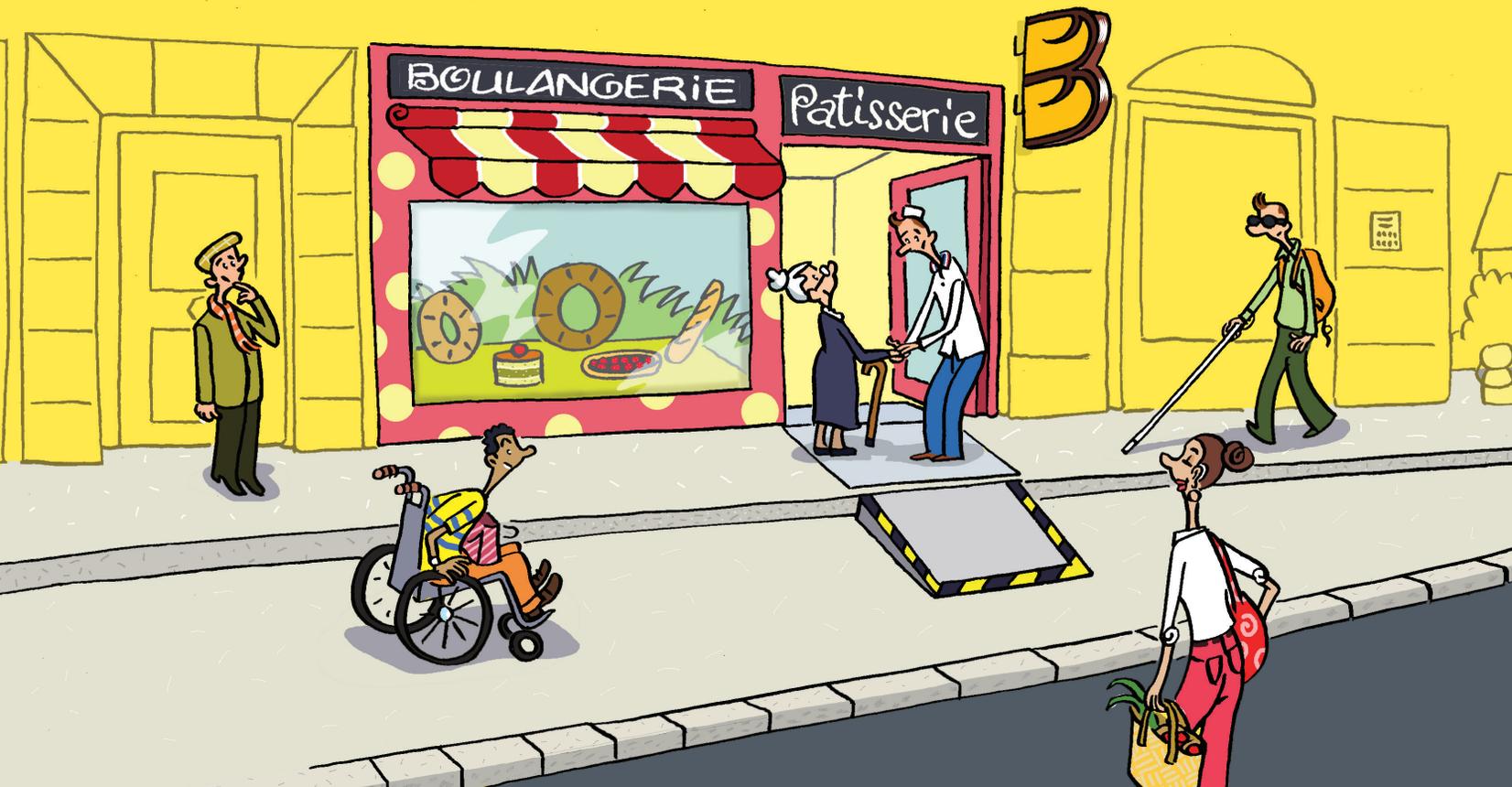


ACCESSIBILITÉ DES COMMERCES : OUVRONS NOTRE PORTE !

Guide pratique de l'accessibilité à l'usage des commerçants



Édito

Le rôle social des boulangers-pâtisseries est reconnu dans notre pays. 15 millions de nos concitoyens viennent chaque jour dans nos magasins. Aussi, il est particulièrement important que l'accessibilité de leurs locaux soit améliorée pour faciliter l'accès à tous nos concitoyens. Les pouvoirs publics ont fixé une échéance, le 1^{er} janvier 2015, pour atteindre cet objectif.

Lorsque nous avons eu connaissance de l'excellent ouvrage réalisé avec le concours de la DGCIS, par nos collègues crémiers-fromagers, il nous a semblé indispensable de le diffuser à nos professionnels en l'adaptant à notre secteur. Aussi, je remercie vivement la Fédération Nationale des Détaillants en Produits Laitiers (FNDPL) à travers son Président Monsieur Philippe OLMIER et j'invite tous mes collègues à ne pas hésiter à recourir à cet ouvrage pour les aider à mettre en place dans leur entreprise les solutions les plus adaptées, afin de faciliter l'accès à leurs locaux et les rendre les plus accueillants possible au public le plus large.



Jean-Pierre Cruzet
*Président de la Confédération Nationale de la Boulangerie
et Boulangerie-Pâtisserie Française*

SOMMAIRE

Edito	6
1 - Le cadre réglementaire	7
1.1 - La loi « Handicap » du 11 février 2005	9
1.2 - En quoi les boulangers-pâtisseries sont-ils concernés ?	10
1.3 - Obligations et calendrier pour les ERP de 5 ^e catégorie	11
1.4 - Distinction entre ERP « existant » et ERP « neuf »	12
2 - Les familles de handicaps	13
2.1 - Qui sont les clients directement concernés par l'accessibilité ?	15
2.2 - Quels sont les besoins des personnes en situation de handicap ?	19
3 - Les principales règles	21
3.1 - Les règles techniques	23
3.2 - L'accueil des clients en situation de handicap	32
4 - Les obstacles récurrents à l'accessibilité des boulangeries-pâtisseries	35
4.1 - La voirie	37
4.2 - L'accès au commerce	37
4.3 - La surface de vente	38

5 - Exemple de solutions à envisager pour remédier aux obstacles particuliers 39

5.1 - Le repérage de l'entrée principale	41
5.2 - La suppression et/ou le doublement d'un seuil ou d'un escalier	45
5.3 - Les prestations adaptées dans la surface de vente	49

6 - Les travaux 53

6.1 - Qui paie les travaux ?	55
6.2 - Le coût des travaux	56
6.3 - Les démarches à effectuer	57

7 - Les dérogations 61

8 - Les aides et les subventions 65

8.1 - Le Fonds d'Intervention pour les Services, l'Artisanat et le Commerce (FISAC)	67
8.2 - Les aides AGEFIPH	69

9 - À retenir 71

Les institutions / Les associations	73
Les aides et les subventions / Les textes liés à la réglementation	74
Questionnaire d'autodiagnostic du commerce	75

1 LE CADRE RÉGLEMENTAIRE



1.1 LA LOI « HANDICAP » DU 11 FÉVRIER 2005

Avec le vieillissement croissant de la population, la volonté politique d'intégrer l'ensemble des individus aux activités quotidiennes de notre société a favorisé la prise en compte de l'accessibilité dans la vie citoyenne.

La loi du 11 février 2005, « loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » a pour principe général l'accessibilité de tout à tous. Elle vise à garantir la continuité de la chaîne de déplacement ⁽¹⁾ et de participation ⁽²⁾ avec la plus grande autonomie possible à toutes les personnes, quel que soit leur type de handicap. Le principe de non-discrimination est donc clairement établi.

En matière d'accessibilité, la loi s'applique à trois domaines :

- ◆ la voirie et les espaces publics,
- ◆ les transports collectifs,
- ◆ le cadre bâti :
 - *Établissements Recevant du Public (ERP)* ;
 - *Bâtiments d'Habitation Collectifs (BHC)* ;
 - *Maisons Individuelles (MI)* ;
 - *Établissements Recevant des Travailleurs (ERT), soumis au Code du travail.*

⁽¹⁾ Déplacement : possibilité de cheminer d'un point A à un point B, avec la plus grande autonomie possible.

⁽²⁾ Participation : possibilité de bénéficier de l'ensemble des prestations délivrées au public par l'établissement.

1.2 EN QUOI LES BOULANGERS-PÂTISSIERS SONT-ILS CONCERNÉS ?

« Constituent des Établissements Recevant du Public 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. »

Un commerce est, par définition, un lieu accueillant du public : il est classé ERP et entre, à ce titre, dans le champ d'application de la loi du 11 février 2005.

Les ERP sont classés selon leur capacité d'accueil en deux groupes :

- ◆ ERP de 1^{er} groupe : des catégories 1 à 4 (plus de 200 personnes) ;
- ◆ ERP de 2^e groupe : catégorie 5 (moins de 200 personnes).

D'une manière générale, les commerces de proximité et de détail, et donc nos boulangeries-pâtisseries, sont des ERP classés en catégorie 5 ⁽³⁾.

⁽³⁾ Pour plus d'information se référer au « Règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les ERP ».



