

Plus solidaires,
plus proches.

Mission
handicap &
vieillesse

guide

de qualité d'accès aux commerces
informations à l'usage des commerçants perpignanais



Plus solidaires,
plus proches.

Perpignan,
une ville accessible aux citoyens handicapés
Perpinyà, una ciutat accessible als ciutadans minusvàlids

| | |
|---|-------|
| Un confort pour tous | p. 5 |
| Accès libre | p. 5 |
| En aménageant mon commerce... | p. 7 |
| Une entrée indifférenciée pour tous | p. 8 |
| Un service fonctionnel pour tous | p. 10 |
| Un accueil privilégié | p. 11 |
| Aménagement pour plus de confort | |
| Essayer un vêtement | p. 12 |
| Se rendre à l'étage | p. 13 |
| Les confort plus | p. 15 |
| Procédure, réglementation, contrôle | |
| Je construis, j'agrandis ou je change l'affectation de mon magasin | p. 17 |
| Je modifie la façade ou la distribution intérieure de mon magasin | p. 17 |
| Je rénove mon magasin sans modifier la façade, l'affectation ou la surface | p. 17 |

Un confort pour tous

Personnes âgées ou personnes accompagnées d'enfants en bas âge, personnes en fauteuil roulant, malvoyants, personnes de petites tailles, femmes enceintes...

L'accessibilité contribue au confort d'usage de l'ensemble des habitants.

Accès libre

L'accessibilité est une des conditions primordiales permettant à tous d'exercer les actes quotidiens. On estime à plus de 25 % les personnes en difficulté pour des raisons de fatigue, âge, vue, audition, motricité...

En vous ouvrant plus pleinement vers cette clientèle, votre commerce s'ouvre sur le plan économique, et sur le plan citoyen.

Vous trouverez dans cette plaquette, les problèmes essentiels que rencontrent les personnes en situation de difficulté pour effectuer des achats en centre-ville. Des dessins et solutions simples vous apporteront quelques réponses.





En aménageant mon commerce...

Je réduis les difficultés de mes clients :

- pour se déplacer (personnes appareillées : cannes, fauteuil roulant...).
- Pour atteindre les objets (personnes assises, petites...).
- Pour se repérer ou s'orienter (personnes déficientes visuelles, auditives, intellectuelles...).
- Pour rester debout aisément (personnes âgées, à l'équilibre précaire...).
- Pour bien voir (personne à faible vue).
- Pour entendre, percevoir ou comprendre les messages (personnes étrangères, déficiences auditives, intellectuelles...).

Je leur évite tout obstacle pour entrer et évoluer dans mon magasin.



Une entrée indifférenciée pour tous

Comment inciter un client à franchir l'entrée ?

En repérant votre commerce

- 1 - L'identification du magasin est aisée, l'enseigne est lisible et n'éblouit pas.
- 2 - Un marquage au sol situe l'entrée.

En facilitant son accès

L'entrée est la même pour tous.

- 3 - La porte vitrée permet de voir l'intérieur.
- 4 - L'ouverture est pratique, elle est munie d'une grande barre saisissable par tous les usagers.

En dégageant les abords

Attention aux panneaux instables.

- 5 - Le seuil de la porte n'excède pas 2 cm, sinon un plan incliné de 5 % maximum remplace l'ancienne marche.
- 6 - Les grilles et essuie-pieds ne bloquent ni la roue du fauteuil, ni la canne d'un aveugle.
- 7 - La largeur du passage est de 0,90 m minimum et si la porte est à double battant, un des battants doit être de 0,80 m au moins.



Un service fonctionnel pour tous

Comment permettre au client en difficulté d'accéder aux produits et l'inciter à acheter ?

En facilitant l'accès aux produits

- ⇒ Les produits courants se trouvent sur des rayonnages compris entre 0,80 m et 1,30 m de haut.
- ⇒ Les produits sont conditionnés de façon stable et un vendeur aide volontiers en cas de difficultés.

En améliorant la circulation

Aucun obstacle au sol ou en avancée ne gêne la progression, une attention particulière est apportée au dépôt temporaire d'emballage.

- ⇒ Les sols sont lisses mais non glissants (même mouillés).
- ⇒ Les cheminements sont toujours supérieurs à 0,90 m de large (si possible 1,50 m pour les croisements).
- ⇒ Les aires de retournement de 1,50 m sont judicieusement réparties et évitent les marches arrière délicates.

