une attractivité certaine.

Contribue à créer une ambiance agréable et accueillante.

Contribue à réduire les risques de chutes.

Carrefour City, rue de Metz

La qualité de l'éclairage est importante pour les personnes ayant des troubles visuels ou auditifs.

BONNE PRATIQUE

Renforcer l'éclairage dans certaines zones, telles que l'accueil, pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes de lire sur les lèvres, et partout où il existe un risque de perte d'équilibre.

Caisse, réception et accueil

Pour répondre aux attentes croissantes des usagers en matière de service et d'accessibilité, il est important de prêter attention à l'accessibilité des caisses de paiement, de la réception et des autres points d'accueil dans le parcours d'achat ou de visite.

Un aménagement accessible aide également le commerçant/ professionnel à instaurer un climat de confiance et de convivialité avec ses clients/patients.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Libérer de tout obstacle le cheminement vers les caisses de paiement ou le comptoir d'accueil.

Ouvrir la caisse accessible en premier et la fermer en dernier.

Aménager une partie surbaissée à la caisse ou à la banque d'accueil.
Dimensions :
• 60 cm de large (80 cm idéalement).
• 80 cm de haut.
• Vide en partie inférieure : 70 cm de haut - profondeur sous vide : 30 cm (40 cm idéalement).

Laisser un passage de 90 cm minimum entre 2 caisses.

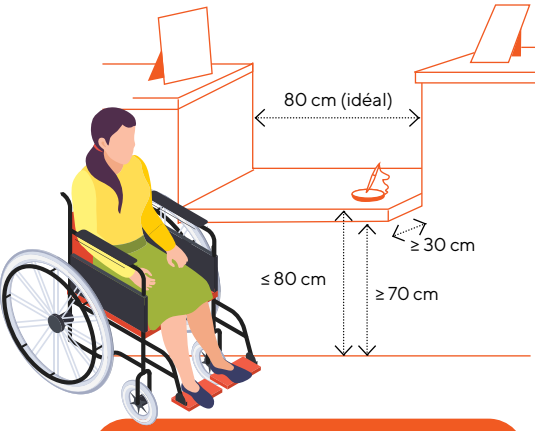
Garder un espace de manoeuvre de 150 cm de diamètre près de la caisse.

Veiller à ce que la banque d'accueil PMR ne soit pas encombrée.

Afficher le prix vers le client sur les caisses de paiement.

Garantir un maximum de luminosité sans éclairage agressif.

Caisses abaissées : Maisons du Monde, rue Alsace-Lorraine.



LES +

S'assurer que les Terminaux de Paiement Électronique (TPE) soient placés à une hauteur accessible pour une personne en fauteuil, et qu'ils aient des touches en relief pour être utilisables par des personnes déficientes visuelles.

S'assurer que le commerçant ou la personne à l'accueil puisse se rapprocher d'un client/ patient si nécessaire (pour aider à remettre/ ranger des achats, des documents, etc.).

Favoriser autant que possible l'information sous forme écrite.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Permet la communication visuelle de face entre le client/patient et le commerçant/praticien en position debout et assise.

Facilite les échanges sans être gêné par le bruit ambiant (utilisation de la BIM*).

Permet de lire un document, d'écrire et d'utiliser un clavier.

Permet de poser sacs ou effets personnels, et facilite la recherche de documents ou de moyens de paiement.

Apporte confort pour tous et valorise le commerce / cabinet.

* BIM : Boucle à Induction Magnétique

BIM à la caisse du magasin Jules, rue Alsace-Lorraine

Pressing Bel et Blanc, rue de Rémusat.

BONNE PRATIQUE

Proposer une boucle à induction magnétique (BIM) améliore la communication avec les clients malentendants. Ce dispositif peu coûteux satisfera et fidélisera une clientèle/patientèle importante, tout en montrant votre engagement. > Annexe

Marches et escaliers

Les marches et escaliers peuvent poser des difficultés pour certains publics. Il est essentiel de veiller à ce qu'ils soient clairement repérables et garantissent la stabilité et la sécurité de tous.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Garantir une largeur des escaliers de 120 cm minimum dans le neuf et ou de 100 cm dans l'existant (distance entre les mains courantes).

Limiter la hauteur des marches à 16 cm maximum pour les ERP neufs et à 17 cm pour les ERP existants.

Installer une main courante continue, rigide et facile à saisir, située à une hauteur comprise entre 80 et 100 cm, placée de chaque côté, prolongée horizontalement au-delà de la première et de la dernière marche sans créer d'obstacle pour la circulation, et contrastée par rapport à la paroi support.

Poser une bande d'éveil à la vigilance en haut de chaque escalier à 50 cm de la première marche.
Dimensions : 40 cm de profondeur et une largeur égale à celle de l'escalier.

Assurer un contraste visuel pour la première et la dernière contremarche.

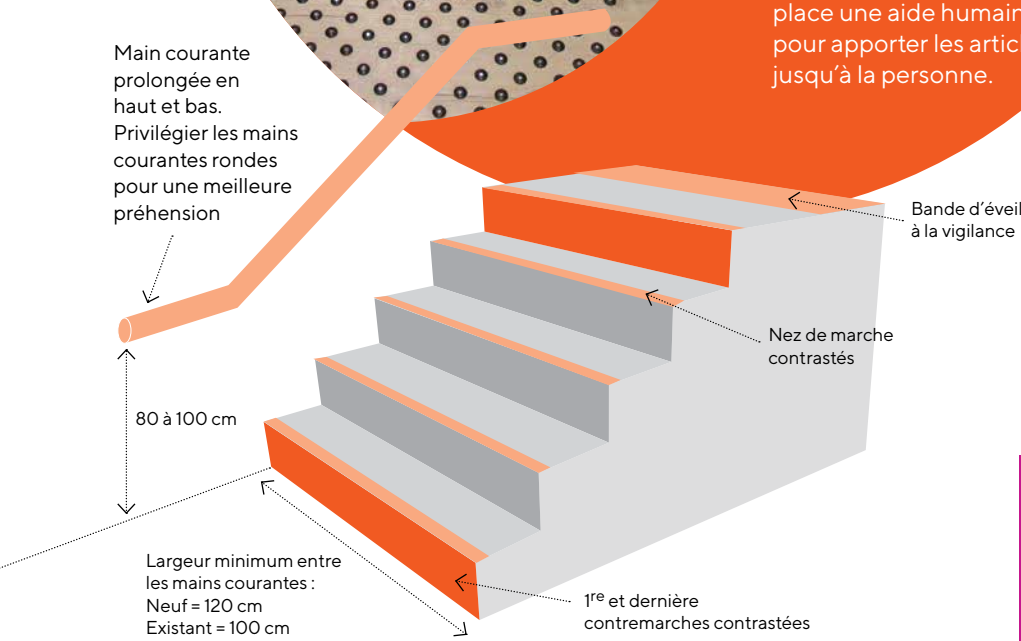
Prévoir des nez de marche de 3 cm de largeur, visuellement contrastés, non glissants et sans débord excessif.

Garantir un éclairage suffisant pour assurer la sécurité en tout point de l'escalier.

Maisons du monde, rue Alsace-Lorraine.

BONNE PRATIQUE

Pour les établissements avec des marches, sans ascenseur ou dispositif d'élévation, proposer quelques échantillons ou articles au niveau accessible et/ou mettre en place une aide humaine pour apporter les articles jusqu'à la personne.



AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Prévient les chutes.

Facilite l'accès à tous les espaces.

Ascenseur

L'ascenseur est une solution sûre et pratique pour se déplacer entre les étages. Il facilite l'accès aux installations et services de l'établissement sans subir les contraintes des obstacles et des escaliers.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

- Rendre l'ascenseur facilement repérable dès l'entrée principale.
- Prévoir des portes de 80 cm de large au minimum.
- Garantir une cabine de 140 cm de profondeur et 110 cm de largeur minumum.
- Proscrire l'installation de l'ascenseur en face d'un escalier.
- Installer une barre d'appui sur au moins une des parois latérales de la cabine.
- Intégrer un dispositif sonore et visuel indiquant l'étage et l'ouverture des portes.
- Installer un miroir dans la cabine, en face de la porte ou sur un côté latéral.
- Intégrer une boucle à induction magnétique.
- Prévoir des boutons en relief avec des chiffres en gros caractères.
- Placer les boutons de commande à au moins 40 cm d'un angle rentrant et à une hauteur maximale de 130 cm.
- Garder une aire de manoeuvre de 150 cm de diamètre devant l'ascenseur.
- Garantir une précision d'arrêt de la cabine à environ 1 cm par rapport au niveau du sol du palier.