OBLIGATIONS ET CALENDRIER POUR LES ERP DE 5^{ÈME} CATÉGORIE

OBLIGATION AVANT LE 1^{ER} JANVIER 2015

1^{er} janvier 2015

OBLIGATION DÈS LE 1^{ER} JANVIER 2015

CAS 1

Réalisation de travaux intérieurs dans le volume ou les surfaces existantes

◆ Solution A

A minima, les conditions initiales d'accessibilité sont maintenues, sachant que la loi impose la mise aux normes au 1^{er} janvier 2015.

◆ Solution B

Les travaux intègrent les mises aux normes exigibles au 1^{er} janvier 2015.

Avis d'expert : privilégier la solution B, pour éviter de traiter dans un second temps la mise aux normes accessibilité.

CAS 2

Création de surfaces et de volumes nouveaux

◆ Les travaux portant sur les surfaces et volumes nouveaux respectent les règles du « neuf ».

Une partie de l'ERP, desservie par le cheminement usuel, est accessible et doit fournir l'ensemble des prestations délivrées dans l'ERP.

Elle est située à proximité de l'entrée.



CAS 3

Réalisation de travaux intérieurs dans le volume ou les surfaces existantes

◆ Les travaux intègrent les mises aux normes exigibles au 1^{er} janvier 2015.

CAS 4

Création de surfaces et de volumes nouveaux

◆ Les travaux portant sur les surfaces et volumes nouveaux respectent les règles du « neuf ».

DISTINCTION ENTRE ERP « EXISTANT » ET ERP « NEUF »

ERP « existant »

Bâtiment dont le permis de construire a été déposé avant le 1^{er} janvier 2007.

ERP « neuf »

Bâtiment dont le permis de construire a été déposé à compter du 1^{er} janvier 2007.

ERP « existant » du 1^{er} groupe

- ◆ Obligation de diagnostic
Il a pour objectif :
 - *de dresser un état des lieux ;*
 - *de déterminer les travaux à réaliser ;*
 - *d'établir une évaluation du coût de la mise en accessibilité.*
- ◆ Obligation de mise en accessibilité avant le 1^{er} janvier 2015 **de l'ensemble** de l'ERP.

ERP « existant » du 2^e groupe

- ◆ Pas d'obligation de diagnostic ;
- ◆ Obligation de mise en accessibilité avant le 1^{er} janvier 2015 **d'une partie** de l'ERP.

ERP « neuf »

Pour la construction d'un bâtiment ou d'un volume neuf à usage commercial, il devra respecter les règles de mise en accessibilité définies par l'arrêté du 1^{er} août 2006.

2 LES FAMILLES DE HANDICAPS



QUI SONT LES CLIENTS DIRECTEMENT CONCERNÉS PAR L'ACCESSIBILITÉ ?

LES PRINCIPAUX BESOINS

Jusqu'en 2005, seul le fauteuil roulant était pris en compte dans les réglementations successives sur le handicap.

La loi du 11 février 2005 est en quelque sorte une révolution, puisqu'elle élargit le champ en proposant un nouveau cadre pour la notion de handicap :

« Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».



CAS PARTICULIER ! LES PERSONNES ÂGÉES

Le nombre de personnes âgées est de plus en plus important au sein de la population française.

Taux de personnes de plus de 60 ans

En 1950 16 % de la population,

En 2000 22 % de la population,

En 2050 33 % (estimés).

En 2010, les personnes âgées de plus de 75 ans représentaient 5,5 millions de personnes.

Comme chacun le sait, plus on avance dans l'âge, plus la déficience se manifeste.

À partir de 80 ans, 50 % des personnes sont atteintes d'une ou plusieurs déficiences.

Ces données montrent tout l'intérêt que représente la loi du 11 février 2005 pour la population des personnes âgées.

Enfin, outre le bénéfice apporté au public en situation de handicap, un commerce accessible offrira une qualité d'usage, un confort apprécié par tous les clients.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAP SONT REGROUPÉS EN QUATRE FAMILLES :

1. LE HANDICAP MOTEUR

- Personnes avec des atteintes modérées voire légères (rhumatismes, arthrose...);
- Personnes atteintes de paralysies (tétraplégie, paraplégie, hémip légie...);

8 millions de personnes ⁽⁴⁾
(soit 13% de la population française)

- Personnes ayant des difficultés de motricité autres (personnes de petite taille, en surpoids pondéral, femmes enceintes, parents avec poussettes...)



2. LE HANDICAP VISUEL

- Personnes non-voyantes ;
- Personnes malvoyantes (vision déformée).

1,5 million de personnes



⁽⁴⁾ Source : enquêtes Handicaps – Incapacités – Dépendances (HID) réalisées par l'INSEE en 1998 / 2000 et 2007

LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAP SONT REGROUPÉS EN QUATRE FAMILLES :

3. LE HANDICAP AUDITIF

- Personnes non-entendantes ;
- Personnes malentendantes.

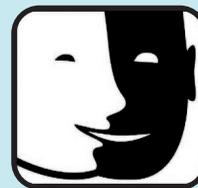
3,7 millions de personnes



4. LE HANDICAP COGNITIF, MENTAL ET PSYCHIQUE

- Personnes avec un handicap mental ;
- Personnes avec un trouble psychique (ex : schizophrénie) ;
- Personnes ayant un trouble cognitif (ex : maladie d'Alzheimer...).

1 million de personnes



2.2

QUELS SONT LES BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ?

Un commerce accessible doit offrir à tous, et ce quel que soit le handicap, la possibilité de :

- ◆ Entrer dans le commerce ;
- ◆ Se déplacer sur la surface de vente accessible ;
- ◆ Accéder aux produits situés en libre-service ;
- ◆ Communiquer et régler ses achats de manière autonome ;
- ◆ Sortir du commerce.



Compte-tenu de la diversité des handicaps, la réglementation accessibilité intègre l'ensemble des principaux besoins des personnes, de manière à leur assurer la plus grande autonomie possible :

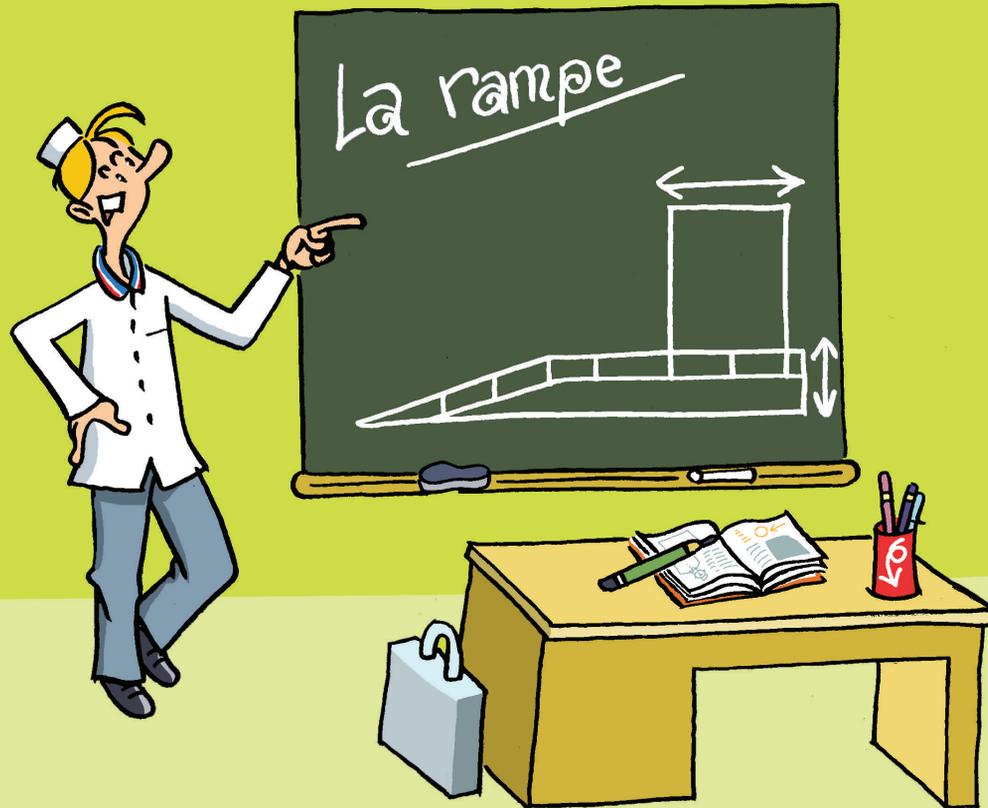
LES PRINCIPAUX BESOINS

- Dimensions satisfaisantes ;
- Equipements adaptés, à bonne hauteur ;
- Commandes préhensibles et manœuvrables ;
- Éléments de guidage ;
- Éléments de repérage ;
- Contraste ;
- Eclairage de qualité ;
- Signalétique visible et lisible ;

- Besoin de communiquer ;
- Besoin de se reposer (fatigue accrue) ;
- Besoin d'une signalétique visible et lisible ;

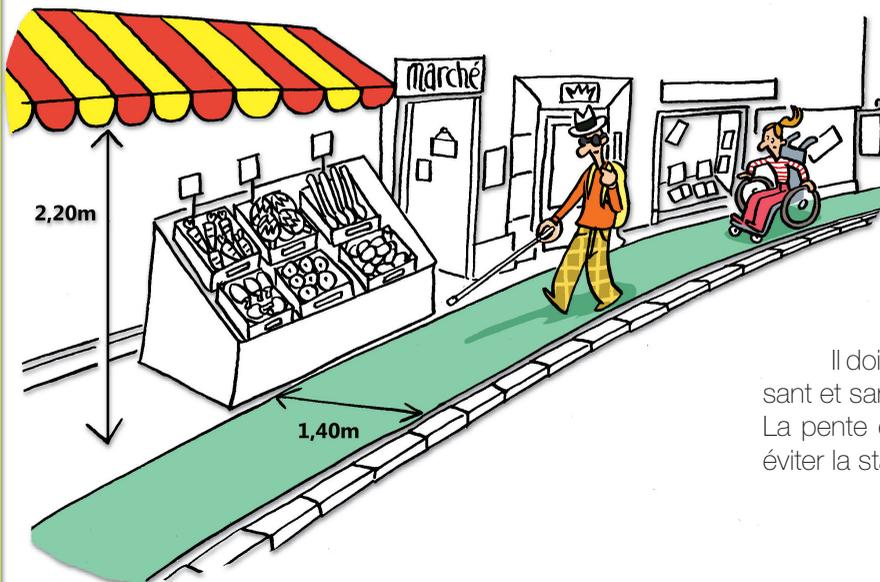
- Comprendre les espaces et les équipements (signalétique adaptée avec pictogrammes, plans ...) ;
- Ambiances visuelles et sonores apaisantes ;
- Communiquer, avec éventuellement une aide humaine appropriée.