Un accueil privilégié

La disponibilité, la patience, l'attente et l'écoute sont des conditions indispensables à un accueil de qualité.

La personne aveugle entend et sent votre présence. Pour la guider, lui offrir son bras. Penser à signaler les objets qui échapperaient au balayage de sa canne. Vous pouvez aussi l'accompagner et la guider en lui donnant des repères (devant vous, à droite...).

La personne handicapée mentale qui voyage seule est autonome. Celle qui a besoin d'aide est accompagnée d'une tierce personne. Il en va de même pour le handicap moteur.

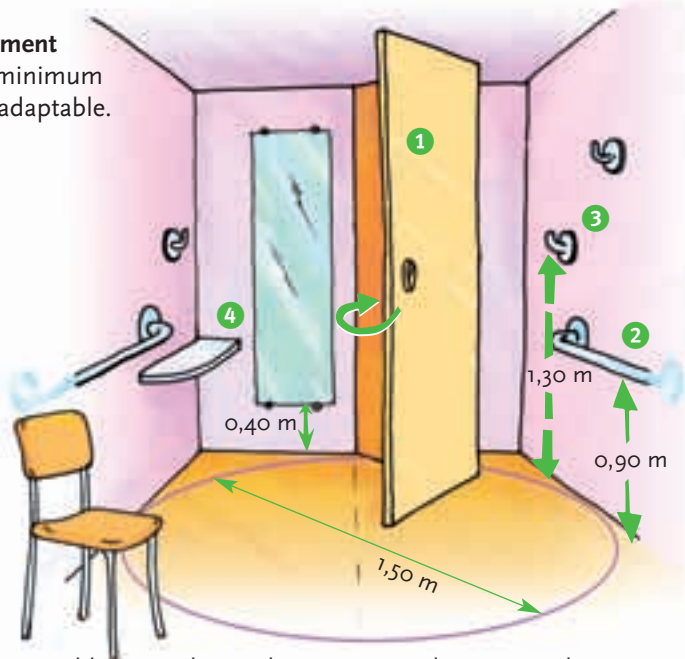
Dans tous les cas de figure, utiliser un vocabulaire simple, parler distinctement en restant concret, restez naturel et souriant...



Aménagement pour plus de confort

Essayer un vêtement

Une cabine au minimum est adaptée ou adaptable.

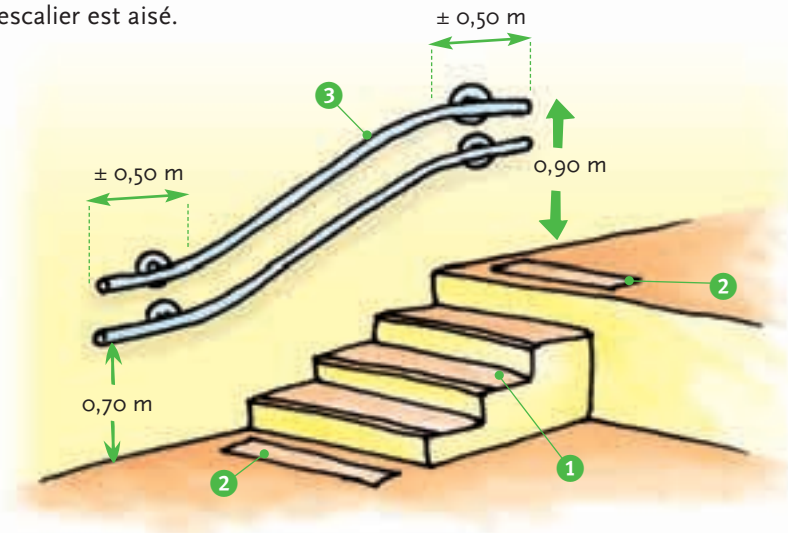


- 1 - La cloison amovible entre deux cabines « normales » se replie pour en faire une grande de 1,50 m x 1,50 m.
- 2 - Une barre d'appui permet de maintenir son équilibre ou de se redresser.
- Le système de fermeture est aisé.
- 3 - Les portemanteaux sont à 1,30 m maximum du sol.
- 4 - Il y a des tablettes pour poser les affaires.
- Le miroir est compris entre 0,40 m et 1,90 m du sol.
- 5 - Si possible, la cabine est équipée d'une chaise.

Aménagement pour plus de confort

Se rendre à l'étage

L'escalier est aisé.