Panneau de commande horizontal, ascenseur Maisons du monde, rue Alsace-Lorraine.

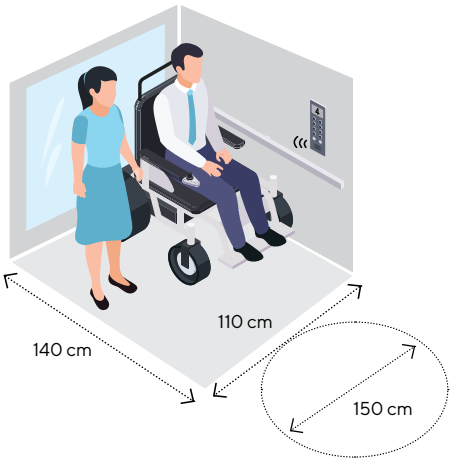
BON À SAVOIR

Une clé pour utiliser l'ascenseur est à éviter car elle oblige la personne à se mettre en situation de demande et de dépendance.

LES +

Préférer les boutons de commande à impulsion plutôt que ceux obligeant un appui long qui restent difficiles à utiliser par certaines personnes.

Proscrire les dispositifs de commande « tout tactile » : Une personne aveugle ou malvoyante ne peut pas utiliser l'ascenseur dans ce cas.



AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Facilite l'accès aux étages pour tous les clients / patients.

Utilisation de l'ascenseur en autonomie, quel que soit le handicap de la personne.

Améliore les flux de circulation.

Facilite le transport des marchandises lors des livraisons.

Sanitaires

Les sanitaires sont essentiels pour les clients ou patients, et leur absence ou manque d'accessibilité peut les dissuader de fréquenter votre établissement ou créer une expérience négative.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Identifier les toilettes PMR par un pictogramme posé sur la porte.

Prévoir une porte de 90 cm de large minimum. Elle doit se tirer à l'ouverture et être munie d'une barre de tirage.

Intégrer une aire de retournement d'un diamètre de 150 cm à l'intérieur du WC (dans l'existant, à l'extérieur si impossible à l'intérieur).

Garder un espace libre de 80 x 130 cm à côté de la cuvette pour permettre à une personne en fauteuil de faire son transfert. S'il y a une table à langer pliable alors l'espace est de 95 x 130 cm.

Faciliter le verrouillage de la porte avec un système facile à manoeuvrer et sans effort (loquet ou verrou ergonomique conseillé).

Éviter de mettre un lavabo d'angle, inutilisable pour une personne en fauteuil.

Installer un lave-main à une hauteur maximale de 85 cm. Il doit avoir un espace vide de 70 cm de haut, 60 cm de large, et 30 cm de profondeur. Il doit être libre de tout obstacle (poubelle, brosses...).

Poser la robinetterie à plus de 40 cm de tout angle rentrant.

Placer l'assise de la cuvette à une hauteur comprise entre 45 et 50 cm.

Fixer une barre d'appui au mur à une hauteur comprise entre 70 et 80 cm.

Respecter une distance comprise entre 40 et 45 cm entre l'axe de la cuvette et la barre d'appui.

Positionner les équipements autour du lavabo (porte-savon, sèche-main, patère, etc.) à une hauteur idéale de 100 ou 110 cm du sol.

Installer un dispositif d'alarme sonore couplé à un flash lumineux.

Sanitaires du restaurant Oyster Bar, rue Bayard

LES +

Contraster le mur de la cuvette et tout autre élément (porte-savon, lavabo, poubelle…) permet un meilleur repérage. > voir Annexe

Éviter les décorations trop chargées en motifs, couleurs ou objets pour ne pas créer une atmosphère stressante.

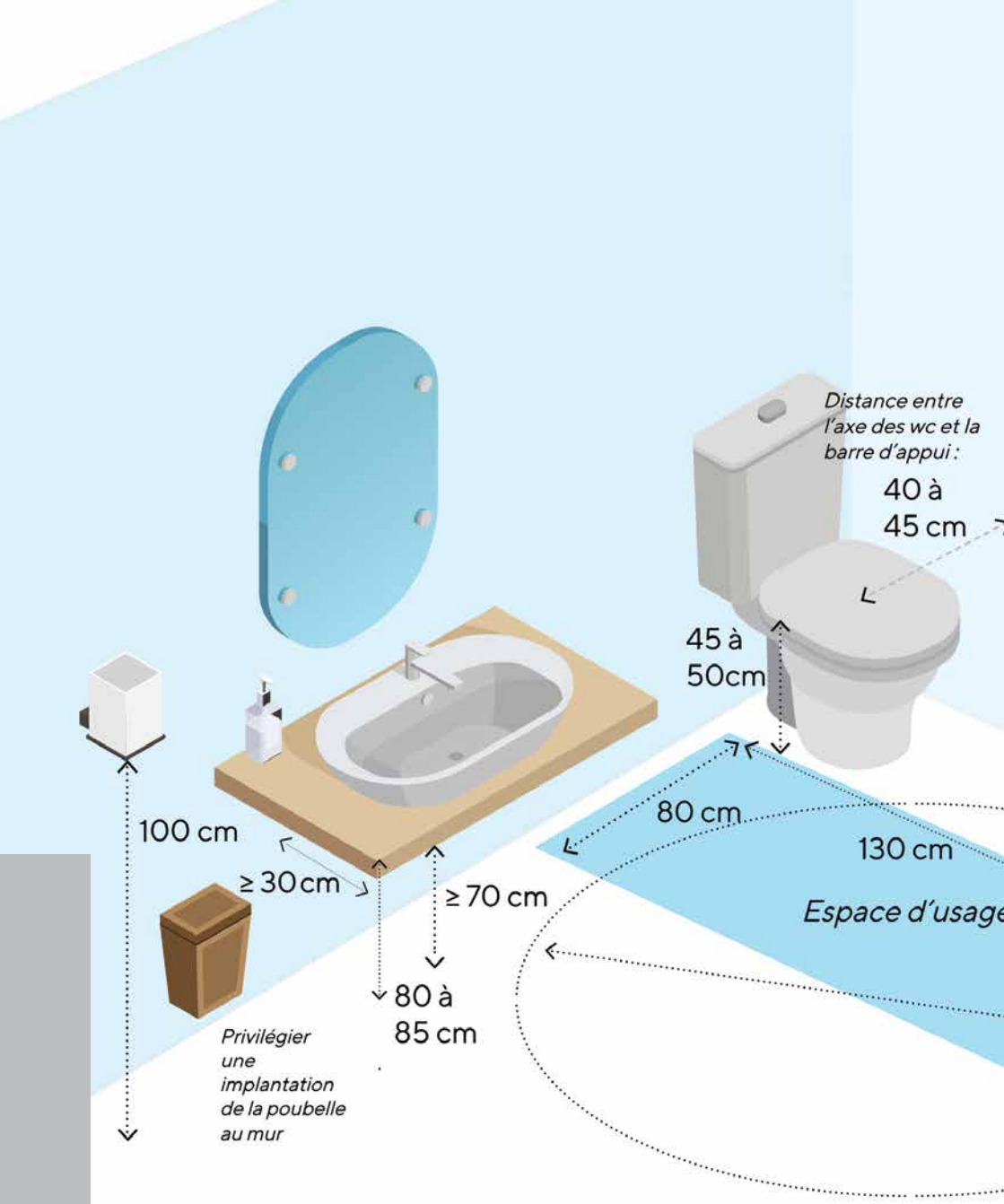
AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

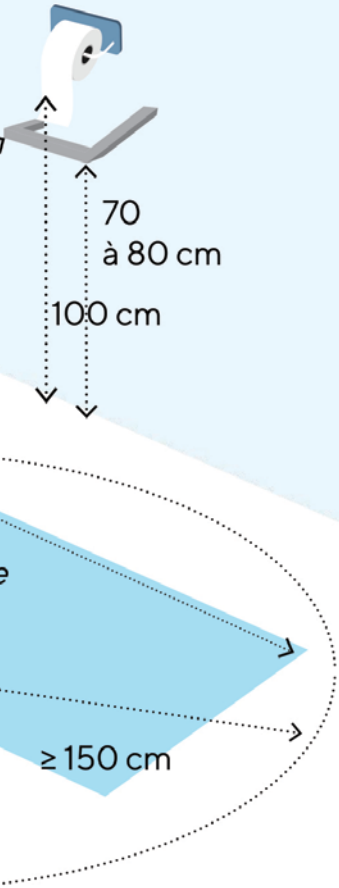
Permet au plus grand nombre d'utiliser les sanitaires (seniors rencontrant des difficultés à se mouvoir, parents d'enfants en bas âge, personnes en fauteuil…).