3 LES PRINCIPALES RÈGLES



3.1 LES RÈGLES TECHNIQUES

Les règles présentées ci-après s'appliquent aux ERP « neufs » et « existants » (cf. arrêté du 1^{er} Août 2006). Des atténuations sont tolérées pour les ERP « existants », lorsqu'il existe des contraintes liées à la structure du bâtiment, tels que murs porteurs, poteaux... (cf. arrêté du 21 mars 2007).



LE CHEMINEMENT EXTÉRIEUR

◆ Largeur du cheminement

Les éléments placés devant le commerce, et sur le cheminement, doivent laisser un passage libre de 1,40 m, avec rétrécissement ponctuel autorisé de 1,20 m sur une faible longueur.

◆ Revêtement de sol

Il doit être stable, non-glissant, non-réfléchissant et sans obstacle à une roue et à une canne. La pente est inférieure à 2 %, et suffisante pour éviter la stagnation.

Exemple d'atténuation :

Une porte principale desservant un local d'une capacité inférieure à 100 personnes peut avoir une largeur de 0,80 m (au lieu de 0,90 m dans le neuf).



LE CHEMINEMENT EXTÉRIEUR

◆ Obstacles en porte à faux

Les débords de plus de 15 cm sont matérialisés au sol pour être détectables par une canne.

◆ Éléments suspendus

Ils laissent un passage libre supérieur ou égal à 2,20 m.

LA DEVANTURE



◆ L'entrée

Elle est facilement repérable. L'identification de l'entrée est renforcée.

Un bon contraste de la porte permettra de la localiser plus facilement.

◆ L'enseigne

Elle est :

- **visible** (contraste visuel par rapport au support, voire éclairage) ;

- **lisible** (taille des lettres adaptée / couleur contrastée / proscrire les supports brillants ou réfléchissants) ;
- **compréhensible**.

◆ Horaires d'ouverture / autres informations

Toutes les informations sont accessibles (cf. « L'enseigne ») et situées à une hauteur adaptée pour permettre une lecture en position « debout » et « assise ». Une personne malvoyante doit pouvoir s'en approcher à moins d'un mètre.

AVIS D'EXPERT

Les textes réglementaires préconisent une hauteur de caractères d'écriture de :

- 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation ;
- 4,5 mm sinon.

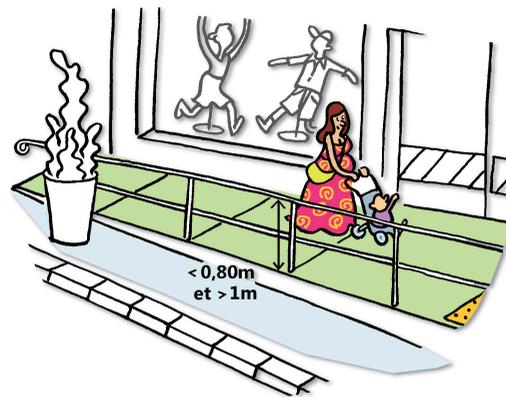
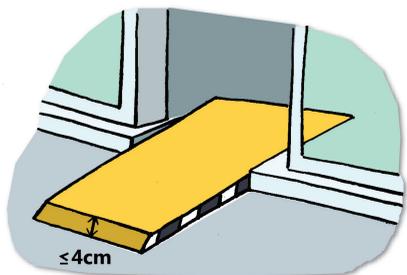
Ces données ne prennent pas en compte le critère de distance de lecture. Il est donc conseillé de respecter à minima les valeurs suivantes :

- 60 mm pour une lecture à 2 mètres ;
- 150 mm pour une lecture à 5 m.

ACCÈS AU COMMERCE

◆ Ressauts, trous, tapis

- Les ressauts sont inférieurs à 2 cm. Ils sont arrondis ou biseautés. Toutefois, l'absence d'un ressaut permet un cheminement continu et plus aisé ;
- Un ressaut peut atteindre 4 cm s'il est biseauté à 33 % ;
- Pour faciliter leur repérage, les ressauts sont contrastés visuellement ;
- Les trous, fissures, grilles présentent une largeur ou un diamètre inférieur ou égal à 2 cm. Les tapis de sol, de préférence encastrés, présentent une hauteur inférieure à 2 cm.

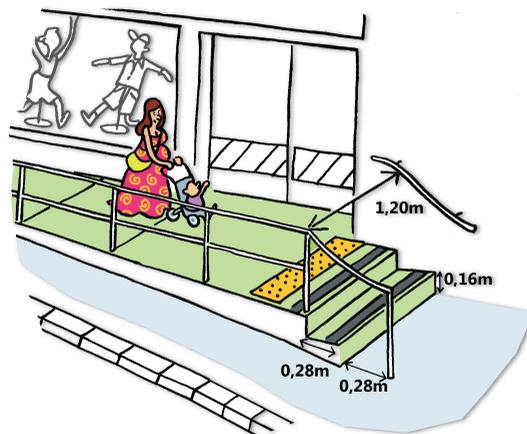


◆ Pente / plan incliné

- Les pentes offrent un dénivelé inférieur à 5 % (tolérance à 8 % sur une longueur inférieure à 2 m, et 10 % sur une longueur inférieure à 50 cm) ;
- Un palier de repos est obligatoire en haut et en bas de la pente. Si la pente présente un dénivelé compris entre 4 % et 5 %, des paliers de repos intermédiaires sont obligatoires tous les 10 m.

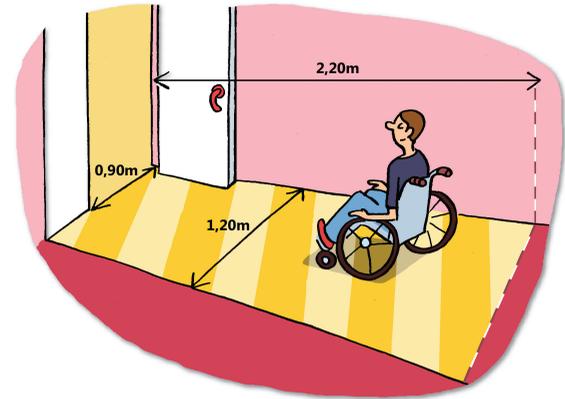
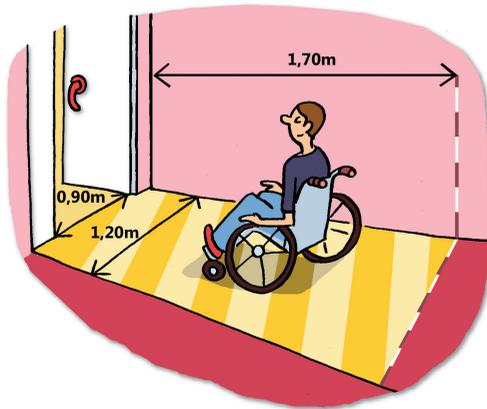
◆ Escalier

- Il respecte les dimensions suivantes : 1,20 m entre les deux mains courantes ;
- hauteur maximale des marches : 16 cm ; largeur minimale du giron (plat de la marche) : 28 cm ;
- Les nez de marche sont contrastés, non glissants, et ne présentent pas de débord excessif. Les premières et dernières contremarches sont contrastées visuellement ;
- Un éveil à la vigilance, par contraste tactile et visuel, est placé en haut de l'escalier à 50 cm du premier nez de marche ;
- De chaque côté de l'escalier, une rampe rigide, préhensible (forme cylindrique à privilégier), contrastée par rapport à son support, bien positionnée (hauteur comprise entre 0,80 et 1 m ; ou garde-corps d'une hauteur supérieure à 1 m), facilite la progression dans l'escalier. Elle se prolonge de part et d'autre de l'escalier (largeur minimum du giron), sans créer d'obstacle à la circulation.



