

Panorama des dispositifs locaux d'aide à la mise en accessibilité des commerces



MINISTÈRE
DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES
ET DU LOGEMENT
www.territoires.gouv.fr

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE
www.developpement-durable.gouv.fr

Préambule

Les commerces de proximité sont fréquentés quotidiennement par tout un chacun, et notamment par les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. C'est pourquoi ils sont essentiels dans la chaîne de l'accessibilité.

Organisation de réunions d'information ou d'opérations de sensibilisation, publication de guides techniques, démarchage à domicile, accompagnement méthodologique, administratif, ou technique, subventionnement de travaux d'accessibilité, création de label, référencement des établissements accessibles, voici quelques unes des actions menées pour encourager et faciliter la mise en accessibilité des commerces, notamment les indépendants.

Afin de dresser un panorama complet des politiques d'accompagnement de mise en accessibilité des commerces, le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie a mandaté Amélie Goepf, ingénieure, chargée d'étude au CETE Normandie Centre, l'un de ses services techniques.

Le présent rapport expose les résultats de cette étude qui pourra inspirer toute collectivité territoriale, chambre consulaire, organisation professionnelle, CAUE, association de personnes handicapées, etc., qui souhaite faciliter la mise en accessibilité des commerces de proximité.

Marie Prost-Coletta
Déléguée ministérielle à l'accessibilité

Remerciements

Cet ouvrage présente les résultats d'une étude menée par M^{me} Amélie Goepp, ingénieure, chargée d'études au Centre d'études techniques de l'équipement Normandie-Centre.

Doivent être remerciés tous les acteurs sollicités (cf. page 38), pour leurs témoignages qui ont permis d'enrichir l'étude et d'illustrer le présent ouvrage.

Celui-ci a bénéficié d'une précieuse relecture de M. Rodrigo Lupo (Association des Paralysés de France), de M^{me} Emma Marliangeas-Mercier (Lille Métropole), de M. Laurent Saby (Certu) et de M. Aurélien Touzé (CCI France).



Sommaire

<i>Préambule</i>	1
<i>1. La loi du 11 février 2005 et ses objectifs</i>	4
<i>2 Actions de communication</i>	6
<i>3. Aide technique et aide sur le terrain</i>	14
<i>4. Aides financières</i>	25
<i>5 Valorisation</i>	29
<i>6. Démarche globale</i>	34
<i>7 À retenir</i>	37
<i>Sources</i>	38
<i>Pour aller plus loin</i>	39
<i>Glossaire</i>	40



1. La loi du 11 février 2005 et ses objectifs

1.1. Un objectif commun à tous les commerces

Les commerces sont des établissements recevant du public (ERP). A ce titre, ils sont donc soumis aux exigences de mise en accessibilité imposées par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées et par la réglementation qui l'accompagne.

L'ensemble des personnes handicapées doit pouvoir y accéder, y circuler et y recevoir les informations et services proposés.

Les ERP sont classés suivant leur activité et leur capacité. L'activité, ou « type », est généralement de type M (Magasins de vente, centres commerciaux) ou N (restaurants, débits de boissons) pour les commerces et artisans.

La capacité, ou « catégorie », est fonction du nombre de personnes accueillies :

- 1^{ère} catégorie : au-dessus de 1 500 personnes ;
- 2^{ème} catégorie : de 701 à 1500 personnes ;
- 3^{ème} catégorie : de 301 à 700 personnes ;

- 4^{ème} catégorie : 300 personnes et au-dessous, à l'exception des établissements compris dans la 5^e catégorie ;
- 5^{ème} catégorie : établissements accueillant un nombre de personnes inférieur au seuil dépendant du type d'établissement (100 personnes accueillies en sous-sol ou en étage et 200 personnes tous étages confondus pour les établissements de type M et N).

Pour l'application du règlement de sécurité, les établissements recevant du public sont classés en deux groupes :

- le premier groupe comprend les établissements de catégories 1 à 4 ;
- le deuxième groupe comprend les établissements de la 5^{ème} catégorie.

Pour les ERP du premier groupe, le nombre de personnes pris en compte pour la détermination de la catégorie comprend le public et le personnel. Pour les ERP de 5^{ème} catégorie (petits établissements), il ne comprend que le public (et pas le personnel).

1.2 Les obligations d'accessibilité diffèrent selon la catégorie de l'ERP

Pour les ERP de catégories 1 à 4, la loi impose une obligation de moyens : ils doivent être entièrement accessibles au 1^{er} janvier 2015 (c'est-à-dire que chaque espace de ces établissements recevant du public doit respecter les prescriptions techniques d'accessibilité). La loi leur impose également une obligation de méthode : ils doivent faire l'objet d'un diagnos-

tic de leurs conditions d'accessibilité existantes et d'un examen des possibilités d'amélioration.

Pour les ERP de 5^{ème} catégorie, la loi impose une obligation de résultats : au 1^{er} janvier 2015, seule une partie de l'ERP peut être rendue accessible. De plus une partie de prestations offertes par l'ERP peut être délivrée par le biais de mesures de substitution.

1.3 Une notion cruciale : la chaîne de déplacement

Telle que formulée dans la loi du 11 février 2005 et dans les décrets d'application, la mise en accessibilité concerne l'ensemble de la chaîne de déplacement : les bâtiments, la voirie et les espaces publics, les logements et les systèmes de transports. Les commerces constituent donc un des maillons de cette chaîne, à rendre accessible en cohérence avec les autres (notamment la voirie et les transports en commun).

De la même manière, l'accessibilité du commerce doit également respecter cette logique de chaîne de déplacement et permettre à l'ensemble des usagers d'accé-

der à l'ERP, de franchir la porte d'entrée, de circuler à l'intérieur du local, d'accéder à l'ensemble des services proposés (cabines d'essayage, rayonnages, caisse, etc.) et de sortir en toute sécurité. La qualité de l'accueil est un élément central.

Conformément à l'esprit de la loi, les prescriptions techniques de mise en accessibilité des commerces portent donc sur le stationnement, les cheminements extérieurs, l'accès, les cheminements intérieurs, les toilettes ouvertes au public, les cabines d'essayage, les caisses de paiement, etc.

1.4 Une nouveauté : prendre en compte tous les handicaps

L'accessibilité concerne tous les handicaps et, au-delà, l'ensemble des personnes à mobilité réduite. Il s'agit de « toutes les personnes ayant des difficultés pour utiliser les transports publics, telles que, par exemple, personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels,

personnes en fauteuil roulant, personnes handicapées des membres, personnes de petite taille, personnes âgées, femmes enceintes, personnes transportant des bagages lourds et personnes avec enfants (y compris enfants en poussette) » (décret du 9 février 2006).

Handicap à prendre en compte	Exigences
<p>Moteur (en distinguant les personnes non et mal marchantes)</p>	<p>Exigences spatiales (espaces de rotation, espace de manœuvre de porte, largeur de cheminement, etc.)</p> <p>Escaliers aménagés (rampes, etc.)</p> <p>Configuration des cheminements (ressauts, pente, devers)</p> <p>Accessibilité des informations (hauteur, distance)</p>
<p>Visuel (en distinguant les personnes non et malvoyantes)</p>	<p>Exigences de guidage, repérage, contrastes, qualité d'éclairage</p> <p>Exigences de sécurité (dispositifs antichute, repérage des obstacles, cheminement libre de tout obstacle, dispositif d'éveil à la vigilance)</p> <p>Doubler toute information visuelle par une information sonore</p>
<p>Auditif (en distinguant les personnes sourdes et malentendantes)</p>	<p>Doubler toute information sonore d'une information visuelle (alarme visuelle, visiophonie en cas d'interphonie). Utilisation des boucles magnétiques</p> <p>Etre attentif à la qualité de l'information disponible (confort acoustique, lisibilité)</p> <p>Faciliter la communication (LSF, etc.)</p>
<p>Mental, cognitif et psychique</p>	<p>Signalisation adaptée : visible, lisible et compréhensible</p> <p>Utiliser des pictogrammes</p> <p>Extinction progressive de l'éclairage en cas de temporisation</p> <p>Accueil par du personnel formé</p> <p>Réduire les effets anxiogènes (bruits, pénombre, etc.)</p>

1.5 Un principe de réalité

Si la loi fixe un objectif ambitieux – la mise en accessibilité de tous les ERP existants, à travers des prescriptions techniques très précises –, elle intègre un principe de réalité technique et économique.