Propose un espace ergonomique et fonctionnel.

Crée un espace sécurisant pour tous.

Poignée et système de verrouillage faciles à manœuvrer.


Distance entre l'axe des wc et la barre d'appui :
40 à 45 cm
45 à 50cm
100 cm
≥ 30 cm
≥ 70 cm
80 à 85 cm
80 cm
130 cm
Espace d'usage
Privilégier une implantation de la poubelle au mur



Mon établissement est-il concerné par l'obligation d'installer des sanitaires ?

La règlementation accessibilité n'impose pas de sanitaires dans les ERP, mais elle impose qu'ils soient accessibles s'ils existent.

La durée de présence de l'usager ou la nature des services fournis dans l'établissement influencera de manière significative la nécessité d'installer des sanitaires ouverts au public.

> ***Attention !*** *Il est obligatoire d'installer des toilettes pour les cafés, les bars, les restaurants et brasseries, les salons de thé, les auto-écoles, les locaux de sports, et les salles de spectacle.*

BON À SAVOIR

Une barre d'appui murale près d'un WC bien positionnée permet de remplir pleinement sa fonction et assure une utilisation optimale pour les personnes qui en ont besoin.

Cabines d'essayage

Pour les commerces de l'habillement, la cabine d'essayage est un élément incontournable.

Au-delà de la loi, les cabines accessibles sont un véritable atout car elles permettent au plus grand nombre d'essayer les vêtements avec confort mais aussi tout simplement rendre possible l'essayage pour les personnes en situation de handicap.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

- Réserver au moins 1 cabine d'essayage accessible aux PMR de dimensions 150 x 150 cm minimum.
- Intégrer un espace de manoeuvre de 150 cm de diamètre minimum, libre de tout obstacle à l'intérieur de la cabine.
- Assurer un éclairage homogène et non éblouissant.
- Installer une barre d'appui horizontale à une hauteur de 80 cm.
- Fixer un miroir d'au moins 200 cm de haut et surélevé à 20 cm du sol minimum.
- Positionner une patère à une hauteur idéale de 100 cm ou 110 cm du sol.
- Prévoir une assise stable et antidérapante. La hauteur d'assise est située à 50 cm du sol, large de 40 cm et profonde de 50 cm. Des accoudoirs et un dossier sont recommandés.
- Garantir un système de fermeture facile à manipuler.

Boutique Jules,
rue Alsace-Lorraine.

Boutique Armand Thierry,
rue Alsace-Lorraine.

BONNE PRATIQUE

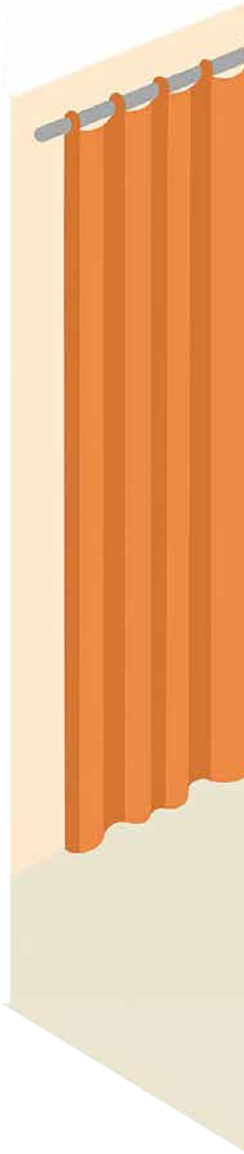
Lorsque l'installation d'une grande cabine est techniquement impossible, vous pouvez prévoir une cloison pliante ou un rideau / paravent entre deux cabines existantes afin de former une grande cabine.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

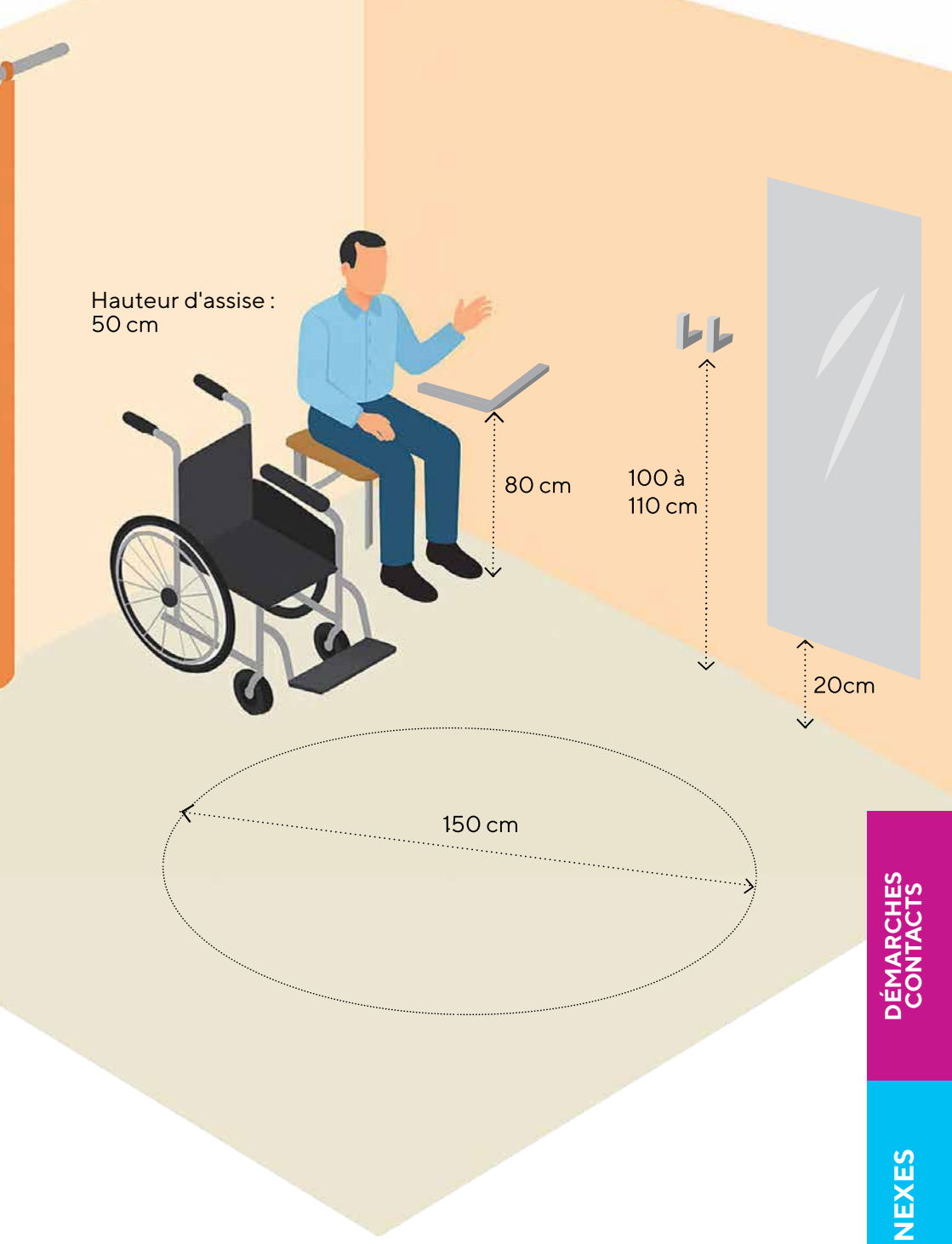
Rend possible l'essayage pour les personnes à mobilité réduite.

Permet de s'habiller en toute dignité et sans difficulté.

Facilite la venue de parents avec enfants en poussette ou en bas âge, de personnes en fauteuil, de personnes corpulentes...