◆ La porte d'entrée (1^{re} partie)

- La porte d'entrée doit permettre le passage des usagers en fauteuil roulant. La largeur minimale du vantail d'usage sera de 0,90 m (tolérance à 0,80 m si présence d'éléments structurels participant à la solidité du bâtiment existant ») ;

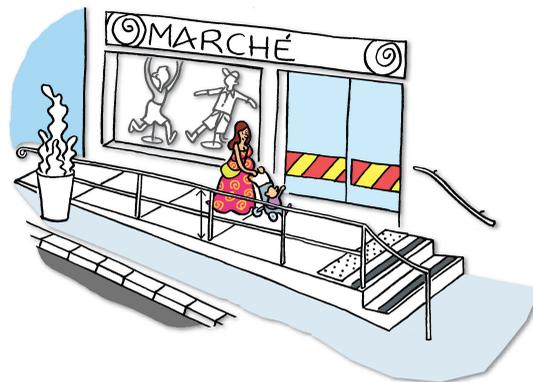
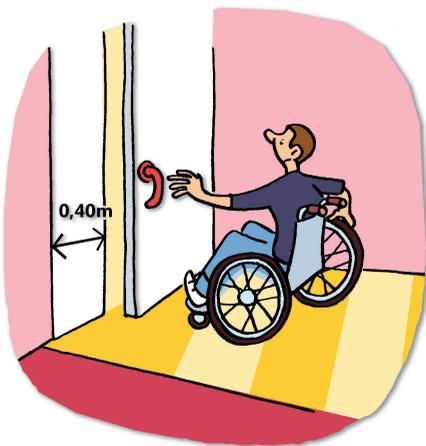


- Un espace de manœuvre est présent de chaque côté de la porte afin de permettre à un usager en fauteuil roulant de l'ouvrir et de la fermer. Cet espace est de 1,70 x 1,20 m pour une porte en poussant, et de 2,20 x 1,20 m pour une porte en tirant.

Un palier de repos de 1,40 m est nécessaire devant chaque porte automatique ;

◆ La porte d'entrée (2^e partie)

- La porte doit être facilement manœuvrable. L'effort d'ouverture doit être inférieur à 5 kg (traction ou poussée) ;
- Les poignées de portes doivent être facilement repérables, préhensibles et manœuvrables. Elles sont positionnées à plus de 40 cm de tout angle rentrant ;



- Dans le cas de portes automatiques, la temporisation doit permettre le passage de personnes à mobilité réduite. Le système permet de détecter les personnes, quelle que soit leur taille ;
- Les parois vitrées sont repérables grâce à des éléments contrastés visuellement. Des bandes de couleur d'une largeur de 5 cm, sont positionnées entre 1,10 m et 1,60 m du sol, pour permettre leur repérage par tous.

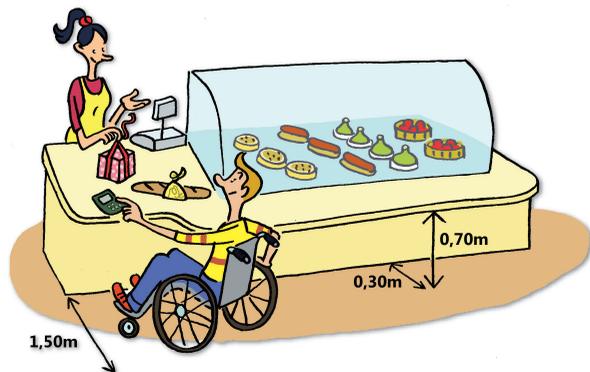
ESPACE DE VENTE

◆ Le comptoir / caisse

- Il doit comporter une partie adaptée qui permet à une personne en fauteuil roulant d'écrire, lire ou utiliser le clavier de la carte bleue.

Le mobilier adapté présente une hauteur en surface de 0,80 m maximum, avec un vide en partie inférieure de 30 cm minimum de profondeur, 0,60 m minimum de largeur, et 0,70 m de hauteur maximum ;

- A minima, une tablette ayant les mêmes caractéristiques, à bords arrondis et détectable à la canne, peut être fixée sur le guichet existant ;



- Le mobilier est contrasté visuellement ;
- Un espace d'usage (0,80 x 1,30 m) est nécessaire devant le mobilier ;
- Une aire de rotation devant la caisse (diamètre de 1,50 m) permet à une personne en fauteuil roulant, ou au(x) parent(s) avec poussette, d'effectuer un demi-tour pour sortir ;
- La caisse doit être munie d'un affichage directement lisible par l'utilisateur afin de recevoir l'information sur le prix à payer ;
- La touche « 5 » du clavier (paiement par CB) est marquée par un ergot qui permet aux personnes mal et non-voyantes d'effectuer leur code.

◆ Allées et rayonnages

- Ils permettent à une personne « debout » et à une personne en fauteuil roulant de se croiser. Elles offrent donc une largeur de circulation de 1,40 m, libre de tout obstacle (1,20 m toléré sur une faible longueur) ;
- Une aire de rotation d'un diamètre de 1,50 m en bout d'allée permet aux personnes en fauteuil roulant, ou au (x) parent(s) avec poussette, d'effectuer un demi-tour ;
- Le revêtement de sol est stable, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle pour une roue ou pour une canne. Les trous, fissures et grilles ont une largeur ou un diamètre inférieur ou égal à 2 cm ;
- Les produits courants en libre-service pour les clients sont placés à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m. Sinon, une aide humaine est mise à disposition ;

- Les informations (promotions par exemple) sont accessibles. Si les panneaux débordent sur le cheminement, ils sont matérialisés par un repérage en relief au sol ;
- La mise à disposition d'une chaise permettra aux personnes fatiguées de se reposer ;
- L'éclairage doit être suffisant en luminosité (100 lux), tout en évitant un éblouissement ou des reflets sur les parties vitrées, ou sur des éléments de signalétique.



3.2 L'ACCUEIL DES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP

Dans le commerce de proximité plus qu'ailleurs, l'accueil est primordial.

Les personnes handicapées sont des clients comme les autres, et il est important de les considérer comme tels.

En gardant quelques principes en tête, la relation avec les différentes personnes concernées sera facilitée :

- ◆ Garder le sourire et être avenant,
- ◆ Proposer son aide sans jamais l'imposer ;
- ◆ Ne pas faire passer les autres clients avant ;
- ◆ Parler directement à la personne, même si elle est accompagnée.



QUELQUES RECOMMANDATIONS



◆ Handicap moteur

- Aidez la personne en fauteuil roulant dans les pentes présentant un fort pourcentage ;
- Maintenez si possible les portes ouvertes ;
- Enlevez les obstacles se trouvant sur le cheminement ;
- Ne poussez pas le fauteuil roulant si la personne est autonome !

◆ Handicap auditif

- Parlez simplement, articulez sans exagérer ;
- Assurez-vous de l'ambiance adaptée pour la lecture sur les lèvres (éclairage, contre-jour, main devant la bouche, chewing-gum...) ;
- Parlez face à la personne si elle est sourde ou malentendante ;
- Assurez-vous que la personne comprenne bien vos explications ;
- Mettez à disposition papier et crayon.



Attention !

Pour les métiers relevant de l'alimentation, rappel de la Circulaire du 26 avril 1982.

Magasins de vente : « l'accès des animaux, notamment des chiens est interdit, à l'exception des chiens-guides de personnes malvoyantes. Cette interdiction doit être affichée à l'entrée de chaque magasin ».

Éviter de flatter ou de distraire un chien guide ou de lui offrir de la nourriture lorsqu'il est harnaché. Souvenez-vous que les chiens-guides sont des chiens d'utilité et qu'ils ne doivent pas être traités comme des animaux domestiques.

◆ Handicap visuel

- Dès son arrivée, présentez-vous et faites en sorte d'être disponible si la personne a besoin d'aide,
- Essayez d'identifier si la déficience est gênante ou non pour la communication ;
- Proposez-lui votre aide sans l'imposer :
« Désirez-vous que je vous accompagne ? » ;
- Si elle accepte, proposez-lui votre bras pour favoriser le guidage, sans prendre sa canne.



◆ Handicap mental

- Laissez le temps suffisant à la personne pour réagir et s'exprimer ;
- Exprimez-vous clairement, parlez en utilisant des mots simples ;
- Reformulez vos paroles si elles semblent ne pas avoir été comprises ;
- Ne finissez pas la phrase à la place de la personne ;
- Recomptez si besoin la monnaie rendue avec la personne ;
- Gardez votre calme, même si certaines attitudes peuvent déstabiliser.



LES OBSTACLES RÉCURRENTS À L'ACCESSIBILITÉ DES BOULANGERIES-PÂTISSERIES

4

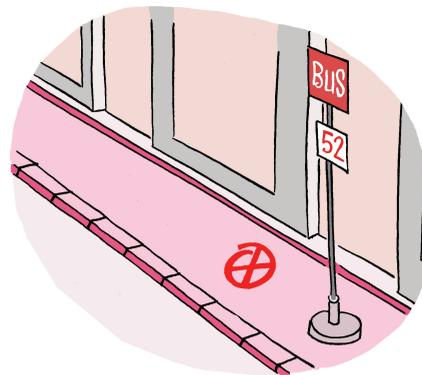
4



4.1 LA VOIRIE

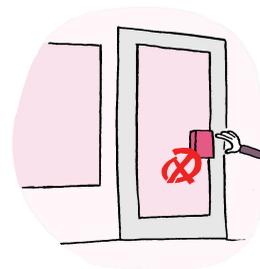
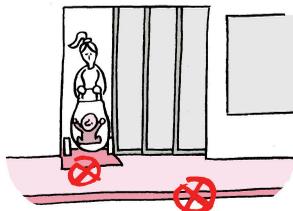
Le traitement des obstacles situés sur la voirie publique relève de la responsabilité du service en charge de la voirie publique (Mairie, ...)