D'une part, si des éléments participant à la solidité du bâtiment (par exemple murs, plafonds, planchers) empêchent le strict respect des normes d'accessibilité, le gestionnaire de l'ERP peut mobiliser d'autres prescriptions techniques, atténuées par rapport aux normes imposées aux bâtiments neufs mais qui permettent de répondre aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite (arrêté du 21 mars 2007).

D'autre part, s'il est impossible de respecter une ou plusieurs prescriptions techniques d'accessibilité, il peut être accordé aux ERP existants des dérogations aux règles d'accessibilité.

Trois motifs de dérogation sont mobilisables :

- L'impossibilité technique de procéder à la mise en accessibilité ;
- Les contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural ;
- La disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences.

Ces dérogations sont accordées par le préfet après avis conforme de la commission départementale consultative de la sécurité et de l'accessibilité (CCDSA).



2. Actions de communication

La date du 1^{er} janvier 2015 approchant rapidement, les différents acteurs se mobilisent assez massivement pour faire connaître leurs obligations aux commerçants et artisans. La grande majorité des chambres consulaires (Chambres de commerce et d'industrie (CCI) et Chambres de métiers et de l'artisanat (CMA)) et des collectivités locales s'est emparée de la question. La majeure partie d'entre elles a organisé une ou plusieurs manifestations à destination des commerçants, souvent en partenariat avec les collectivités, la Direction départementale des territoires (DDT) et des associations locales de personnes handicapées, de commerçants ou d'usagers.

Parallèlement, les collectivités et les chambres consulaires sont nombreuses à avoir produit, également en partenariat, des plaquettes ou des guides rappelant les principales obligations qui découlent de la loi. Il s'agit souvent d'une mobilisation assez récente sur cette thématique, notamment pour les chambres consulaires qui ont en premier lieu dû se former en interne. Il s'agit en effet d'une étape incontournable car les acteurs en charge de porter cette mise en accessibilité doivent également être sensibilisés et formés en interne avant d'aller à la rencontre des commerçants.

Ce volet d'information est la première étape indispensable dans le dispositif d'incitation à la mise en accessibilité. Il peut prendre différentes formes et avoir des objectifs variés (sensibilisation, information réglementaire, communication sur les actions en cours). Il s'agit principalement soit de réunions dédiées, d'actions spécifiques de communication (journée du commerce accessible, porte-à-porte), soit d'événements plus généralistes.

Il peut être intéressant voire indispensable de réaliser une enquête en amont afin de calibrer au mieux la politique d'accessibilité qui sera mise en place. La réalisation d'une enquête, par exemple, est à la fois un moyen de sensibiliser les commerçants et, pour le maître d'ouvrage, de mieux cibler les actions de communication et les aides à mettre en place.

CCI Nord de France : une enquête pour évaluer les besoins

Une enquête a été réalisée par mail auprès de 6000 commerçants. Les 500 retours ont permis d'évaluer la connaissance de la réglementation et des normes, la connaissance des projets à 1/2/3 ans et les besoins.

Cette enquête a également permis d'estimer le nombre de commerces sur lesquels il fallait travailler.

Globalement :

- 20 à 25% des commerçants connaissent la norme et sont accessibles ;
- 40% ne sont pas aux normes mais souhaitent engager une démarche. Cette tranche est la cible visée par les actions mises en place.

2.1 Des réunions d'information et de sensibilisation

Le montage des réunions et la répartition des interventions se font souvent en partenariat entre plusieurs institutions parmi les suivantes : chambres consulaires ou collectivités pour le pilotage et la mise en œuvre d'actions d'accompagnement, la DDT pour l'intervention réglementaire et technique, des associations de commerçants pour des témoignages, des associations de personnes handicapées pour la sensibilisation, des maîtres d'œuvre, etc.

L'objectif principal est de réussir à toucher un maximum de commerçants tout en prenant en compte leurs horaires de travail. Ces réunions durent en moyenne 2h et se déclinent sous différentes formes assez variées : « Cafés de l'emploi », matinées, midis, soirées, ateliers, petits déjeuners, etc.

2.1.1 A destination de qui ?

Elles s'adressent en premier lieu à des commerçants et des unions de commerçants mais également à des élus.

Ces réunions sont souvent organisées dans les mairies par zone géographique (par Pays, par EPCI, etc.). Elles peuvent également être organisées plus spécifiquement par corporation à l'occasion de réunions générales (fédération des coiffeurs, etc.) ou par type d'établissements (restaurants, auto-écoles, etc.).

Ainsi, il peut être intéressant de saisir l'opportunité de regroupement de membres d'associations de commerçants ou de corporations d'artisans (Mulhouse) pour faire passer un message général sur les obligations et échéances liées à l'accessibilité.

2.1.2 Quelle information diffuser lors de cette première étape ? Qui solliciter ?

Le principal objectif de ces réunions, qui constituent souvent un premier contact sur le domaine, est de toucher un maximum de commerçants afin de les sensibiliser aux enjeux de la loi et de les informer de leurs obligations. Dans la mesure du possible, elles doivent permettre de répondre en partie aux questions des commerçants qui s'orientent le plus souvent vers :

- A quelle échéance la mise aux normes est-elle obligatoire ?
- Comment faire par rapport à la voirie (ressaut, marche(s), rampe...) ?
- Pouvons-nous bénéficier de certaines aides ?
- Qui doit payer les travaux : les locataires ou les propriétaires ?
- Des dérogations sont-elles possibles ?
- Comment faire, mon commerce est tout petit ?
- Au regard de mon chiffre d'affaire, je ne pourrai pas engager de travaux d'accessibilité, que faire ?

En fonction des points retenus au programme, différents partenaires peuvent être mobilisés.

- **Sensibilisation au handicap** : L'intervention d'associations de personnes handicapées permet d'une part d'expliquer la demande sociétale et de démystifier le handicap et d'autre part de recueillir des témoignages sur les difficultés rencontrées, les améliorations observées et les principales attentes des usagers de manière générale.

La présence d'associations locales de personnes handicapées ou plus généralement d'usagers permet souvent de pointer des difficultés inhérentes au territoire concerné et donc de rendre les choses plus concrètes pour les participants.

- **Obligations et enjeux réglementaires** : définition de l'accessibilité et du handicap, principales règles d'accessibilité, possibilités de dérogations.

Les correspondants accessibilité des DDT sont très souvent une porte d'entrée bien identifiée des acteurs pour intervenir sur la mise en accessibilité des commerces, notamment sur le portage de la loi et de sa réglementation (esprit, objectifs, exigences). Les conseillers des chambres consulaires sont également mobilisés pour intervenir sur ce point.

- **Questions / réponses** : prévoir un temps d'échange pour permettre aux commerçants de prendre conscience des types d'aménagements à mettre en place pour rendre un local accessible.