Attention ! *Il est important de ne pas utiliser les cabines d'essayage réservées aux personnes à mobilité réduite pour le stockage de marchandises. Ces cabines sont spécialement conçues pour garantir un accès confortable aux clients handicapés, et les détourner de leur usage crée des obstacles à l'accessibilité, entraînant frustration et inconfort. Respecter ces espaces est essentiel pour assurer une expérience d'achat équitable pour tous.*


Hauteur d'assise :
50 cm
80 cm
100 à
110 cm
20cm
150 cm

Vestiaires

Les vestiaires doivent obligatoirement respecter les règles d'accessibilité lorsqu'un changement de tenue est nécessaire. La participation d'une personne en situation de handicap à l'activité peut en dépendre.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Respecter le nombre de cabines PMR ou espaces adaptés :
• 1 si l'établissement n'en compte pas plus de 20.
• Lors de travaux ou dans le neuf : 2 si l'établissement n'en compte pas plus de 50 + 1 supplémentaire par tranche de 50.

Poser un pictogramme PMR sur la porte du vestiaire PMR.

S'assurer que l'entrée de la cabine mesure 90 cm de large au minimum.

Aménager un espace de manoeuvre de 150 cm de diamètre dans le vestiaire.

Installer un équipement permettant de s'asseoir, avec des accoudoirs et un dossier pour un meilleur confort.

Poser une barre d'appui à une hauteur comprise entre 70 et 80 cm.

Installer un porte-manteau entre 90 et 130 cm du sol, idéalement à 110 cm.

S'il y a des casiers :
• Privilégier 1 ou 2 casiers prioritaires PMR.
• Adopter des couleurs contrastées avec le reste de la pièce.
• Numéroter les casiers en relief.
• Garantir un système d'ouverture et de fermeture simple et facilement préhensible, situé à une hauteur entre 90 et 130 cm.

S'il y a des douches :
• Prévoir au moins 1 douche PMR
• Poser un pictogramme sur la porte pour qu'elle soit facilement repérable.
• Prévoir un espace de manoeuvre de 150 cm de diamètre.
• Installer une barre de douche en « T » à une hauteur maximale de 80 cm pour la partie horizontale.

BON À SAVOIR

Les casiers à pièces ne sont pas recommandés car pour beaucoup il n'est pas simple de manipuler de l'argent et d'insérer la pièce dans une fente.

LE +

Équiper le vestiaire PMR d'une table d'habillage de dimension : H. 50 cm (maxi) x P. 80 cm x 90 cm (mini).

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Rend possible la pratique d'une activité.

Permet de s'habiller en toute dignité et sans difficulté.

Facilite la venue de parents avec enfants en poussette ou en bas âge, de personnes en fauteuil, de personnes corpulentes etc.

Affichages et étiquettes des prix

Un affichage des prix ou d'informations clairs, lisibles et accessibles offre aux clients ou patients une expérience d'achat ou de service plus fluide et transparente ; cela contribue à renforcer la relation de confiance et facilite la communication.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Instaurer un affichage visible et lisible par tous :
• Placer l'affichage à une hauteur qui permet une lecture confortable en position « assise » et « debout ».
• Utiliser une police simple, lisible, et de grande taille, en évitant les styles fantaisistes.
• Utiliser des couleurs contrastées, comme le noir sur fond blanc (ou inversé).
> voir Annexes
• Placer les affichages dans des zones bien éclairées, sans reflets ni éblouissements.

Ajouter des illustrations, symboles ou pictogrammes au texte de vos affichages.

Garder un espace libre de tout obstacle autour de l'affichage.

LES +

Lorsque cela est possible, fournir l'information en format audio est une alternative très utile pour les personnes non ou malvoyantes.

Magasin Carrefour city, rue de Metz.

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Facilite la lecture et la compréhension.

Permet de comparer et faire des choix d'achat éclairés.

Renforce la transparence et la confiance des clients / patients.

Aide les clients à trouver rapidement les informations nécessaires, améliorant ainsi leur expérience..

Permet aux clients / patients d'être autonomes.

Évite le stress de chercher ou demander les prix ou les informations

BONNE PRATIQUE

Exemple d'étiquette : Police contrastée, suffisamment grande et non stylisée.

TOMATES
3,25 € / KG

Terrasse

La terrasse, en offrant aux clients un espace de détente, permet aux gérants d'élargir leur zone d'accueil. Elle doit aussi respecter des règles d'accessibilité.

RÈGLES D'ACCESSIBILITÉ

Garantir un accès depuis et vers l'intérieur avec un ressaut inférieur à 2 cm.

Prévoir des allées d'une largeur minimale de 140 cm.

Aménager des espaces de manoeuvre d'un diamètre de 150 cm tous les 6 mètres dans les allées.

Assurer une hauteur d'au moins 220 cm sous les stores et parasols.

Terrasse sur la voie publique : Maintenir un espace suffisant sur la terrasse pour permettre la circulation des piétons sur les trottoirs ou places. > voir Aménagements sur la voie publique

LES +

Réserver quelques tables rondes pour permettre aux personnes sourdes et malentendantes de communiquer et participer aux conversations.

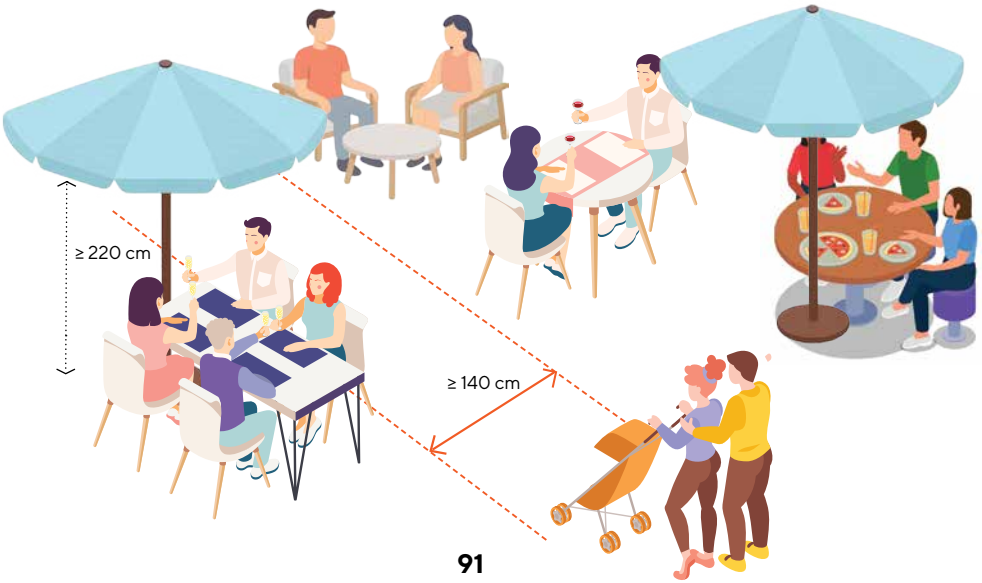
Pour profiter pleinement d'un espace extérieur sans contrainte, pensez aux zones de circulations.

Règlementation des terrasses à Toulouse

AVANTAGES À ÊTRE ACCESSIBLE

Offre aux clients la possibilité de profiter de l'espace extérieur sans contrainte.

Permet de circuler librement et en toute sécurité.

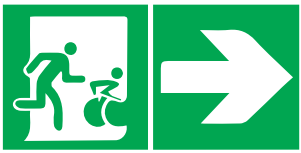


Démarches Contacts

Sécurité

Lorsqu'un établissement accueille du public, l'exploitant est responsable de la sécurité de ses clients. Ainsi, en cas d'évacuation ou de nécessité de les protéger, il doit être en mesure de proposer des solutions adéquates.

Règles de sécurité d'un établissement recevant du public (ERP)



Exemples de pictogrammes à afficher en cas d'évacuation.

Les évacuations

Pour tenir compte de l'incapacité d'une partie du public à évacuer ou à être évacuée rapidement, il faut :	
1	Tenir compte de la nature de l'exploitation et de l'aide humaine disponible en permanence pour l'évacuation ;
2	Formaliser les solutions d'évacuation pour chaque niveau du bâtiment en tenant compte en tenant compte des différentes situations de handicap dans le dossier prévu à l'article R. 123-22 ;
3	Privilégier l'évacuation directe de toutes les personnes présentes sur le lieu. La réglementation prévoit toutefois une évacuation différée en créant des espaces d'attentes sécurisés (EAS) à chaque niveau ; des chaises d'évacuation peuvent être mises à disposition à chaque niveau accessible ;
4	Créer des cheminements praticables, menant aux sorties ou aux espaces d'attente sécurisés ;
5	Installer un système d'alarme avec flashs lumineux, adapté aux locaux et aux différents handicaps des personnes pouvant s'y trouver seules ;
6	Garder au niveau de l'exploitant la trace des solutions retenues par le maître d'ouvrage et validées par la commission de sécurité compétente ;
7	Elaborer sous l'autorité de l'exploitant les procédures et consignes d'évacuation prenant en compte les différents types de handicap.