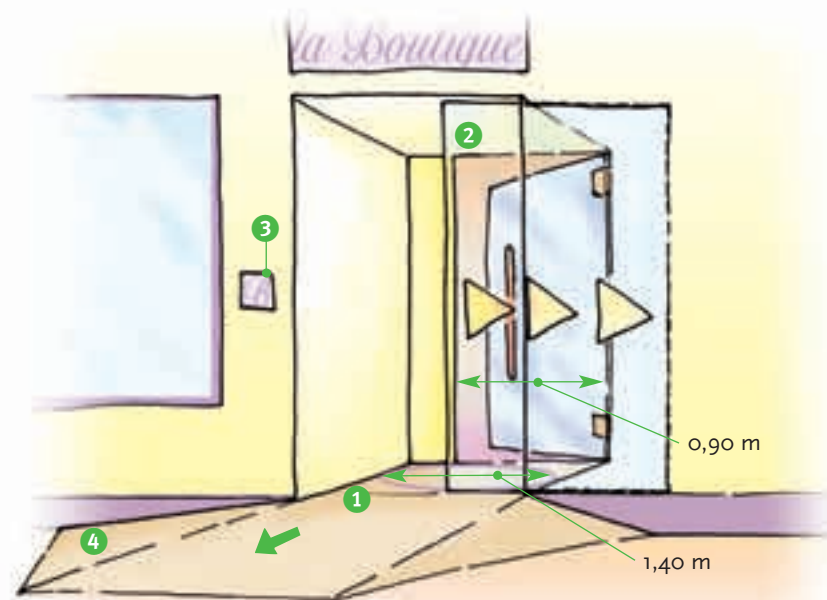


- 1 - Les marches sont de 16 cm en hauteur pour 28 cm de profondeur.
- Le revêtement est non glissant.
- Les nez des marches sont visibles et antidérapants.
- 2 - Un repérage podotactile indique le début et la fin de l'escalier.
- 3 - La main courante est facile à saisir,
- sa forme est ronde (42 cm),
- elle déborde à l'horizontal au départ et à l'arrivée (de plus ou moins 50 cm),
- les fixations ne gênent pas le glissement de la main.
- Si possible, elle est doublée, utilisable par une personne de petite taille.



Les comforts plus

Faciliter l'entrée d'une personne en fauteuil ou à l'équilibre précaire.



- 1 - Une rampe d'accès dont l'inclinaison est inférieure ou égale à 5 % et une aire de manœuvre de 0,90 m x 1,40 m.
- 2 - S'il n'y a pas de place pour manœuvrer sans effort : mettre une porte automatique.
- 3 - Rappel d'enseigne.
- 4 - En cas de débordement sur l'emprise publique, prendre contact avec le service de la Ville pour la nouvelle disposition des droits de voirie.



Procédure, réglementation, contrôle

Je construis, j'agrandis ou je change l'affectation de mon magasin

- Je dépose un permis de construire à la mairie (auprès du service d'urbanisme réglementaire).
- Mon dossier devra obtenir l'avis favorable de la commission communale de sécurité et celui de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA).

Je modifie la façade ou la distribution intérieure de mon magasin

- Je dépose une déclaration de travaux à la mairie (auprès du service urbanisme réglementaire).
- Je suis la même procédure que pour un permis de construire en ce qui concerne l'accessibilité et la sécurité.

Je rénove mon magasin sans modifier la façade, l'affectation ou la surface

- Je dépose une autorisation de travaux à la mairie (auprès de la commission communale de sécurité).

Nota : si pour des raisons techniques je n'arrive pas à respecter la législation en matière d'accessibilité, je dois obligatoirement déposer une demande de dérogation auprès de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA).

- Tout manquement à la législation est susceptible de démolition.
- Depuis 1994, pour tout manquement aux règles d'accessibilité, à tout moment, les associations d'usagers peuvent se porter partie civile.

Plus solidaires,
plus proches.



PERPIGNAN
www.mairie-perpignan.fr

Mission
**handicap &
vieillessement**

ANIMATION URBAINE & COHÉSION SOCIALE
Mission Handicap et Vieillessement
52 rue du Maréchal Foch • 66000 Perpignan
© 04 68 66 35 77 • Fax : 04 68 66 33 45
Courriel : handi.vieil@mairie-perpignan.com



Plus solidaires,
plus proches.

Édition Ville de Perpignan • Animation urbaine & Cohésion sociale • Mission Handicap et Vieillessement
Illustration et réalisation direction de la Communication • Studio de création & atelier Reprographie
Photographies direction de la Communication • Service photographie.