Une concertation avec ce service, à votre initiative, est donc indispensable.



4.2 L'ACCÈS AU COMMERCE

L'entrée des commerces présente souvent les mêmes problématiques : absence de repérage de l'entrée pour les non-voyants, ressaut non biseauté ou arrondi, volée de marches non compensée, rampe présentant un pourcentage trop important, largeur de porte insuffisante, effort d'ouverture de porte trop important, poignées de porte non préhensibles...



4.3 LA SURFACE DE VENTE

Dans les commerces, le manque d'espace est la principale difficulté rencontrée.



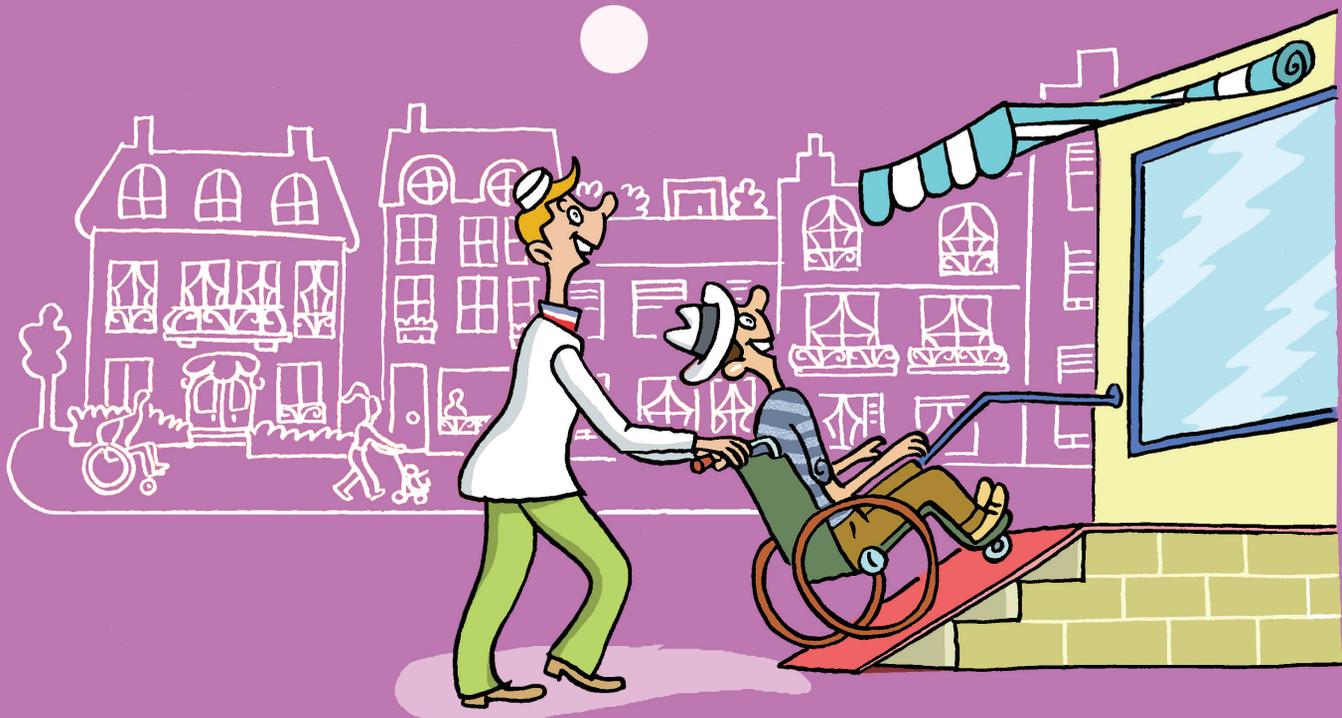
Une majorité des produits en libre-service (yaourts, confitures...) n'est pas accessible en position « assise ».



Le comptoir ou la caisse de paiement sont rarement conformes. La hauteur du mobilier n'est pas adaptée.



EXEMPLE DE SOLUTIONS À ENVISAGER POUR REMÉDIER AUX OBSTACLES PARTICULIERS



Les solutions pour rendre un commerce accessible sont variées. Elles concernent principalement :

- la conception des lieux et du bâti,
- les équipements et solutions techniques,
- l'information et la formation du personnel de vente.

5.1 LE REPÉRAGE DE L'ENTRÉE PRINCIPALE

Repérer l'entrée de votre boulangerie-pâtisserie, c'est avant tout identifier la localisation de la porte au niveau de la façade. Plusieurs solutions favorisent ce repérage :

METTRE EN PLACE UN REPÈRE TACTILE AU SOL

Il permettra à la personne non-voyante de détecter l'emplacement de la porte.

Les PLUS

Peu coûteux, faisabilité technique, pérennité de certains produits collés / encastrés.

Les MOINS

Nécessité d'obtenir l'accord de la Mairie si le commerce donne directement sur une voie publique, mauvaise qualité de certains produits collés.



INSTALLER UNE BALISE SONORE

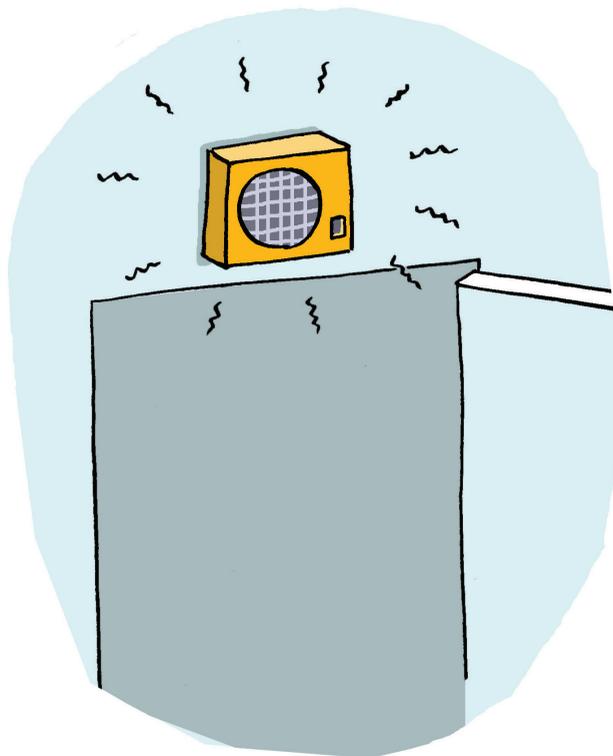
Disposée à l'entrée d'un bâtiment, elle permet à une personne déficiente visuelle de repérer l'entrée d'un bâtiment et de l'identifier. L'utilisateur déficient visuel est équipé d'une télécommande lui permettant d'activer la balise sonore. Dotée d'un haut-parleur, celle-ci délivre un message qui peut par ailleurs être personnalisé (horaires d'ouverture, cheminement, topographie des lieux...)

Les PLUS

Personnalisation du message sonore, pérennité dans le temps.

Les MOINS

Coût, nécessité d'un raccordement électrique, risque de pollution sonore de l'information délivrée si l'environnement est bruyant, équipement pouvant nécessiter une intervention (réparation, entretien).



CONTRASTER LA PORTE OU SON CADRE

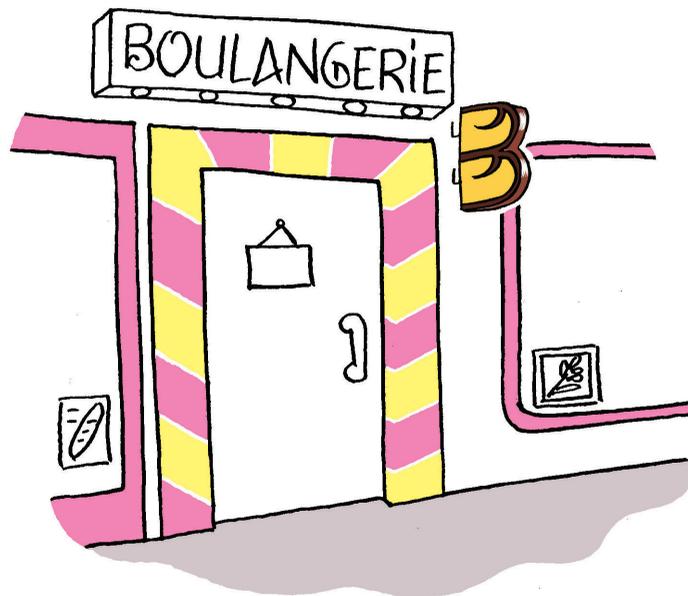
Le contraste visuel facilitera la localisation de l'entrée de votre boulangerie-pâtisserie.

Les PLUS

Peu coûteux si ajout d'éléments adhésifs rapportés, possibilité d'améliorer en même temps le repérage des parois vitrées, possibilité de personnaliser les éléments graphiques pour mettre en avant l'esthétisme de la vitrine.

Les MOINS

Peut dégrader l'homogénéité du traitement esthétique de la façade, coût en cas de création graphique.