Les dérogations

1/4

cerfa N° 13824*04

Demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (ERP)

Cette demande fait suite à un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) approuvé : Oui ☐ Non ☐

Articles L. 111-8 et D. 111-19-34 du code de la construction et de l'habitation

Cadres 1 à 3 informations nécessaires à l'instruction de l'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public
Cadre 4 informations nécessaires à la vérification de la conformité aux règles de sécurité et d'accessibilité en application de l'article R. 111-19-17, R. 123-22 du code de la construction et de l'habitation
Cadre 5 informations nécessaires à l'instruction des dérogations ou modalités particulières d'application des règles de sécurité ou d'accessibilité
Cadre 6 engagement du demandeur

Vous pouvez utiliser ce formulaire si :

- vous souhaitez construire, aménager ou modifier un établissement recevant de public
- vous souhaitez réaliser les travaux de mise en accessibilité d'un établissement recevant du public dans le cadre d'un agenda d'accessibilité programmée
- Les travaux projetés ne sont pas soumis ni à un permis de construire ni à un permis d'aménager

Cette demande vous permet d'accomplir les formalités nécessaires

CADRE RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION

N° de l'autorisation

AT

Le cas échéant, n° de la déclaration préalable[1] effectuée au titre du code de l'urbanisme :

Date de dépôt en mairie :

Identité du demandeur. Le demandeur indiqué dans le cadre ci-dessous sera le titulaire de la future autorisation

Madame ☐ Monsieur ☐

Prénom :

Date de naissance :

5 - Dérogations et/ou adaptations mineures

5.1 – Dérogations

Ce projet comporte une demande de dérogation

Au titre de la sécurité incendie (Article R.12

Chaque demande doit faire l'objet d'une fi
est demandé de déroger (référence artic
plans) et leur justification (motivation et

Au titre de l'accessibilité (Article R
Chaque demande doit faire l'objet
demandé de déroger (référence
et leur justification (motivation

5.2 – Modalités particulières

*Demande dérogation - Cerfa N° 13824*04 (Voir cadre 5)*

Cerfa N° 13824*04

L'octroi d'une dérogation pour un élément précis ne vous dispense en aucun cas de respecter l'ensemble des autres règles d'accessibilité.

Les dérogations concernent dans leur majeure partie les travaux liés à l'accès des personnes en fauteuil roulant. Ainsi, vous ne devez pas oublier de traiter les aménagements propres aux autres situations de handicap : auditives, cognitives, mentales, motrices (ex : personnes mal-marchantes) psychiques, visuelles.

Si certains travaux d'accessibilité ne peuvent être réalisés dans votre établissement, sachez qu'il est possible d'obtenir une dérogation de l'administration. Cela concerne un ERP existant seulement. Seuls les motifs suivants seront acceptés :

1	**Impossibilité technique** du fait de contraintes architecturales ou environnementales.
2	Contraintes liées à la **conservation du patrimoine,** pour les bâtiments classés notamment.
3	**Coût des travaux disproportionné** par rapport aux améliorations apportées par la mise en accessibilité.
4	L'ERP se situe dans un **immeuble collectif** à usage principal d'habitation, et **la copropriété refuse** d'effectuer les travaux.

Les dérogations sont accordées par la Préfecture, après consultation de la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA).

Pour chaque demande de dérogation, vous devez indiquer :

- Les règles d'accessibilité auxquelles vous souhaitez déroger,
- Les éléments auxquels elles s'appliquent (en les localisant sur le plan),
- Les motifs qui justifient la demande de dérogation,
- Les mesures de substitution proposées.

Exemple : L'accès à mon établissement s'effectue par des marches et le trottoir n'est pas suffisamment large pour installer une rampe amovible :

Je fournis une photo de ma façade où l'on voit le trottoir, j'indique dans la notice la hauteur entre le seuil de mon établissement et le domaine public (hauteur cumulée des marches) et la largeur du trottoir.

Votre référencement sur internet

Lors de votre référencement, plusieurs éléments sont à préciser à minima :

- La présence de stationnements réservés et de transports en commun à proximité de votre établissement ;
- L'accessibilité de votre établissement : largeur du trottoir, entrée de plain-pied ou avec une rampe, présence d'un comptoir d'accueil ou d'une caisse avec partie surbaissée, qualité du sol, ...) ;
- La formation / sensibilisation du personnel à l'accueil des personnes handicapées ;
- Tout dispositif ou aménagement mettant en valeur l'accessibilité de votre établissement.

Vous pouvez accroître votre visibilité en vous référençant sur des sites internet spécialisés. Cela permet également à vos clients d'obtenir des informations sur l'accessibilité de votre établissement et de savoir dans quelle mesure il répond à leurs besoins spécifiques.

1	Chaque année, l'Office de Tourisme de Toulouse met à jour une base de données qui aide les personnes ayant des besoins spécifiques à identifier les établissements adaptés. Dans ce cadre, un document est envoyé aux commerçants pour valoriser les établissements accessibles, et cette liste est diffusée par la ville de Toulouse.
2	La ville de Toulouse a mis en place les **« ambassadeurs de l'accessibilité »** dont le rôle est de réaliser des audits d'accessibilité, de sensibiliser les commerçants aux moyens de rendre leur établissement accessible, de les encourager à se conformer à la réglementation et de promouvoir les travaux nécessaires, malgré les éventuelles difficultés.
3	L'État propose également de se référencer sur le site « Acceslibre », plateforme collaborative de l'accessibilité.

Des aménagements pas si onéreux

Lorsque l'on parle d'accessibilité, on peut souvent craindre des travaux coûteux et complexes. Bien que cela puisse être le cas dans certaines situations, il est également possible de rendre un établissement accessible en utilisant des aménagements simples et peu onéreux, ou en faisant preuve de bon sens.

Certaines améliorations peuvent être effectuées par vos soins, vous permettant non seulement de respecter la règlementation, mais aussi d'améliorer considérablement le confort d'utilisation pour tous :

• **Une tablette** permet de poser un sac ou d'autres affaires, signer un chèque…

• **Libérer le passage** des cartons de livraison facilite la circulation de tous.

• **Une rampe** facilite l'accès aux personnes en fauteuil roulant, aux parents avec des poussettes, aux personnes avec des valises, et à celles rencontrant des difficultés à marcher, tout en simplifiant le travail des livreurs.

• Concevoir des **allées larges** permet à chacun de se déplacer aisément dans vos espaces et donne une impression d'aération.

Exemples de prix - tarifs H.T 2025

Le marché de l'accessibilité est devenu très lucratif, et il arrive que certaines entreprises exploitent leur monopole. Alors, quel est le coût d'une rampe, d'un comptoir accessible ou d'un menu en braille ? Voici quelques exemples de prix pour des aménagements d'accessibilité :

1	**Une rampe :** entre 250 et 500 € pour une rampe simple.
2	**Un comptoir accessible :** entre 250 et 500 € pour un comptoir PMR basique.
3	**Un menu en braille :** entre 30 et 60 € en fonction du menu.
4	**Une boucle à induction magnétique** à poser : à partir de 180 €.

Rampe amovible et pliante

Vos relais pour s'informer et trouver des solutions

Démarches et conseils des entreprises

• **Guichet Entreprises**
Site internet mis en place à l'initiative du gouvernement dans le but de faciliter au maximum la création d'entreprise.

Ses missions : offrir à tout entrepreneur un maximum d'information et la possibilité d'accomplir en ligne les formalités de création d'entreprise.

INPI
15 rue des Minimes – CS50001
92677 Courbevoie Cedex
Tél. : 01 56 65 89 98
Email : contact@inpi.fr
www.formalites.entreprises.gouv.fr

• CAPEB 31
Syndicat patronal représentant l'artisanat du bâtiment, elle accompagne les entreprises dans tous les secteurs. Elle propose des formations leur permettant d'acquérir des connaissances et d'améliorer leurs compétences dans le domaine de l'accessibilité, et d'être référencées Handibat.