Pour aller plus loin, une étude de cas concret peut être présentée. Il est possible de faire témoigner un commerçant ayant rendu son commerce accessible sur les difficultés rencontrées, les moyens utilisés, les bénéfices constatés.

- **Informations complémentaires** : concernant les aides financières et techniques à disposition (réalisation de prédiagnostics ou diagnostics, conseils, subventions), il est possible par exemple de faire intervenir le bureau d'études retenu pour réaliser des diagnostics.
- **Diffusion de plaquettes, guides ou flyers.** Ces rencontres sont également l'occasion de promouvoir les outils existants, guides explicatifs, plaquettes de sensibilisation, flyers informant des actions en cours ou des moyens mobilisables localement.
- **Clarification de la question du financement des travaux** : la question mérite bien d'être posée car la responsabilité du financement des travaux de mise en accessibilité entre le bailleur et le locataire n'est pas toujours facile à identifier. Certains acteurs ont fait appel à des notaires (à l'ordre départemental des notaires par exemple) ou avocats qui sont intervenus pour préciser les obligations respectives des bailleurs et des locataires de commerces dans le cadre des travaux imposés par la loi.

Autre type de partenariat

CCI d'Alençon en partenariat avec les experts-comptables

Les experts-comptables sont les principaux interlocuteurs des chefs d'entreprises. Ils sont souvent sollicités pour des questions dépassant leur domaine de compétences et renvoient facilement vers les conseillers des chambres de commerce. C'est le cas par exemple en matière de réglementation commerciale ou d'urbanisme (permis de construire, autorisation de travaux).

Les conseillers de la CCI sont amenés à cotoyer les experts-comptables dans les centres de gestion agréés et c'est ainsi qu'ils ont appris que les CCI avaient acquis une expertise en matière d'accessibilité. Tout naturellement, ils se tournent aujourd'hui vers les conseillers commerces de la CCI pour informer et conseiller leurs clients. Ils sont donc pour la CCI des prescripteurs et des partenaires.

2.2 Actions spécifiques

2.2.1 Journée de sensibilisation

Souvent sous forme d'opérations « coup de poing » médiatisées, ces journées permettent de sensibiliser assez largement les commerçants en utilisant les différents relais médiatiques existants. La participation d'associations de personnes handicapées et plus largement d'usagers semble indispensable pour que la sensibilisation soit efficace.

A travers ce type de journée, qui peut regrouper différentes animations, le mode d'action choisi envers les commerçants est souvent le porte-à-porte (voir 3.2.2)

CCI Pays d'Auge : une journée à Lisieux

Dans le cadre de la journée nationale de l'accessibilité impulsée par l'association « jaccede.com », la CCI du Pays d'Auge a organisé une journée d'information et de sensibilisation à Lisieux.

Différentes manifestations ont été organisées dans la ville : stands avec des associations de personnes handicapées, diffusion de films sur le handicap, tournoi de torbal¹, etc.

Dans ce cadre, des groupes de bénévoles de diverses associations représentant les différents handicaps sont allés à la rencontre des commerçants afin de les sensibiliser. 170 commerces ont été touchés par cette action. Les résultats de ces visites ont également été publiés sur le site « jaccede.com ».

Cet événement a bénéficié d'une couverture médiatique avant, pendant et après.



Source : APF35

2.2.2 Démarchage/porte-à-porte

Plusieurs collectivités et chambres consulaires ont opté, souvent en complément de réunions d'information plus classiques, pour un démarchage direct auprès des commerçants. Il ressort clairement que c'est un moyen très efficace de toucher les commerçants tout en s'adaptant à leurs contraintes de travail.

La visite sur place, soit de techniciens formés, soit de groupes de bénévoles, permet au commerçant d'échanger directement sur la mise en accessibilité de son local et de répondre à ses questions.

De plus, ce type de démarche permet à la fois de sensibiliser les commerçants et artisans (notamment dans le cas de la présence de personnes handicapées ou à mobilité réduite), de les informer sur leurs obligations et sur les dispositifs éventuellement mobilisables (guides, aides techniques, subventions) et éventuellement de réaliser un prédiagnostic (cf. partie 2) afin de leur permettre d'évaluer le niveau d'accessibilité actuel de leur établissement.

La visite sur place constitue effectivement une occasion de proposer aux commerçants de réaliser un état des lieux de leurs établissements. C'est ce qui a été fait à Saint-Brieuc lors de la journée d'information. Un quizz leur a été remis et a été rempli avec eux sur place afin de leur donner une idée du degré d'accessibilité de leurs locaux. En une journée, 94 boutiques ont été ainsi « visitées » dont 89 avec quizz complété.

Les principales limites du porte-à-porte sont liées aux moyens humains à mettre en place pour déployer ce type d'action sur un territoire étendu.

Par ailleurs, le démarchage doit être préparé avec soin afin que les commerçants soient informés de la démarche en cours et ne se sentent pas pris au dépourvu lors de la visite.

À cette occasion, il peut être difficile également de toucher certains commerces « franchisés » ou dont le responsable est absent.

Le portage médiatique de la démarche ainsi que le bouche-à-oreille permettent de décupler le nombre de commerces touchés.

Partenariat possible : associations de personnes handicapées, DDT, office du tourisme, bénévoles, etc.

(1) Sport de ballon pratiqué par des sportifs déficients visuels.

Saint-Brieuc : une journée à la rencontre des commerçants

L'APF, la Ville de Saint-Brieuc et la CCI des Côtes-d'Armor ont organisé une journée d'information le jeudi 28 novembre 2011 pour sensibiliser les commerçants aux exigences d'accessibilité des ERP, contenues dans la loi du 11 février 2005 et rappeler l'échéance du 1^{er} janvier 2015 pour la mise en conformité. L'action s'est déroulée sous la forme d'une visite chez les commerçants par petits groupes de bénévoles, techniciens et élus pour un temps d'information et d'échanges.

Cette opération a été un succès par le nombre de commerçants sensibilisés (une centaine) et l'adéquation de la forme de l'opération avec le besoin d'information des commerçants. La Ville pense programmer de nouvelles journées de ce type sur d'autres secteurs de la ville.

Les principaux points forts mis en avant par la Ville :

- **Le choix de se rendre sur place** : pas de perte de temps pour le commerçant, des questions et des échanges portant directement sur le commerce et son aménagement.
- **Le choix de la date** : minimiser l'impact sur l'activité commerciale en ciblant une période creuse pour les commerçants avant les fêtes, et le choix d'un jeudi traditionnellement le jour le plus creux de la semaine.
- **Les partenaires et les participants**. L'union des commerçants a été associée à la journée. L'action a été préparée en partenariat avec l'APF, la chambre de commerce, les techniciens de la Ville (voirie, police municipale, affaires commerciales, sécurité / accessibilité des ERP /pôle handicap) et la DDTM. Le temps consacré à la préparation a permis un dialogue constructif entre les partenaires, et la clarification du message.
- **Les participants** : 6 techniciens et 6 élus de la Ville, 1 personne de l'office du tourisme, un technicien de la DDTM et 2 permanents de l'APF ont formé les équipes avec les 30 bénévoles en situation de handicap. Cette complémentarité au sein des équipes a facilité la transmission d'un message cohérent et fort.
- **la communication** : la lettre envoyée préalablement à chaque commerçant a eu un impact essentiel en garantissant l'accueil positif de l'équipe et en renforçant le message.

La qualité du travail partenarial effectué par les organisateurs et acteurs reste un des facteurs importants de la réussite de cette opération.