INSTALLER/ METTRE EN VALEUR L'ENSEIGNE

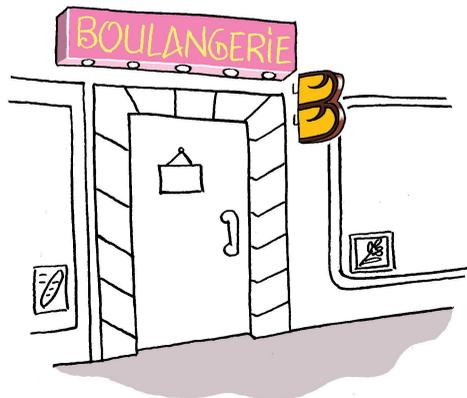
Toute personne sera en mesure de comprendre les prestations offertes dans votre boutique.

Les PLUS

Bénéfice pour tous les clients, possibilité de personnaliser le message, mise en valeur de l'esthétique de la façade.

Les MOINS

Coût, nécessite un éclairage adéquat et/ou une surface disponible sur la façade.



AJOUTER/ RENFORCER L'ÉCLAIRAGE DE L'ENTRÉE

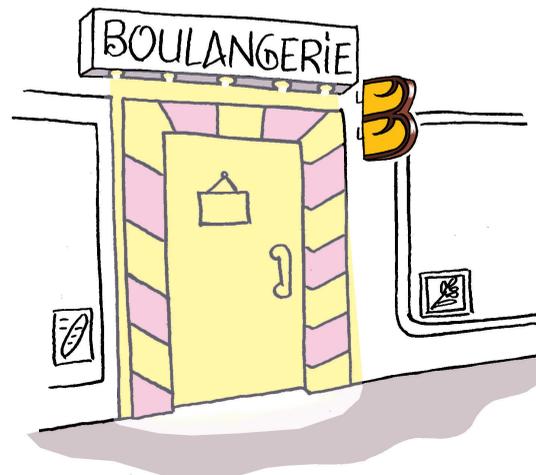
Toute personne sera en mesure de localiser l'entrée, de jour comme de nuit.

Les PLUS

Bénéfice pour tous les clients.

Les MOINS

Coût d'installation, d'usage et de maintenance.



LA SUPPRESSION ET/OU LE DOUBLEMENT D'UN SEUIL OU D'UN ESCALIER

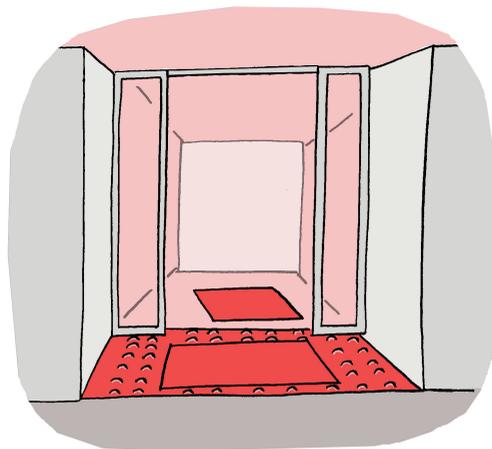
La plupart des commerces est inaccessible aux usagers en fauteuil roulant à cause d'un seuil, d'une marche ou d'un escalier situé à l'entrée.

L'aménagement d'une rampe peut être la solution pour traiter un obstacle tel que volée de marches, rebord infranchissable...

Cette solution, dont le coût incombe au commerçant, peut cependant se heurter à des difficultés : faisabilité technique, emprise au sol, espace en propriété ou non, perte de surface de vente...

Si la rampe empiète sur le domaine public (sous réserve d'impossibilité d'installation sur le domaine privé), ce type de solution peut engendrer des droits de voirie ainsi que la redevance périodique pour l'occupation du domaine public.

Un rapprochement du service en charge de la voirie publique s'impose pour connaître le règlement en vigueur. Par ailleurs, le traitement de l'obstacle ne doit pas réduire la largeur minimale de circulation du trottoir.



ATTENTION

Toute rampe d'accès dépourvue de palier de repos en position haute, même accompagnée d'une porte à ouverture automatique est une solution dérogatoire (cf. point N° 7 du guide)

LES ALTERNATIVES POSSIBLES AUX RAMPES EN « DUR »

Les exemples de solutions présentées ci-après constituent une alternative aux rampes « en dur » pas toujours réalisables techniquement :

- Faute d'espace suffisant (sur la voirie publique ou dans la surface de vente du commerce) ;
- Lié au refus du service en charge de voirie publique d'autoriser l'implantation de la rampe sur le domaine public.

Ces solutions sont des aides au franchissement d'un seuil ou d'une marche pour les usagers en fauteuil roulant. Elles améliorent les conditions d'accès, mais nécessitent néanmoins une aide « extérieure ».

À ce titre, elles impliquent d'obtenir une dérogation préalable par la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA).

◆ Rampe automatique

Déclenchement du mécanisme de déploiement de la marche automatique par un employé de l'ERP.

◆ Rampe manuelle

Intervention d'une personne de l'ERP (commerçant, employé...) pour déploiement / mise en place de l'équipement ; Il existe des boutons d'appel à placer en façade et qui ne nécessitent pas de câblage.

◆ Pourcentage de pente supérieur à la réglementation

Le pourcentage de pente dans certaines configurations dépasse la valeur maximale réglementaire et nécessite une assistance humaine pour aider les usagers en fauteuil roulant.

ATTENTION

Ces solutions alternatives doivent faire l'objet d'une demande de dérogation. Il est impératif de ne pas commencer les travaux avant l'obtention de la dérogation.

LA RAMPE AUTOMATIQUE

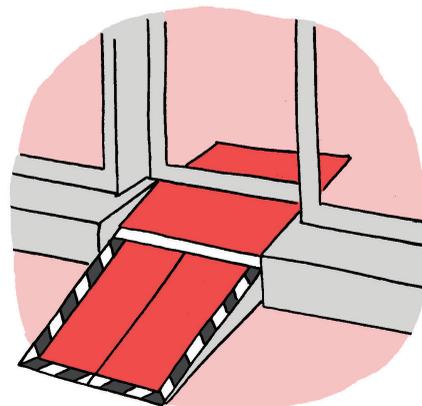
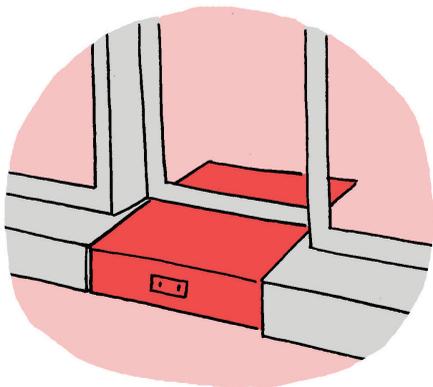
A. La personne en fauteuil roulant se signale à l'accueil du commerce au moyen d'une borne d'appel située en façade du commerce directement accessible depuis la voirie publique.

B. La personne de l'accueil déploie les rampes dont le mouvement est asservi à l'ouverture et à la fermeture de la porte automatique.

C. Après chaque entrée ou sortie de personnes en fauteuil roulant, il est impératif de replier les rampes.

AVIS D'EXPERT

L'installation d'une rampe automatique est obligatoirement couplée à l'automatisation de la porte.



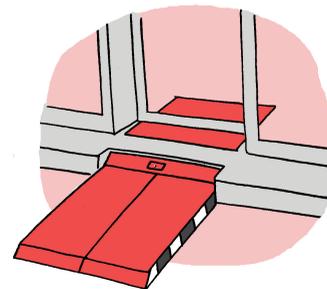
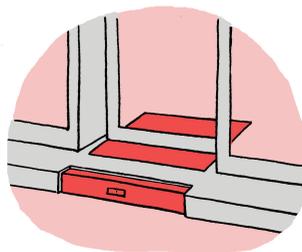
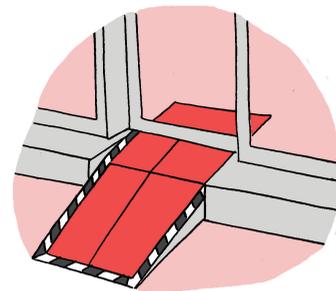
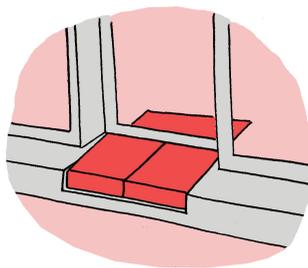
LA RAMPE MANUELLE

Rampe rabattable ou Rampe tiroir

A. La personne en fauteuil roulant se signale à l'accueil du commerce au moyen d'une borne d'appel située en façade du commerce directement accessible depuis la voirie publique.

B. Une personne de l'établissement se déplace et déploie les 2 demi-rampes au moyen des poignées de manœuvre (une aide au franchissement peut être proposée)

C. Les rampes sont repliées après utilisation pour libérer l'espace public.



LES PRESTATIONS ADAPTÉES DANS LA SURFACE DE VENTE

Les principaux obstacles rencontrés dans la surface de vente concernent essentiellement :

- la circulation inadaptée au passage du fauteuil roulant,
- le manque d'autonomie des personnes pour accéder aux produits mis en vente,
- L'accès et l'atteinte du comptoir / caisse.

◆ La circulation dans la boutique :

Les déplacements doivent être facilités. Pour cela, veillez à ne rien laisser au sol (caisses, cartons...) qui puissent gêner le passage et le retournement des clients :

- se déplaçant à l'aide de canne, déambulateur, canne blanche (non-voyant) ;
- circulant à l'aide d'un fauteuil roulant ;
- avec des poussettes...