56 rue Benjamin Baillaud
31506 Toulouse Cedex 5
Tél. : 05 61 99 57 87
Email : capeb31@capeb31.com
www.capeb.fr/haute-garonne

• Chambre de Commerce et d'Industrie
Interlocuteur local privilégié en matière de création, de reprise et de développement d'entreprise.

Elle propose de nombreuses missions de : conseil et accompagnement individuel (innovation, international, RH, environnement, , montage des dossiers financiers, commerce, industrie, tourisme), animation de réseaux d'entreprises (clubs, clusters, filières, zones d'activité, associations de commerçants...).

2 rue Alsace Lorraine
31000 Toulouse
Tél. : 05 62 00 93 70
Email : accueil@toulouse.cci.fr
www.toulouse.cci.fr

• Chambre des Métiers et de l'Artisanat
Accompagnement jusqu'à la concrétisation de votre projet et propose des formations professionnelles et continues, du conseil aux entreprises, l'inscription au répertoire des métiers...

18 bis boulevard Lascrosses - BP 91030 - 31010 Toulouse Cedex 6
Tél. : 05 61 10 47 47
Email : contact@cm-toulouse.fr
www.cm-toulouse.fr

• ARAPL
L'AraPL Grand Sud (Association et Centre de Gestion Agréé) accompagne et conseille les créateurs d'entreprise indépendante (profession libérale, artisan, agriculteur, commerçant...). Accompagnement dans le choix du statut, l'installation et la formation diversifiée (Comptabilité, fiscalité, ressources humaines, informatique et bureautique, langues vivantes, bien-être...)

13 avenue Jean Gonord
31506 Toulouse Cedex 5
Tél. : 05 62 71 81 21
Email : araplgs@araplgs.org
www.araploc.org

Développement des territoires et protection des bâtiments

• Direction Départementale des Territoires
La Direction départementale des territoires (DDT) veille au développement équilibré et durable des territoires, tant urbains que ruraux, par la mise en œuvre des politiques agricoles, d'environnement, d'aménagement et d'urbanisme, de logement et de construction, de prévention des risques, de transport.

Cité administrative
1 Place Émilie Blouin
31952 Toulouse Cedex 9
Email : ddt-accessibilite@haute-garonne.gouv.fr
www.haute-garonne.gouv.fr

• Architecte des bâtiments de France (ABF)
Vous avez un projet en périmètre protégé ? L'architecte des Bâtiments de France conseille et promeut une architecture et une urbanisation de qualité en tenant compte du contexte dans lequel les constructions doivent s'intégrer harmonieusement. Il délivre des avis sur les demandes d'autorisation d'occupation du sol (permis de construire, permis d'aménager, permis de démolir et déclaration préalable de travaux) ayant pour effet de modifier les espaces protégés, bâtis ou naturels. Il veille également à l'état sanitaire des monuments protégés au titre des monuments historiques.

32 rue de la Dalbade, 31000 Toulouse
Tél. : 05 61 13 69 69
Email : udap31@culture.gouv.fr
www.culture.gouv.fr

Vous pouvez également contacter l'Ordre des architectes :

37 bis rue Roquelaine 31000 Toulouse
Tél. : 05 34 31 26 66
Email : oa.occitanie@architectes.org
www.architectes.org/occitanie

Services techniques et prévention des risques

• Services Techniques Municipaux et métropolitains
Si vous avez des questions ou des demandes particulières, les Services Techniques Municipaux et métropolitains sont à votre écoute et peuvent intervenir en cas de besoin.

Toulouse Métropole
6 rue René Leduc - BP 35821
- 31505 Toulouse Cedex 5
Tél. : 05 81 91 72 00

Mairie de Toulouse - Hôtel de Ville - Place du Capitole
- 31040 Toulouse Cedex 6
Tél. : 05 61 22 29 22
www.metropole.toulouse.fr/

• Direction de la protection des populations/Ville de Toulouse
La Direction de la protection des populations a 3 missions principales :

- La prévention des Établissements Recevant du Public (E.R.P.) : la gestion des commissions de sécurité vis-à-vis du risque d'incendie et de panique et d'accessibilité aux personnes en situation de handicap. Chacune dans son domaine, ces commissions sont sollicitées pour émettre un avis au Maire sur les projets de création ou de modification des Établissements Recevant du Public, ainsi que sur la poursuite de leur exploitation (en matière de sécurité uniquement).

- Elle exerce également les mêmes missions (sécurité et accessibilité) dans le cadre événementiel.

- La planification face aux risques majeurs auxquels la population pourrait être soumise à Toulouse.

1 rue des Pénitents Blancs
31000 Toulouse
Tél. : 05 34 24 52 12
05 62 27 66 38
Email : accueildpp@mairietoulouse.fr
www.metropole.toulouse.fr

Associations de commerçants

• **Fédération des associations de commerçants, artisans et professionnels de Toulouse**
La Fédération des associations de commerçants, artisans et professionnels de Toulouse regroupe des organisations territoriales représentant les écosystèmes économiques de la ville de Toulouse. 33 associations composent l'assemblée générale de la Fédération.

2 rue Alsace Lorraine
31000 Toulouse
Tél. : 06 10 22 12 00
Email: staff@fede-toulouse.fr
www.fede-toulouse.fr

En complément, vous pouvez trouver des réponses sur le site du Ministère de la Transition écologique :
www.accessibilite-batiment.fr

Références réglementaires

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 : Égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

Arrêté du 15 janvier 2007 relatif à l'accessibilité de la voirie aux personnes handicapées

Décret n° 2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et à l'accessibilité des établissements recevant du public et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme (dérogations en cas d'impossibilité technique ou conservation du patrimoine architectural).

Arrêté du 08 décembre 2014 modifié par l'arrêté du 28 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

Arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement

Arrêtés du 8 décembre 2014 (bâtiments existants) et du 20 avril 2017 (bâtiments neufs) relatifs à la signalisation visible, facilement lisible et compréhensible à chaque étape du parcours, depuis l'entrée jusqu'à la sortie des locaux.

Ascenseurs et élévateurs :

Normes EN81-70 :
Accessibilité

+ EN81-20 et EN81-50 :
Sécurité et Accessibilité

Norme EN 81-41 :
Accessibilité des élévateurs

Références toulousaines :
Charte voirie

Règlement des terrasses

Pratiques écoresponsables

Depuis 2016, tous les professionnels produisant plus de 10 tonnes de biodéchets par an doivent mettre en place un tri à la source des biodéchets. A partir du 1er janvier 2023, ce seuil est abaissé à 5 tonnes de biodéchets par an. Enfin, à partir du 31 décembre 2023, l'obligation de tri à la source s'applique à tout professionnel produisant des biodéchets (article L.541-21-1 du code de l'environnement).

Cette évolution du tri des déchets (séparation des déchets) peut avoir un impact sur l'accessibilité de votre établissement car en fonction du local, vous n'avez peut-être pas d'emplacement supplémentaire et vous devez faire un choix pour être conforme à la règlementation.

Cela se fait malheureusement souvent au détriment de l'accessibilité. Il convient donc de contacter vos relais pour qu'ils vous aident à trouver des solutions.

Annexes

Signalétique accessible Maisons du Monde, rue Alsace-Lorraine

Aller plus loin

Qualité et confort d'usage pour tous

L'accessibilité de votre établissement est un levier puissant pour accroître votre notoriété !

Ce qui doit véritablement motiver votre engagement en matière d'accessibilité, ce sont vos clients ou patients dans toute leur diversité.

Aller au-delà des obligations légales pour privilégier leur confort, adapter et améliorer leur accueil afin de répondre pleinement à leurs besoins, c'est ainsi que se manifeste réellement la notion de **« qualité et confort d'usage pour tous ».**

Exemples non exhaustifs d'aménagements ou de solutions plus spécifiques qui peuvent contribuer à améliorer votre commerce et votre réputation :

1	Renforcer la **signalétique.**
2	Coupler textes et **pictogrammes** pour toute signalétique.
3	Poser une **bande de guidage au sol** de l'entrée jusqu'à l'accueil.
4	Privilégier des **couleurs contrastées** pour le **mobilier et les portes**, cela facilitera leur repérage.
5	**Simplifier** vos documents de communication et utiliser des gros caractères, faciles à lire et à comprendre (FALC).
6	Proposer une **boucle à induction magnétique** à l'accueil.
7	Proposer une alternative **audio** aux écrits.
8	Proposer des **assises**, surtout en zone d'attente ou pour permettre de se reposer.
9	Instaurer un **« temps calme »** en réduisant l'éclairage et en interrompant la musique et les annonces sonores, pour les clients hypersensibles, les clients avec un trouble du spectre autistique (TSA) ou en quête d'un shopping paisible.