Grenoble : le choix du porte-à-porte

Face à un manque de disponibilité pour participer à des réunions et à une affluence d'information papier et mail déjà forte, la ville de Grenoble s'est posée la question de savoir comment toucher les commerçants. Le choix du porte-à-porte a été retenu. Il s'avère être un moyen beaucoup plus efficace que les réunions, peu fédératrices pour sensibiliser et faire connaître le dispositif mis en place.

L'opération de porte-à-porte a été réalisée par les techniciens des six antennes de mairie dans les quartiers de la ville, avec les objectifs suivants :

- sensibiliser les commerçants à l'accessibilité ;
- apporter un éclairage sur les obligations réglementaires ;
- porter à la connaissance des commerçants le dispositif d'aides, intitulé Fonds d'actions pour l'accessibilité, la rénovation et l'embellissement (FAARE) (cf. 7.2) ;
- expliquer quels types de solutions techniques peuvent être mis en œuvre.

Depuis 2005, 1 300 commerces sur 3 000 existants ont bénéficié de cette sensibilisation. Ce porte-à-porte se poursuit chaque année, pour faire face au renouvellement régulier des enseignes. Aujourd'hui, environ un tiers des commerçants a été touché. Il est difficile d'aller au-delà en raison d'un « turn over » important.

Les commerçants du centre-ville restent mieux informés du dispositif qu'en périphérie.

2.2.3 Des forums

Les assises du Conseil Général du Val-de-Marne

En 2010, le Conseil Général a souhaité jouer un rôle fédérateur au niveau du département sur le thème de l'accessibilité. Dans ce cadre, il a organisé des assises départementales et invité les communes et intercommunalités, les services de l'Etat (DDT), des associations, la RATP, etc. 23 communes sur 47 y ont participé. De nouvelles assises devraient avoir lieu en novembre 2012.

Suite à cette manifestation, des groupes de travail avec les communes (référénts accessibilité, services techniques) ont été organisés tous les 2 à 3 mois sur différentes thématiques en partenariat avec le CAUE. Au total, une trentaine de communes a participé aux différents groupes.

Un groupe de travail organisé sur les commerces a permis de mettre en contact différents partenaires (CG, CCI, CMA et DDT). Chacun a présenté sa vision de l'accessibilité (différents publics identifiés notamment) et une difficulté commune de communication avec les commerçants a été identifiée. Une stratégie d'action commune aux partenaires devrait être mise en place.

=> Nécessité de se concerter entre acteurs locaux pour mettre en place des actions cohérentes.

2.2.4 Le rôle des associations

Jaccede.com



Source : jaccede.com

L'association organise régulièrement des opérations à destination des commerçants afin de promouvoir l'accessibilité.

Parmi les actions récurrentes, « les Journées de l'Accessibilité » permettent de recenser et valoriser les lieux pouvant accueillir

des personnes à mobilité réduite tout en sensibilisant les propriétaires d'établissements à l'importance et aux bienfaits de l'accessibilité.

Déjà réalisées dans plus de 100 villes de France depuis 2007 et grâce à l'aide de près de 7 500 bénévoles, ces Journées ont permis de recenser plus de 13 600 lieux accessibles sur www.jaccede.com et d'aller à la rencontre de près de 21 000 commerçants.

En 2011, des « Jaccedeurs » ont initié la première Journée Nationale de l'Accessibilité. Pour cette première édition, une vingtaine d'équipes de « Jaccedeurs » s'est mobilisée pour une cité accessible à tous en organisant une Journée de l'Accessibilité dans leur ville. Résultats : 23 villes participantes, plus de 1 500 bénévoles et près de 2 700 nouveaux lieux inscrits sur Jaccede.com.

Certains organismes, comme la CCI du Pays d'Auge, s'appuient sur l'organisation de ces journées de sensibilisation pour aller à la rencontre des commerçants et leur faire connaître les obligations ainsi que les dispositifs dont ils peuvent bénéficier (contacts, réalisation de diagnostics, subvention de travaux) (cf 3.2.1).

L'Association des paralysés de France

L'APF organise régulièrement des opérations de sensibilisation sur l'accessibilité des commerces aux personnes à mobilité réduite. Munis de silhouettes vertes, oranges et rouges, les adhérents accompagnés de bénévoles font le tour des boutiques, restaurants et autres cafés pour juger de leur accès possible ou non aux personnes en fauteuil roulant.



Source : Ouest France

Cette démarche de porte-à-porte permet de sensibiliser les commerçants et le grand public.

Le CHAT à Valenciennes

Une des missions du Collectif Handicap et Accessibilité pour Tous (CHAT) est de faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap dans la cité. Dans ce cadre, le collectif mène de nombreuses actions de sensibilisation sur le territoire de Valenciennes.

Il travaille étroitement avec l'APF, la DDT et l'agglomération de Valenciennes et a participé et animé des réunions à destination des commerçants dans les communes.

Les contacts humains avec les institutions facilitent les partenariats, indispensables pour transmettre le message et inciter à la mise en accessibilité.

Le CHAT a également animé, en partenariat avec la CCI du Valenciennois et la DDT, une conférence débat sur le thème « Accessibilité : de la contrainte à l'opportunité ». Destinée aux commerçants, cette soirée a permis de faire le point sur la réglementation qui impose, au travers de la loi du 11 février 2005, la mise en accessibilité de tous les ERP d'ici au 1^{er} janvier 2015. Au-delà des obligations réglementaires, il s'agissait de faire comprendre aux nombreux professionnels présents, l'opportunité que représente l'accessibilité pour améliorer les conditions d'accueil de tous les clients et élargir la clientèle.

2.3 Autres opportunités d'information

Au-delà des réunions spécifiques, il est également possible et intéressant de profiter de l'organisation de réunions régulières à destination des commerçants pour porter les messages liés à la mise en accessibilité des commerces.

2.3.1 Passion commerces

Ainsi, la première édition de l'opération « **Passion commerces** » pilotée par CCI France et le CEFAC a accueilli une série de 50 événements organisés localement par les CCI volontaires pour promouvoir l'innovation dans le commerce.

À ce titre, elle constitue une opportunité de toucher les commerçants et d'échanger sur le sujet de l'accessibilité. Chaque événement est rythmé par 3 temps forts :

- Un **plateau TV**, qui accueille deux tables-rondes pour aborder les enjeux du commerce de demain et les attentes des nouveaux consommateurs (aménagement du point de vente, mobilité du consommateur, développement durable, accessibilité, design, etc.). Les vidéos des ateliers sont consultables sur internet.
- Un **show-room** rassemblant les solutions innovantes au service du développement des entreprises commerciales
- Des **ateliers de démonstration**, animés par des experts, sur des sujets plus pointus.

Dans ce cadre, l'accessibilité et l'aménagement des points de vente font donc bien sûr partie des thématiques abordées. Cela permet à la fois de valoriser les commerces les plus innovants et dynamiques tout en informant sur les obligations et les enjeux de la loi de 2005.

Témoignages

Dans le cadre de l'action « Passion commerces » pilotée localement par la CCI de Saint Quentin, la DDT de l'Aisne a participé à une réunion d'information et de sensibilisation sur l'accessibilité.

Lors de l'étape de l'évènement Passion en Essonne, la DDT a également participé à la table ronde « réglementations commerciales : évolutions et obligations sur l'accessibilité des commerces ».

2.3.2 Rencontres régionales des unions commerciales

Ces rencontres organisées par les CCI territoriales proposent aux présidents d'unions commerciales des journées d'échanges sur des sujets d'actualité et de partage des bonnes pratiques.