◆ L'atteinte des produits :

Pour les produits en libre-service, placés en hauteur ou en retrait, veillez à les disposer de manière stable. Apportez votre aide aux personnes qui ne parviennent pas à atteindre les produits. Dans la mesure du possible, pour les produits les plus courants, éviter les étagères trop profondes. Positionnez-les à une hauteur comprise entre 0,90 et 1,30 m.



◆ Favoriser la vente avant :

Elle permettra à toute personne en situation de handicap, grâce à l'aide humaine délivrée, de se sentir sécurisée et d'avoir accès aux produits en libre-service, sans réaménagement de la boutique.

Les PLUS

Meilleur contact avec les clients en situation de handicap, fidélisation de la clientèle.

Les MOINS

Service plus lent.

◆ L'accessibilité du comptoir ou de la caisse :

Pour rendre votre comptoir ou votre caisse accessible, des solutions simples sont envisageables, telles que l'installation d'une tablette adaptée ou l'ajout d'un mobilier adapté à proximité immédiate.

Ces solutions apporteront « un plus » à tous vos clients : ils pourront y poser un sac, des objets, effectuer leurs règlements sans difficultés, remplir un chèque...

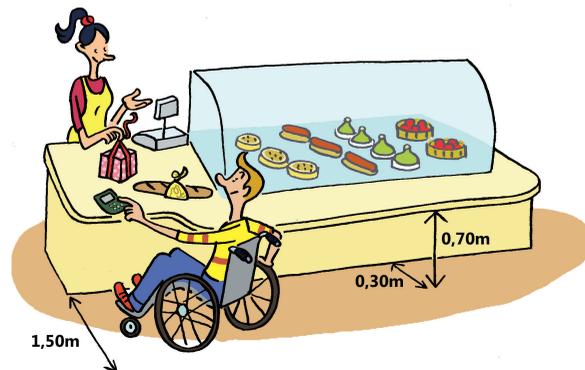
Attention, la tablette ou le mobilier doivent respecter les dimensions suivantes :

Les PLUS

Facilitera la prise en main des produits et l'utilisation du chéquier ou de la carte bancaire, pour les personnes utilisant un fauteuil roulant.

Les MOINS

Prévoir une tablette rabattable pour limiter la perte de place dans le magasin ou pour ne pas créer d'obstacle en saillie (si tablette disposée le long de la circulation).



◆ L'accueil de la clientèle :

La valorisation de nos boulangeries-pâtisseries passe également par la qualité de l'accueil de tous les clients. En effet, les commerces de proximité sont des vecteurs puissants du lien social.

Si vous ne pouvez pas mettre en place une accessibilité totale (problème d'espace, de largeur de porte...), il est essentiel d'accentuer le service apporté à votre clientèle, en étant disponible, en expliquant les informations aux personnes malvoyantes, en étant attentifs aux personnes âgées ou malentendantes, en faisant preuve de patience et de pédagogie.

Exemple : améliorer la taille et le contraste sur les étiquettes ; disposer une boucle magnétique portable ne nécessitant pas de travaux.

Les PLUS

Permettre à l'ensemble des clients de se sentir bien accueillis, conseillés.
Favoriser les échanges.

Les MOINS

Risque de passer plus de temps avec chaque client.

6 LES TRAVAUX



6.1 QUI PAIE LES TRAVAUX ?

Les travaux imposés par l'autorité administrative sont à la charge du propriétaire des murs sauf stipulations particulières inscrites au bail commercial.

Il est donc nécessaire de vérifier les termes du bail précisant la charge des travaux de mise aux normes.

Attention, la plupart des baux prévoient une clause mettant à la charge du locataire :

- *Soit les travaux de mise aux normes résultant de son activité ;*
- *Soit tous les travaux de mise aux normes quelle qu'en soit la nature.*

Enfin, il est à noter que certains travaux (achat de mobilier, mise en place d'une signalétique accessible...) incombent d'office au locataire.

6.2 LE COÛT DES TRAVAUX

Une bonne estimation du coût des travaux de mise en accessibilité doit prendre en compte :

- L'estimation du coût des travaux de mise en accessibilité (Attention : montant hors taxe bien souvent) ;
- Les travaux effectués par la même occasion sans lien direct avec la mise en accessibilité (remplacement des éclairages, rafraîchissement des peintures, nouvel aménagement de la surface de vente...);
- Les honoraires de Maîtrise d'Œuvre (Architecte et/ou bureau d'études) s'il y a lieu ;
- La perte d'exploitation liée au temps de fermeture qu'occasionnent les travaux ;
- Les coûts annexes de mise en accessibilité (coût de maintenance suite à l'installation d'une porte automatique par exemple, coût de formation du personnel à l'accueil de public en situation de handicap...).



6.3 LES DÉMARCHES À EFFECTUER

Tous les travaux dans un ERP doivent faire l'objet d'une demande d'autorisation administrative auprès du Maire ou du Préfet.

L'autorisation ne sera délivrée que si les travaux projetés sont conformes aux règles d'accessibilité et de sécurité.

Le délai d'instruction est de 5 mois. Passé ce délai, l'autorisation est réputée acceptée.

AVIS D'EXPERT

Avant tout projet d'aménagement, de modification de votre commerce ou projet de création, il est donc conseillé de prendre contact avec le service d'urbanisme de votre commune afin de connaître vos obligations et démarches administratives.



Selon le type de travaux envisagé, la demande d'autorisation se traduira par :

UNE DÉCLARATION PRÉALABLE (DP)

Elle concerne :

- les travaux qui créent entre 5 m² et 20 m² de surface de plancher ou d'emprise au sol.

Cas particulier : Si le local est situé dans une zone urbaine d'une commune couverte par un plan local d'urbanisme (PLU) ou un document assimilé (par exemple, un plan d'occupation des sols), le seuil de 20 m² est porté à 40 m² pour les constructions ne dépassant pas 170 m après achèvement des travaux. Si, après les travaux, la surface ou l'emprise totale de la construction dépasse 170 m, un permis de construire est exigé ;

- les travaux de ravalement ou travaux modifiant l'aspect extérieur d'un bâtiment ;
- les travaux changeant la destination d'un bâtiment (par exemple, transformation d'un local d'habitation en local commercial), même lorsque celle-ci n'implique pas de travaux.

OU

UNE DEMANDE DE PERMIS DE CONSTRUIRE (PC)

Il concerne les travaux :

- qui ont pour effet de créer une surface de plancher ou une emprise au sol supérieure à 20 m².

Cas particulier : dans les zones urbaines couvertes par un plan local d'urbanisme (PLU) ou un document assimilé, le seuil est porté à 40 m ;

- qui ont pour effet de modifier les structures porteuses ou la façade du bâtiment, lorsque ces travaux s'accompagnent d'un changement de destination (par exemple, transformation d'un local d'habitation en local commercial) ;
- qui portent sur un immeuble inscrit au titre des monuments historiques ou se situant dans un secteur sauvegardé.

S'agissant des constructions nouvelles, elles doivent être précédées de la délivrance d'un permis de construire, à l'exception des constructions qui sont dispensées de toute formalité et celles qui doivent faire l'objet d'une déclaration préalable.

La demande d'autorisation doit être accompagnée :

d'un dossier permettant de vérifier la conformité du projet par rapport aux règles d'accessibilité aux personnes handicapées, comprenant notamment :

◆ **Les plans cotés, en 3 dimensions :**

- de l'extérieur du terrain et de l'intérieur du/des bâtiments ;
- faisant apparaître le respect de la chaîne de déplacement (cadre bâti, voirie et espaces publics) ;
- détaillant les circulations (largeurs, pentes...) et les espaces de manœuvre et d'usage destinés au fauteuil roulant...

◆ **La note explicative, avec notamment :**

- l'indication des dimensions des locaux ;
- les dispositifs mis en place à l'attention du public (comman- des, comptoir/caisse, ascenseurs...) ;
- la nature des matériaux et des revêtements ;
- l'éclairage...

ATTENTION

En cas de travaux soumis à Permis de Construire, le commerçant devra obtenir une attestation de fin de travaux, permettant de s'assurer que les travaux réalisés respectent les règles d'accessibilité.

Cette attestation ne peut être délivrée que par un architecte (autre que celui ayant signé la demande de PC) ou un contrôleur technique agréé.

7 LES DÉROGATIONS



Des dérogations à la réglementation en vigueur peuvent être accordées par le Préfet sur avis de la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité dans les commerces existants, à condition que la motivation entre dans le cadre d'un des motifs suivants :

- **impossibilité technique** (terrain, environnement du bâtiment - ex : impossibilité d'aménager une rampe d'accès, impossibilité d'élargir la porte du fait d'un pilier porteur...);
- **contraintes liées à la préservation du patrimoine architectural** (ex : bâtiment classé ou inscrit au titre des monuments historiques) ;
- **disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences** (ex : le coût des travaux envisagés est disproportionné par rapport à l'activité du commerce, réduction significative de la surface de vente...).

ATTENTION

Si la dérogation n'est pas accordée, l'autorisation de travaux ne sera pas délivrée. Les sanctions en cas de non-respect des règles d'accessibilité sont : une amende de 45 000 € et six mois de prison (75 000 € en cas de récidive).

Une décision de fermeture de l'établissement peut également être prononcée.

Le dossier de demande de dérogation est à transmettre à l'autorité en charge de la demande d'autorisation de travaux.

La dérogation est accordée par le Préfet après avis de la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA), ou sous-commission départementale d'accessibilité ou commission d'arrondissement d'accessibilité.