Le registre public d'accessibilité

Les gestionnaires d'ERP doivent mettre à disposition du public un document, appelé registre public d'accessibilité (RPA), afin de communiquer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées par leur établissement

Communiquer sur l'accessibilité de son établissement

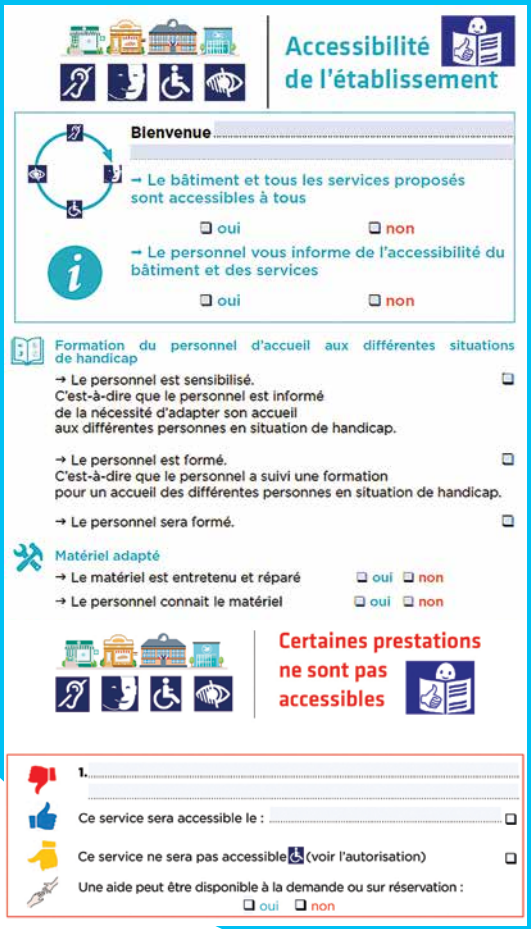
Ce registre a pour objectif d'informer le public sur le degré d'accessibilité de l'ERP et de ses prestations. Ainsi, les informations communiquées dans ce document doivent être **centrées sur le service rendu** et non sur le strict respect de telle ou telle prescription règlementaire.

Il mentionne les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, de bénéficier des prestations offertes par l'établissement.

Guide méthodologique pour les établissements recevant du public

Pour atteindre l'objectif principal d'information du public visé par le registre, celui-ci doit être **simple à lire et à comprendre.**

Le registre doit être mis à disposition du client à tout moment sur simple demande à l'accueil. Toutefois, sa publication sur votre site permet à une personne en situation de handicap de **préparer son déplacement à l'avance.**



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 connait le matériel ❑ oui ❑ non

Certaines prestations ne sont pas accessibles

1. .....

Ce service sera accessible le : ..... ❑

Ce service ne sera pas accessible ♿ (voir l'autorisation) ❑

Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
❑ oui ❑ non

Le contenu

1. Une fiche informative de synthèse

www.ecologie.gouv.fr

Modèle de fiche à reprendre ou s'en inspirer pour rédiger votre propre document

• Renseigner les informations générales de votre établissement.

• Décrire la ou les prestations offertes par votre établissement qui ne sont pas encore accessibles ou qui font l'objet d'une dérogation (ex. : les sanitaires, l'entrée, les caisses, etc.) Il y a autant d'encadrés que de dérogations ou de points qui bénéficieront d'aménagement ou de travaux futurs.

2. Les informations relatives aux modalités de maintenance des équipements d'accessibilité

3. Les informations relatives à la formation du personnel en matière de sensibilisation et/ou de formation à l'accueil des personnes handicapées

4. Les pièces administratives selon la situation

Boucle à induction magnétique

La présence d'une BIM doit être signalée à l'aide d'un pictogramme dédié

Qu'est-ce qu'une boucle à induction magnétique ?

La boucle à induction magnétique (BIM) est un équipement qui permet aux personnes malentendantes appareillées de recevoir la parole de leur interlocuteur directement dans leur aide auditive sans être gênées par le bruit ambiant.

Elle produit un champ magnétique destiné à produire un signal pour les appareils auditifs.

Les personnes appareillées disposant de la fonction T perçoivent la voix amplifiée en se tenant simplement devant l'appareil posé sur le comptoir d'accueil ou de la caisse.

Le dispositif est **simple et adapté aux guichets d'accueil, aux caisses des commerces,** ou pour toutes les situations où deux interlocuteurs sont face à face (entretiens, consultations)

Les modèles

Dispose d'un combiné : s'adresse aux personnes malentendantes appareillées ou non.

S'adresse aux personnes malentendantes appareillées.

Dispose d'un combiné et a une portée plus longue : s'adresse aux personnes malentendantes appareillées ou non.

BIM, Boutique Jules, rue Alsace-Lorraine

Mon établissement est-il concerné par l'obligation d'installer une BIM ?

ERP remplissant **une mission de service public** (toutes catégories)	**OUI**
ERPde **1re et 2e catégorie**	**OUI**
ERP de **3e et 4e catégorie neufs ou faisant l'objet de travauvaux d'aménagement,** depuis le 1er juillet 2017 (arrêté du 20 avril 2017)	**OUI**
ERP **existants** de **3e et 4e catégorie**	**NON**
ERP de **5e catégorie** qui ne fournissent pas un service public	**NON**

Proposer une boucle à induction magnétique, même en l'absence d'obligation règlementaire, est fortement recommandé. Les personnes malentendantes regrettent que ce dispositif ne soit pas plus largement adopté par les commerçants.

Proposer un modèle avec un combiné ou un casque adapté à l'utilisation de la BIM pourrait offrir un meilleur confort à une personne malentendante non équipée d'un appareil auditif.

Demande d'autorisation de travaux

Site officiel d'information administrative pour les entreprises

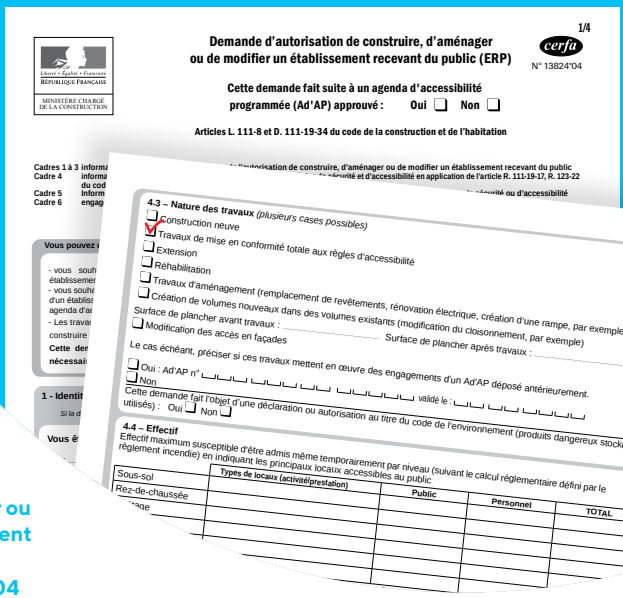
Les travaux non soumis à permis de construire mais qui modifient l'extérieur ou l'intérieur de votre établissement doivent faire l'objet d'une **demande d'autorisation de travaux (DAT).**

C'est le cas par exemple lorsque les travaux de mise en accessibilité envisagés modifient les circulations et les sanitaires d'un ERP.

La création, l'aménagement ou la modification d'un ERP doivent être **autorisés par la mairie.**

En principe, l'autorisation est délivrée à condition que les travaux soient conformes aux règles d'accessibilité et de sécurité incendie et aux règles d'urbanisme.

Le délai d'instruction d'un dossier est de 4 mois.
À défaut de décision dans ce délai, l'autorisation de travaux est considérée comme accordée.



Demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un établissement recevant du public (ERP) avec le formulaire 13824*04

S'il s'agit d'effectuer des travaux de mise en accessibilité alors renseignez les informations :

- **1 à 3 - Informations générales**
- **4.1 - Nom et adresse de l'établissement**
- **4.2 - Informations sur les activités avant et après travaux**
- **4.3 - Nature des travaux**

Selon l'ampleur des travaux requis pour rendre votre ERP accessible, vous pourriez devoir sélectionner plusieurs options. Exemple :

4.3 – Nature des travaux *(plusieurs cases possibles)*

☐ Construction neuve
☑ Travaux de mise en conformité totale aux règles d'accessibilité
☐ Extension
☐ Réhabilitation
☑ Travaux d'aménagement (remplacement de revêtements, rénovation électrique, création d'une rampe, par exemple)
☑ Création de volumes nouveaux dans des volumes existants (modification du cloisonnement, par exemple)
Surface de plancher avant travaux : ..... Surface de plancher après travaux : .....
☐ Modification des accès en façades

- **4.4 - Effectif**
- **4.5 - Stationnement :** indiquez le nombre de places réservées aux personnes handicapées
- **5 - Dérogations et/ou adaptations mineures :** si votre projet comporte une demande de dérogation indiquez-le. > voir demande de dérogation
- **6 - Engagement du ou des demandeur(s)**

Demande de dérogation

Les demandes de dérogation sont à intégrer dans un dossier d'autorisation de travaux à déposer en mairie.

Site officiel d'information administrative pour les entreprises

Attention ! *Aucune dérogation n'est possible pour la construction d'un ERP neuf.*

Si les travaux projetés ne peuvent respecter les obligations légales d'accessibilité et / ou de sécurité, **une dérogation** peut être accordée par le préfet **sous certaines conditions.**

Les motifs de dérogation possibles

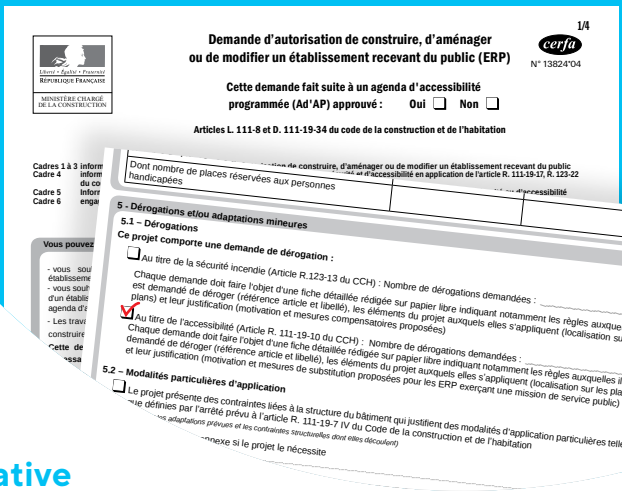
Plusieurs motifs de dérogation aux règles d'accessibilité peuvent être invoqués :

1. **L'impossibilité technique** résultant de l'environnement du bâtiment ou en raison de difficultés liées à ses caractéristiques ou à la nature des travaux réalisés.

2. **La préservation du patrimoine architectural.**

3. **La disproportion manifeste** entre les améliorations apportées et leurs coûts, leurs effets sur l'usage du bâtiment ou laviabilité de l'exploitation de l'établissement :
   - Le coût ou l'ampleur des travaux s'avèrent impossibles à financer ou compromettent la viabilité économique de l'établissement.
   - Une rupture de la chaîne de déplacement au sein de l'établissement rend inutiles les travaux.

4. Si l'**ERP est établi dans un bâtiment à usage principal d'habitation** (existant avant le 28/09/2014) et que les copropriétaires s'opposent à la réalisation des travaux de mise en accessibilité.



Procédure administrative

- Pour chacune des dérogations demandées il faut :
- Préciser les règles concernées par la dérogation.
- Préciser les éléments du projet concernés (avec localisation sur les plans).
- Expliquer les raisons justifiant la demande de dérogation.
- Présenter les mesures de substitution envisagées.

Demande de dérogation avec le formulaire 13824*04
Si votre projet ne peut respecter certaines obligations d'accessibilité, vous devez demander **une dérogation pour la partie concernée par l'impossibilité.**
Cela se fait à travers le formulaire de demande d'autorisation de travaux en renseignant le cadre 5 :

5 - Dérogations et/ou adaptations mineures

5.1 – Dérogations

Ce projet comporte une demande de dérogation :

☐ Au titre de la sécurité incendie (Article R.123-13 du CCH) : Nombre de dérogations demandées : _____

Chaque demande doit faire l'objet d'une fiche détaillée rédigée sur papier libre indiquant notamment les règles auxquelles il est demandé de déroger (référence article et libellé), les éléments du projet auxquels elles s'appliquent (localisation sur les plans) et leur justification (motivation et mesures compensatoires proposées)

☑ Au titre de l'accessibilité (Article R. 111-19-10 du CCH) : Nombre de dérogations demandées : _____

Chaque demande doit faire l'objet d'une fiche détaillée rédigée sur papier libre indiquant notamment les règles auxquelles il est demandé de déroger (référence article et libellé), les éléments du projet auxquels elles s'appliquent (localisation sur les plans) et leur justification (motivation et mesures de substitution proposées pour les ERP exerçant une mission de service public)

5.2 – Modalités particulières d'application

☐ Le projet présente des contraintes liées à la structure du bâtiment qui justifient des modalités d'application particulières telles que définies par l'arrêté prévu à l'article R. 111-19-7 IV du Code de la construction et de l'habitation

(veuillez expliciter les adaptations prévues et les contraintes structurelles dont elles découlent)

Lorsqu'une demande de dérogation a été déposée, l'absence de réponse du préfet après trois mois et deux semaines équivaut à :
- Accord, pour les ERP de 3e, 4e et 5e catégorie
- Refus, pour les ERP 1re et 2e catégorie.

Le contraste des couleurs

Le contraste des couleurs fait référence à la différence de luminosité et de teinte entre deux couleurs, ce qui permet de mieux les distinguer.

Un contraste adapté est essentiel pour **améliorer la lisibilité et le repérage** des éléments et des espaces dans votre établissement, tant pour les personnes ayant des troubles visuels que pour améliorer l'expérience de visite de l'ensemble de vos clients ou patients.

Contraster les équipements de leur support

Il s'agit de prendre en compte la couleur du mur, du sol ou de l'environnement avant de faire un choix de couleur pour les équipements, les dispositifs de commandes et le mobilier afin de créer un contraste les rendant parfaitement repérables.

De même, opter pour une couleur de porte suffisamment contrastée par rapport au mur facilitera son repérage par une personne malvoyante.

De nombreuses personnes malvoyantes perçoivent difficilement ou pas du tout les couleurs mais restent sensibles aux contrastes.

Main courante NON contrastée

Main courante contrastée

Comment créer un contraste efficace ?

Grâce à ce tableau, vous pouvez sélectionner les couleurs à **associer entre un équipement et son support, ou choisir la couleur de la police en fonction de celle du fond de l'impression.**

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	Jaune	Rouge
Rouge	78	84	32	38	7		28	24	62	13	82	
Jaune	14	16	73	89	80	58	75	76	52	79		
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	56			
Orange	44	60	44	76	59	12	47	50				
Vert	72	80	11	53	18	43	6					
Violet	70	79	5	56	22	40						
Rose	51	65	37	73	53							
Brun	77	84	26	43								
Noir	87	91	58									
Gris	69	78										
Blanc	28											

Exemple : *vert sur fond bleu n'est pas assez contrasté donc pas perceptible.*

Pour une lisibilité optimale, il faut plus de **70 % de contraste** *entre les couleurs.*

Contraste des couleurs RAL

L'utilisation des couleurs du nuancier RAL, qui propose un vaste éventail de teintes normalisées, permet d'assurer une meilleure lisibilité tout en élargissant la palette chromatique.

En jouant sur les contrastes au sein d'une même couleur — par exemple, en variant la luminosité ou la saturation d'un bleu ou d'un vert — on peut conserver une harmonie visuelle tout en garantissant un niveau de contraste suffisant pour les personnes malvoyantes.

Cela permet d'augmenter le nombre de combinaisons possibles tout en respectant les exigences d'accessibilité.

Mairie de Toulouse
Direction des solidarités et de la santé
Pôle handicap, accessibilité et vie sociale
Mail : domaine.handicap.accessibilite@mairie-toulouse.fr

Aimer Vivre à Toulouse
MAIRIE DE TOULOUSE

Édition Mai 2025
Conception : happenGo Access - Création graphique : yumyum.fr – Photos & illustrations : Freepik & DR – Impression : imprimerie Menard