Elles sont donc l'occasion d'aborder les obligations en matière d'accessibilité ainsi que les dispositifs mis en place localement pour faciliter la démarche de mise en accessibilité. Elles facilitent également la mobilisation des unions commerciales en matière d'information et de communication auprès de leurs adhérents.

Plus localement, certains acteurs profitent des assemblées générales des unions de commerçants pour porter leur message. Les unions de commerçants constituent en effet un relais intéressant et primordial car elles permettent de décupler l'information auprès de l'ensemble des entrepreneurs concernés.

Un des élus de la CCI du Vaucluse a choisi, en complément des réunions publiques d'information, d'aller à la rencontre des présidents d'associations de commerçants (60 sur le territoire) afin de les informer des échéances et obligations et des services proposés par la CCI. La CCI incite les associations de commerçants à mutualiser les actions et services (recours à un architecte, etc.).

2.3.3 CAUE

D'un point de vue organisationnel, certaines chambres consulaires ou collectivités se sont associées au CAUE qui organise des cycles de réunions sur des thèmes d'actualités.

CMA des Yvelines

La CMA des Yvelines a organisé 4 réunions spécifiques sur le thème de l'accessibilité dont une sur les commerces en partenariat avec le CAUE. Elles ont eu lieu dans le cadre des « mardis du CAUE », sur une sollicitation initiale de la CMA.

Ce genre de rencontres permet au CAUE de faire émerger des réflexions d'actualités sur l'architecture.

2.4 Diffusion de documentation

Les différentes manifestations décrites précédemment sont également l'occasion pour les organisateurs de diffuser de l'information. Il s'agit le plus souvent de guides ou de brochures remis aux commerçants.

Les guides de bonnes pratiques à destination des commerçants et artisans de proximité sont nombreux et souvent également téléchargeables sur les différents sites Internet.

Recensement partiel sur le site du ministère du développement durable : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Accessibilite-des-commerces.html>.

Ces guides présentent la réglementation de manière illustrée, mettent parfois en avant des bonnes pratiques et des solutions techniques innovantes. Ils informent également sur les dérogations possibles, les dispositifs d'aide et mesures financières incitatives.

Certains proposent même une liste des entreprises compétentes pour réaliser ce genre de travaux. (ex : le guide CMA Val d'Oise).

Il est important que ces guides présentent la réglementation de manière illustrée.

La réglementation illustrée

La Communauté Urbaine de Dunkerque a notamment réalisé un guide mettant en regard une situation avant/après, pour chaque maillon de la chaîne de déplacement, avec une image présentant des dysfonctionnements et la même situation avec les améliorations nécessaires.

Extraits du guide élaboré par la communauté urbaine de Dunkerque « Rendre votre commerce accessible à tous ».



L'union des commerçants du Neudorf informe et sensibilise ses adhérents

L'Amicale des commerçants artisans et détaillants de Neudorf (67) a réalisé une plaquette d'information sur la loi du 11 février 2005. Les principaux enjeux et obligations sont également abordés à l'occasion des assemblées générales, dans la newsletter, lors de la braderie, etc.

Parallèlement, l'Amicale a également négocié des tarifs préférentiels pour que les adhérents qui le souhaitent fassent réaliser un diagnostic des conditions d'accessibilité de leur commerce.

Des modalités de diffusions multiples à Beauvais

À Beauvais, en matière de communication, la ville et les chambres consulaires disposent de plaquettes d'information spécifiques traitant de l'accessibilité. Elles sont diffusées de manière systématique auprès des pétitionnaires qui se présentent en mairie pour retirer un dossier préalable à la réalisation de travaux.

Pour aller plus loin, la ville envisage la transmission régulière par les centres des formalités des organismes consulaires des fichiers de création et modification des entreprises inscrites au Répertoire des métiers ou au Registre du commerce et des sociétés, l'objectif étant d'agir préventivement en direction des exploitants par une lettre d'information. Un suivi en lien avec les organismes consulaires sera instauré afin de s'assurer que les travaux font effectivement l'objet d'une demande d'autorisation auprès des guichets de la commune.

2.5 Campagne publicitaire (vidéos, affiches, mail, etc.)

Le relais médiatique est important pour faire connaître et promouvoir les démarches initiées et les aides possibles, qu'elles soient techniques ou financières. Ainsi, l'ensemble des médias peut être utilisé comme appui à la diffusion d'information et au portage des actions mises en place.

Ainsi, la presse quotidienne régionale relaie régulièrement des informations d'actualité concernant les démarches mises en place, qu'il s'agisse de réunions d'information, d'actions de sensibilisation ou de la réalisation de diagnostics. Il est intéressant d'avoir un suivi de l'information tout au long de la démarche : avant le lancement, couverture de l'événement et retours.

Des tracts peuvent également être distribués aux commerçants afin de faire connaître les actions à venir et les moyens mobilisables (journée de sensibilisation, guide pratique, subvention, etc.).

CCI d'Alençon

Dans le cadre du lancement de l'opération « accessibilité et commerces » et préalablement à la campagne de réalisation de prédiagnostics, la CCI d'Alençon a organisé une conférence de presse avec presse écrite et radio locales afin de couvrir l'événement.

« La couverture médiatique de l'événement est primordiale. »

(P. Galeano, conseiller commerce et services au particulier)

Le bouche à oreille reste un relais primordial de l'information au niveau local.

« La meilleure promotion reste le bouche à oreille. Lorsque le pâtissier de la rue principale a rendu son magasin accessible, celui de la gare ne tarde pas à faire des travaux à son tour. La concurrence joue aussi... »

(M. Houriez, Président du CHAT)

Une campagne médiatique en faveur de l'accessibilité des commerces de proximité

Une campagne d'information a été réalisée par le Ministère de l'économie et des finances et l'Institut national de la consommation avec pour objectif de soutenir et d'accompagner les engagements des commerçants pour rendre leur commerce plus accessible.

Cette campagne a été diffusée entre novembre 2011 et janvier 2012 et comprend :

- une série de 7 vidéos ;
- 1 émission de 6 minutes ;
- des chroniques radio : dix spots radio sous forme d'une minute-info diffusés sur une semaine et à écouter sur www.pme.gouv.fr.

Les vidéos permettent de suivre le quotidien de personnes handicapées. Elles parlent de leurs difficultés à accéder à certains commerces de proximité mais aussi des efforts entrepris par certains commerçants pour leur rendre la vie plus facile.

Les spots radios mettent en avant des actions menées par des CCI, CMA et collectivités, des témoignages de commerçants et de personnes handicapées et des éléments de sensibilisation et d'information sur la mise en accessibilité des commerces.

Cette première étape d'information et de sensibilisation est primordiale dans le dispositif de mise en accessibilité des commerces. Elle est indispensable pour faire connaître aux commerçants leurs obligations et pour leur faire prendre conscience des enjeux sociaux et commerciaux liés à la mise en accessibilité. Elle permet également aux commerçants d'identifier les contacts et les aides mobilisables et d'initier une démarche de mise en accessibilité.

En effet, cette première étape de communication n'est généralement pas suffisante pour que les commerçants procèdent ensuite seuls à la mise en accessibilité de leur établissement. Il est nécessaire d'aller plus loin en leur proposant un accompagnement humain, technique, administratif ou financier.



3. Aide technique et aide sur le terrain

Au-delà de l'information réglementaire qui constitue la première étape indispensable, certains acteurs souhaitent aller plus loin et accompagner les commerçants dans la réalisation du diagnostic de leur établissement voire sa mise en accessibilité. Pour cela, différents types d'actions et d'outils peuvent être mis en place : réalisation de diagnostic par la collectivité, outil d'autodiagnostic mis à disposition des commerçants, financement d'un bureau d'études pour réaliser des diagnostics, conseils et assistance pour la mise en accessibilité, etc.