Le délai d'instruction est de 3 mois. Passé ce délai, la dérogation est réputée **refusée**.

Afin d'augmenter vos chances d'obtenir une dérogation sur des points particuliers (coût des travaux, impossibilité technique de supprimer la marche...), il est fortement recommandé de présenter, en même temps que la demande de dérogation, les mesures que vous mettrez en place pour favoriser l'accueil des autres types de handicap.

Par exemple, si vous ne pouvez pas installer une rampe fixe, argumentez en prévoyant une rampe amovible ou une assistance humaine, en proposant d'améliorer l'éclairage et la taille de vos étiquettes pour les malvoyants...

AVIS D'EXPERT

Une dérogation ne porte que sur un ou quelques points de la réglementation. Une dérogation ne peut pas porter sur l'ensemble de l'établissement !

LES AIDES ET LES SUBVENTIONS



Plusieurs dispositifs d'aides ou de subventions existent pour les commerces de proximité. Au niveau national, les commerçants peuvent solliciter le FISAC.

Au niveau local, certains départements et/ou régions apportent des aides pour la modernisation des entreprises artisanales (se renseigner directement auprès de votre Conseil Général ou Régional).

Ces aides visent à améliorer la qualité de service grâce à la réalisation de travaux d'aménagement. La mise aux normes accessibilité s'inscrit parfaitement dans cette perspective.

8.1 LE FONDS D'INTERVENTION POUR LES SERVICES, L'ARTISANAT ET LE COMMERCE (FISAC)

Qu'est-ce que le FISAC ?

Le FISAC a été créé pour répondre aux menaces pesant sur l'existence de l'offre commerciale et artisanale de proximité. Il peut donc s'appliquer pour la modernisation et la mise aux normes des commerces de proximité. Le dispositif est fondé sur la solidarité financière entre les petites entreprises commerciales et artisanales et la grande distribution.

Les opérations sont regroupées en 4 grandes catégories :

- les opérations collectives, rurales ou urbaines ;
- les opérations individuelles à destination des entreprises en milieu rural ;
- les études ;
- les actions collectives spécifiques décidées par le ministre chargé du commerce et de l'artisanat.

COMMENT SE PRÉSENTE L'AIDE ET DE COMBIEN S'ÉLÈVE-T-ELLE ?

Le taux d'intervention est de 40 % maximum pour les investissements favorisant l'accessibilité des entreprises artisanales, commerciales et de service aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Le plafond de dépenses est de 75 000 € HT.

- L'opération doit être précédée d'une étude de faisabilité ;
- Le chiffre d'affaires annuel hors taxes de l'entreprise doit être inférieur à 1 million d'euros ;
- Le montant de la dépense subventionnable ne peut être inférieur à 10 000 € ;
- Le délai de carence est, sauf exception, de 2 ans entre deux opérations ayant le même objet.

Il est possible pour les communes de plus de 3 000 habitants d'avoir un dispositif FISAC mis en place par une maîtrise d'ouvrage public (Communes, Communauté de communes...).

QUI LA DÉLIVRE ?

Le dossier de demande de subvention est à déposer auprès de la DIRECCTE de la Région concernée.

Les décisions d'attribution sont prises par le Ministre chargé du commerce et de l'artisanat après instruction des préfetures et des délégations régionales au commerce et à l'artisanat.

8.2 LES AIDES AGEFIPH ⁽⁵⁾

L'objectif est d'aider les entreprises à insérer les personnes handicapées dans le monde professionnel ou à aménager les postes des salariés handicapés.

Toutes les entreprises du secteur privé peuvent solliciter l'AGEFIPH, quel que soit leur effectif et qu'elles soient ou non soumises à l'obligation d'emploi de personnes handicapées.

Le montant des aides et les investissements éligibles sont étudiés au cas par cas.

⁽⁵⁾ Association pour la Gestion, la Formation et l'Insertion des Personnes Handicapées.

9 À RETENIR



LES INSTITUTIONS

- ▶ Ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Accessibilite-.html>
- ▶ Ministère des affaires sociales et de la santé : <http://www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/handicap-exclusion,775/>
- ▶ Législation : <http://www.legifrance.gouv.fr>
- ▶ Les services de la Ville ou de la Préfecture de votre région
- ▶ Les Chambres des Métiers et de l'Artisanat et les Chambres de Commerce et d'Industrie de votre département.
- ▶ Votre organisation professionnelle départementale
- ▶ Institut National de la Boulangerie Pâtisserie : <http://www.inbp.com>

LES ASSOCIATIONS

- ▶ Association des Paralysés de France (APF) : <http://www.apf.asso.fr/>
- ▶ Association Valentin Haüy (AVH) : <http://www.avh.asso.fr/>
- ▶ UNAPEI : <http://www.unapei.org/>
- ▶ UNISDA : <http://www.unisda.org/>



LES AIDES ET LES SUBVENTIONS

- ▶ FISAC : <http://www.pme.gouv.fr/developpement-economique/fisac/fisac.php>
- ▶ AGEFIPH : <http://www.agefiph.fr>



LES TEXTES LIÉS A LA RÉGLEMENTATION

- ▶ Loi 2005-102 du 11 février 2005
- ▶ Décrets 2006-555 du 17 mai 2006 et 2007-1327 du 11 septembre 2007
- ▶ Arrêtés du 1er août 2006 modifié et du 21 mars 2007 relatifs aux établissements recevant du public
- ▶ Circulaire DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 - annexe 8 illustrée relative aux établissements recevant du public.

AUTO-DIAGNOSTIC : MA BOULANGERIE-PÂTISSERIE EST-ELLE ACCESSIBLE ?

	OUI	NON	SANS OBJET
EXTÉRIEUR			
L'enseigne est visible, lisible et permet d'identifier la fonction du commerce			
L'entrée du commerce est facilement repérable (repère en relief ou sonore, et visuel)			
L'entrée du commerce est adaptée : de plain-pied, ressaut adapté inférieur à 2 / 4 cm, marche ou volée de marches compensée (rampe d'accès fixe, automatique ou amovible, ou élévateur)...			
L'escalier situé à l'extérieur est sécurisé (dimensions conformes, éveils de vigilance, nez de marche, contremarches, mains courantes et éclairage adaptés)			
La porte d'entrée est adaptée (largeur 0,90 m, poignée adaptée, effort d'ouverture, paroi vitrée repérable)			
Absence d'obstacle en hauteur / en saillie latérale sur le cheminement adapté			
INTÉRIEUR			
L'éclairage facilite le repérage, la circulation et la communication			
Comptoir/caisse : le comptoir est adapté à la position «assise», et contrasté visuellement			
Le personnel est sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap			
L'acoustique facilite la communication et le bien-être des personnes			

AUTO-DIAGNOSTIC : MA BOULANGERIE-PÂTISSERIE EST-ELLE ACCESSIBLE ?

	OUI	NON	SANS OBJET
INTÉRIEUR			
Des supports écrits de communication (ex : ardoise) sont disponibles pour faciliter les échanges			
L'accueil des chiens-guides est autorisé			
Une BIM (Boucle à Induction Magnétique) portable est mise à disposition au niveau de l'accueil			
Des sièges sont mis à disposition du public			
La largeur minimum de circulation est de 1,40 m (rétrécissement ponctuel à 1,20 m autorisé sur une faible longueur), avec possibilité de faire demi-tour (diam. 1,50 m) à chaque extrémité			
Absence d'obstacle en hauteur / en saillie latérale sur le cheminement adapté			
Les produits en libre-service sont facilement atteignables en position «assise» (sinon, une aide humaine est mise à disposition)			
La signalétique / l'étiquetage est visible, lisible, et compréhensible			
L'escalier situé à l'intérieur du commerce est sécurisé (dimensions conformes, éveil de vigilance, nez de marche, contremarches, mains courantes et éclairage adaptés)			
L'ensemble des prestations est accessible aux personnes en situation de handicap			

REMERCIEMENTS

La Fédération Nationale des Détaillants en Produits Laitiers (FNDPL) ;

La Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services ;

A2CH pour les diagnostics et le travail effectué ;

Madame Annette MASSON, Association Tourisme et Handicaps et Monsieur Philippe MONMARCHE, Sherpa Conseil pour avoir apporté le point de vue des personnes en situation de handicap ;

Les professionnels qui ont participé à la réflexion sur ce sujet : Monsieur Stéphane BLOHORN,

Monsieur Jacques QUESNOT, Mademoiselle Violaine VEREIN, Monsieur Pascal LUC, Madame Samia MIHOUBI.



Guide édité par la Confédération Nationale de la Boulangerie et Boulangerie-Pâtisserie Française
27, avenue d'Eylau - 75782 Paris cedex 16
Tel : 01 53 70 16 25 - Fax : 01 47 27 15 77
www.boulangerie.org

Origine des textes : Fédération Nationale des Détaillants en Produits Laitiers (FNDPL)

Avec le concours de la DGCIS

Imprimeur : MIP, 3, rue de l'Atlas - 75019 Paris
Illustrations : René Cannella
Achevé d'imprimer en juin 2013
Dépôt légal juin 2013

Pour tous renseignements complémentaires sur les solutions existantes, les dérogations, votre groupement professionnel départemental se tient à votre disposition dont vous trouverez les coordonnées au sein de la rubrique « Près de chez vous » sur le site www.boulangerie.org