3.1 Documentation technique sous différentes formes

Au-delà de l'information réglementaire générale sur l'accessibilité (plaquettes de sensibilisation, fiches techniques ou guides du ministère du développement durable sur l'accessibilité), de nombreux acteurs ont élaboré des guides spécifiques permettant aux commerçants de connaître leurs obligations en matière de mise en accessibilité.

Ces guides sont souvent distribués à l'occasion des réunions d'information mais également par les chambres consulaires et collectivités à l'occasion de démarches administratives (demande d'autorisation de travaux, création d'entreprises, etc.). Ils sont également téléchargeables sur internet. Il est en effet important de multiplier les relais de diffusion et les supports pour toucher un grand nombre de commerçants.

Ces guides résument les obligations réglementaires de manière illustrée.

En complément, certains proposent une aide concernant le montage d'un dossier d'autorisation de travaux ou le dépôt de dérogations.

Ainsi ces guides répondent aux questions suivantes :

- *Comment prendre en compte les différents handicaps ?*
- *Que faut-il regarder ? L'accès, la circulation, l'accès au guichet, aux cabines, aux sanitaires, etc.*
- *Comment constituer son dossier ?*

Les éléments de communication mis en place par la ville de Grenoble

Au-delà des aspects normés obligatoires, le document élaboré par la ville de Grenoble apporte des réponses concrètes à des questions d'usage : l'accueil du client, le repérage dans le commerce (visuel, sonore, tactile), le repérage des produits (signalétique, éclairage) et le confort (déplacement, essayage, attente...).

La ville de Grenoble a également réalisé une série de fiches techniques grand public illustrées pour répondre aux questions de normes et d'usage, sous forme de recommandations : recommandations relatives à la prise en compte du handicap visuel, des handicaps intellectuels et auditifs, à l'aménagement des sanitaires adaptés, au seuil d'entrée des commerces.

Démarche de communication portée par une communauté de communes rurale

La communauté de commune Entre Somme et Loire (8660 habitants) propose sur son site internet, en complément des informations réglementaires, des plaquettes techniques spécifiques à destination des commerçants, des restaurateurs, des hôteliers, des artisans et des professionnels du tourisme.

De plus, elle propose aux commerçants de réaliser un prédiagnostic gratuit afin de les conseiller et de les aider à mieux concevoir leur nouvel agencement et à évaluer plus finement le coût préalable des travaux de mise en accessibilité.

Enfin, la possibilité pour les commerçants de réaliser eux-mêmes une première analyse de l'accessibilité de leur local est également offerte en téléchargeant un fichier d'autodiagnostic.

3.2 Conseil et accompagnement

L'assistance réalisée par les conseillers des chambres consulaires ou les référents en matière d'accessibilité des collectivités semble aujourd'hui encore être le mode d'action privilégié par les commerçants. Par l'intermédiaire des conseillers, ils peuvent ainsi solliciter directement des informations concernant leurs obligations ainsi que des conseils concernant la mise en accessibilité de leur établissement, les solutions techniques envisageables, les démarches à suivre pour monter un dossier d'autorisation de travaux ou une demande de dérogation.

Ce mode d'action est répandu et fortement sollicité car il constitue un moyen simple et rapide d'avoir des conseils adaptés à chaque cas particulier. Il requiert

par contre des moyens humains conséquents pour les structures concernées. Certains acteurs vont sur place réaliser un état des lieux avec le commerçant, d'autres aident les entrepreneurs à constituer leur dossier (autorisation de travaux, demande de dérogation, octroi de subvention, etc.).

Les chambres consulaires se sont aujourd'hui pleinement saisies de la question et sont en mesure d'accompagner les commerçants, souvent par l'intermédiaire d'un interlocuteur dédié. Leur implication se manifeste à des degrés divers : organisation de réunions d'information et de sensibilisation, édition de plaquette ou guide d'information, assistance, réalisation de prédiagnostics, etc.

Un poste dédié dans le Vaucluse

La CCI du Vaucluse a mis en place un poste à temps plein pour les missions d'information, de conseil et d'accompagnement des commerçants.

Le service urbanisme de la ville de Mulhouse, chargé de l'instruction des dossiers, apporte conseil et appui technique concernant la mise en accessibilité. C'est une forme d'assistance très utilisée et adaptée aux besoins des commerçants. Les commerçants peuvent venir avec plans et photos pour envisager des pistes de travail.

Des permanences à la Préfecture de Police de Paris

La Préfecture de Police de Paris a mis en place des ateliers de proximité et des permanences afin de répondre aux interrogations des commerçants. Ces ateliers de proximité, organisés en partenariat avec la CCI de Paris pour répondre aux attentes des commerçants qui doivent aménager ou adapter leur établissement, sont destinés à présenter le dispositif législatif et réglementaire et à répondre aux questions concrètes des commerçants. Chaque atelier est destiné à un public ciblé : les hôteliers et restaurateurs, les bars, tabac et presse, les restaurants, etc.

Dans le cadre de ces ateliers, des architectes de sécurité de la Préfecture de Police et des membres d'associations sont également présents pour répondre de façon concrète aux questions posées par les commerçants.

Ainsi, les architectes de sécurité, en partenariat avec une association représentant les personnes à mobilité réduite, assurent chaque mardi après-midi, à partir de 15^h45, une consultation ouverte à toute personne (professionnel ou particulier) souhaitant recueillir un avis sur des questions relevant de la sécurité préventive (sécurité contre l'incendie, péril d'immeuble, accessibilité etc...).

Permanence par une SCDA

La Sous-commission départementale d'accessibilité (SCDA) du Nord a un groupe de travail qui se réunit tous les mardis de l'année et reçoit toute personne qui veut s'informer sur l'accessibilité. À ce titre, ce groupe de travail reçoit de nombreux professionnels qui rencontrent des difficultés pour rendre leur commerce accessible.

Le CAUE de l'Oise

Le CAUE de l'Oise aide les pétitionnaires engageant des travaux destinés à valoriser leurs devantures commerciales en favorisant en priorité leur accessibilité via un guide de sensibilisation, des visites conseils et un suivi personnalisé. L'accompagnement du CAUE porte sur tous les dossiers soumis à une aide du FISAC (cf.4.1.1).

Une permanence en partenariat avec des associations de personnes handicapées et la CCI Grand-Hainaut

Depuis 2011, la CCI Grand Hainaut a mis en place un accompagnement des professionnels en partenariat avec le CHAT et l'APF. Une permanence gratuite hebdomadaire destinée aux commerçants du territoire est animée localement par des représentants du CHAT et de l'APF. Elle est déclinée sur trois sites (territoires du Valenciennois, du Cambrésis et de l'Avesnois). Chaque commerçant est libre de prendre rendez-vous afin d'avoir une première approche sur les travaux à réaliser. Si nécessaire, et à la suite du rendez-vous, la CCI peut missionner un bureau d'étude pour aller sur place. Les conseils vont de l'évaluation de la mise aux normes jusqu'à l'aide au montage de dossier pour des demandes de dérogation ou des autorisations de travaux.

3.3 Autodiagnostic

En complément de l'assistance et du conseil apportés aux commerçants qui le souhaitent, un certain nombre d'acteurs mettent à disposition des commerçants un questionnaire d'autodiagnostic leur permettant de faire une évaluation de leur local voire d'identifier des pistes d'amélioration.

Disponible dans les guides, auprès des conseillers ou en ligne, ce formulaire permet effectivement aux commerçants qui le souhaitent de se rendre compte de leurs obligations et d'évaluer globalement le degré d'accessibilité de leur établissement.

Ce premier état des lieux est également une opportunité de rappeler aux commerçants que la prise en compte des handicaps autres que moteurs ne doit pas être oubliée.

Il s'agit d'une action de sensibilisation efficace en complément des réunions d'information car elle permet aux commerçants de se poser les bonnes questions sur leur établissement et de prendre conscience des principaux obstacles et des améliorations possibles.

L'impact de ces outils d'auto-diagnostic reste basé sur le volontariat et ne permet donc pas toujours de toucher des commerçants non sensibilisés à la question.

En revanche, pour que l'action soit efficace et aboutisse à une réelle amélioration de l'accessibilité, il est possible d'accompagner les commerçants dans cette démarche.

Cela permet parallèlement d'expliquer comment et pourquoi les prescriptions techniques ont été élaborées en référence aux différentes difficultés rencontrées par les usagers handicapés et à mobilité réduite.

Cette initiative permet de sensibiliser les commerçants, de leur faire voir leur établissement autrement et de répondre directement aux interrogations.

Le fait de les accompagner permet également à la collectivité territoriale de se rendre compte de l'état global d'accessibilité des commerces et donc de l'ampleur du travail restant à fournir pour le 1^{er} janvier 2015. Cette information est également pertinente pour les commissions communales ou intercommunales d'accessibilité qui doivent notamment dresser état de lieu de l'avancement de la mise en accessibilité sur le territoire.

CCI Nord de France

Une démarche d'autodiagnostic est en cours de finalisation. Volontairement concis, le questionnaire, élaboré en partenariat avec la DDTM, portera sur les « 10 points clés de la réglementation ».

L'objectif est surtout de toucher et inciter les entreprises pour qu'elles se dirigent vers les CCIT.

La diffusion est prévue très largement : par courrier, sur le site internet, via les conseillers, etc.

L'association de commerçants Annecy-Vita'ville

Annecy-Vita'Ville est une association créée en 2009 et qui rassemble 300 commerçants, artisans, prestataires de services et professions libérales. L'objectif est d'améliorer l'attractivité d'Annecy, d'être à l'écoute des consommateurs et des professionnels.

L'association propose, sur son site internet, un questionnaire d'auto-évaluation de l'accessibilité des commerces.

Afin d'aider les commerçants qui le souhaitent à identifier les points forts ainsi que les améliorations qui devront être apportées à leur établissement, l'association propose de réaliser une auto-évaluation.

CCI Pays d'Auge

Dans le cadre de la journée nationale de l'accessibilité organisée à Lisieux en partenariat avec l'association jaccede.com, des groupes constitués de 5 bénévoles ont fait le tour des commerces du centre-ville pour sensibiliser les commerçants (rencontre avec 170 commerçants).

À cette occasion, un rapide diagnostic a été élaboré sur site avec le commerçant, sur la base du volontariat, et avec l'aide des bénévoles. Les résultats ont été publiés sur le site jaccede.com.

Saint-Brieuc

Dans le cadre de la journée de sensibilisation organisée par la ville de Saint-Brieuc en partenariat avec l'APF et la CCI (cf 3.2.2), des visites ont été réalisées chez des commerçants. A cette occasion, il a été proposé aux commerçants de remplir un quizz sur l'accessibilité de leur commerce.

Sur 94 commerces « visités », 89 quizz ont été complétés. Cela a permis à la fois aux commerçants de se faire une idée du degré d'accessibilité de leur local et des principales actions correctives à mettre en place et aux organisateurs d'avoir une vision globale de l'état d'accessibilité des commerces du centre-ville.

3.4 Réalisation de prédiagnostics

De nombreux acteurs se sont mobilisés et formés pour être en mesure de réaliser un état des lieux des commerces. Le prédiagnostic consiste souvent à dresser un état des lieux des conditions d'accessibilité du local et à esquisser des pistes d'amélioration sans chiffrage précis.

Le principal objectif de cette action est que le commer-

çant connaisse l'état global d'accessibilité de son établissement et éventuellement qu'il ait un ordre de grandeur des travaux à réaliser pour le rendre conforme.

Cette étape est souvent réalisée par des agents formés au sein des collectivités ou des chambres consulaires en complément d'une première action de communication ou éventuellement en parallèle

CCI Pays d'Auge

Deux techniciens de la CCI ont été formés pour réaliser des prédiagnostics en utilisant une grille avec 16 points (aménagements extérieurs, intérieurs, mobiliers, sanitaires, etc.).

Le rapport n'est pas obligatoirement remis au commerçant car l'objectif principal est de faire prendre conscience et non d'être alarmiste. Les commerçants qui le souhaitent peuvent aller plus loin en participant au financement d'un diagnostic complet de leur établissement. C'est également un moyen d'échanger avec le commerçant de manière plus large et sur d'autres points.

Aujourd'hui, environ 150 prédiagnostics ont été réalisés soit à la suite d'une demande de rendez-vous soit en visite spontanée. 250 sont prévus. Les techniciens de la CCI ont essuyé très peu de refus de la part des commerçants. Le système de porte-à-porte est un très bon moyen de communication.

CMA des Yvelines

La politique d'accompagnement des commerçants mise en place par la CMA se fait au cas par cas.

Deux personnes ont été formées en interne afin de répondre aux attentes des artisans commerçants.

Les prestations réalisées vont jusqu'à des visites sur le terrain, à l'occasion desquelles un prédiagnostic est réalisé grâce à l'outil du CNISAM.

CCI d'Alençon

La CCI d'Alençon a fait le choix de démarcher l'ensemble de son territoire, ville par ville, afin de réaliser un état des lieux de l'accessibilité d'une partie des commerces (prévision : 200 prédiagnostics par an). Pour cela, cinq agents de la CCI ont été formés par la DDTM pour réaliser des prédiagnostics en partenariat avec des associations de personnes handicapées.

Une association active dans le Nord

Le CHAT travaille de concert avec les collectivités territoriales mais aussi avec les professionnels afin de favoriser notamment la mise en accessibilité des commerces.

Dans ce cadre, le collectif réalise des pré-diagnostic d'accessibilité à la demande des professionnels. Ces diagnostics consistent à établir un constat sur la situation de chaque endroit visité et à émettre des recommandations pour une mise en accessibilité efficace.

Sollicité par les communes et communautés d'agglomération, le CHAT a signé une convention avec Valenciennes Métropole et de nombreuses villes. C'est ainsi qu'il a, entre autres, réalisé des pré-diagnostic sur 35 communes du territoire de la Communauté d'Agglomération Valenciennes Métropole, de Denain, Saint-Amand-les-Eaux, Escautpont, Haulchin, Bruille Saint-Amand...

3.5 Formation des services accompagnateurs

Pour pouvoir aider les commerçants dans la démarche de diagnostic technique, il est important que les porteurs de projets et notamment les services amenés à accompagner la mise en accessibilité des commerces soient eux-mêmes formés en interne.

Ce volet formation peut concerner différents agents au sein des structures et être plus ou moins approfondi en fonction des missions de chacun et des actions envisagées.

Formation des agents des chambres consulaires : conseillers commerces et conseillers en création d'entreprise des CCI, conseillers au développement économique et agents des cellules économiques des CMA ayant pour missions de conseiller et d'informer les chefs d'entreprises.

Formation des agents des collectivités : au sein du service accessibilité ou handicap, les techniciens des services bâtiment et/ou voirie, le service en charge de l'instruction des dossiers d'urbanisme, le service économique, etc.

Acquisition d'une culture accessibilité à Grenoble

À Grenoble, c'est initialement la personne rattachée au service accessibilité de la ville qui s'est formée puis l'ensemble des techniciens en charge des espaces publics dans les antennes de la mairie afin d'aller à la rencontre des commerçants.

Aujourd'hui, il y a un réel engagement des services de la ville, qui bénéficient d'une véritable culture accessibilité (30 référents accessibilité recensés en 2011). Tous les agents du service instructeur (service Urbanisme réglementaire) sont formés à l'accessibilité et conseillent au quotidien les demandeurs, ainsi que le service Economie, lequel fait le lien avec les acteurs économiques.

Au sein d'une collectivité, la mise en place d'une action de formation collective et transversale est également une opportunité de s'organiser en interne sur l'ensemble des volets concernés par la mise en accessibilité : patrimoine bâti, espaces publics, voirie, transports.

Saint-Brieuc : former pour agir

Différents agents de la ville de Saint-Brieuc se sont formés et réunis pour préparer collectivement une journée de sensibilisation.

Le lancement de cette action a constitué une opportunité pour la ville de mieux gérer l'accessibilité en interne.

Pour cela, différents acteurs peuvent être sollicités localement pour sensibiliser, apporter une formation plus technique sur la réglementation et la réalisation de pré-diagnostic.

Acteurs mobilisables : DDT, organismes de formation spécialisés (CNISAM, CEFAC, etc.), associations de personnes handicapées.



Source : DDT61

Formation des cadres de la CCI d'Alençon par la DDT 61

Ainsi, dans le cadre des formations qu'il dispense aux agents des chambres consulaires, le CNISAM remet aux stagiaires un outil permettant de réaliser des pré-diagnostic.

Ce dernier sous forme de DVD est très complet et balaie l'ensemble des points de la réglementation.

L'appropriation du sujet accessibilité par les organismes formateurs

Le CEFAC (Centre d'études et de formation des assistants techniques du commerce des services et du tourisme) propose des formations de 2 jours sur le thème « Accessibilité aux locaux commerciaux et traitement des interfaces de voiries ». La principale cible de ces formations est constituée des conseillers commerces des chambres consulaires et des agents économiques des collectivités.

Un pôle ressources et de formation : le CNISAM

La Chambre des Métiers et de l'Artisanat des Deux-Sèvres, en partenariat avec la ville de Parthenay et la CCI sont lauréats d'un appel à projet sur « l'accessibilité des commerces de proximité ». Dans le cadre de cette action, le CNISAM a formé 18 personnes (CMA, CCI et ville de Parthenay) à l'appropriation du pré-diagnostic pour l'accessibilité des ERP. Le CNISAM, en tant que Pôle d'innovation de l'artisanat et des petites entreprises, apporte sa contribution à la mise en œuvre et au suivi du projet.

Des agents formés au sein des chambres consulaires

La CCI Nord de France propose une formation pour les conseillers commerce et les conseillers tourisme.

À l'issue de cette formation de 2 jours dispensée par un cabinet privé, les conseillers ont notamment les compétences nécessaires pour réaliser un prédiagnostic d'accessibilité.

Constitution d'un réseau d'échanges

CCI France met ainsi à disposition des conseillers d'entreprises des CCI, un espace intranet pour faciliter les échanges d'information, le partage d'expériences, la diffusion de bonnes pratiques et le transfert de savoir-faire sur des problématiques de l'accessibilité : diagnostics, guides, propositions, manifestations, études, travaux du ministère...

Enfin, des espaces d'échanges peuvent être mis en place pour favoriser le fonctionnement en réseau (mailing listes, espace internet ou intranet, etc.) : mise à jour des connaissances, actualités thématiques, partages d'expériences, etc.

3.6 Réalisation du diagnostic

Au-delà de la réalisation d'un prédiagnostic, certains acteurs proposent d'aller plus loin et de réaliser un diagnostic complet allant notamment jusqu'au chiffrage des préconisations techniques proposées. Cette étape consiste alors principalement à recruter un bureau d'études spécialisé pour réaliser un nombre prédéfini de diagnostics (le plus souvent autour de 200 par an, ce chiffre variant en fonction du territoire concerné). L'autorité responsable du marché propose alors systématiquement de participer au financement du diagnostic.

Ainsi, certaines CCI ou collectivités proposent aux commerçants de participer au financement d'un diagnostic d'accessibilité de leur établissement afin qu'ils puissent connaître et estimer précisément les travaux à réaliser pour se mettre en conformité.

Le plus fréquemment, un bureau d'études spécialisé est mandaté. Il reste souvent une participation de l'ordre d'une centaine d'euros à la charge du commerçant (prix symbolique avec droit à tirage).

Démarche mise en place par la CCI Nord de France en partenariat avec la région

Subvention d'un diagnostic pour les commerces de détails réalisé par un bureau d'étude moyennant une participation forfaitaire du commerçant de 95 €TTC. Le dispositif s'intègre dans le Programme régional de dynamisation des entreprises commerciales et des services de la Région.

Financement : CCI régionale, Région Nord Pas de Calais.

CMA Haute-Garonne

Début 2012, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de Haute-Garonne a engagé, en partenariat avec la mairie de Toulouse et la CCI, un programme d'actions à l'attention des créateurs d'entreprises et des exploitants de commerces de proximité.

L'action principale a consisté à lancer un marché pour pouvoir sélectionner des diagnostiqueurs qui interviendraient à la demande de commerçants.

La CMA s'engage à participer à hauteur de 50%, plafonnée à 100 € par diagnostic. L'objectif de cette opération est de réaliser 200 diagnostics d'ERP de 5^{ème} catégorie à Toulouse.

CCI Pays d'Auge et partenariat avec une union commerciale

Un cabinet spécialisé a été retenu pour réaliser les diagnostics d'accessibilité des commerces qui le souhaitent. Il remet au chef d'entreprise un rapport complet proposant des aménagements et/ou des travaux de mise en conformité en y évaluant le coût.

Le coût de revient pour le commerçant est de 170 €.

Parallèlement, l'Union commerciale, industrielle et artisanale (UCIA) de Pont-l'Évêque aide financièrement les commerçants adhérents de l'association et prend en charge 50 % du coût du diagnostic.

3.7 Accompagnement en phase de maîtrise d'œuvre

L'accompagnement durant la phase de maîtrise d'œuvre peut prendre différentes formes. Au-delà des actions d'assistance consistant à aider à la définition des travaux et à contrôler leur bonne mise en œuvre, il est également intéressant de former les entreprises locales et de faire émerger des solutions adaptées aux petits commerces.

Même si certaines de ces actions ne sont pas destinées directement aux commerçants, elles leur permettent de s'appuyer localement sur des entreprises compétentes et éventuellement de recourir à des solutions nouvelles.

3.7.1 Préconisation de travaux et vérification

Un bureau d'étude pour préciser et valider les travaux

Dans le cadre du 4^{ème} appel à projet « Commerces de proximité et accessibilité » du Ministère de l'économie, la CCI du Pays d'Auge a mis en place une démarche globale d'accompagnement des commerçants. Dans le cadre de cette démarche, il est prévu une mission spécifique pour la préconisation et la vérification des travaux. En complément de la mission de diagnostic, un autre bureau d'études labellisé HANDIBAT® interviendra pour préciser et valider les travaux et leur conformité afin de labelliser le point de vente pour un coût de 150 € HT par commerce.

Celui-ci a pour mission de réaliser une étude comprenant :

- Un plan et un descriptif détaillé précisant la nature des matériaux à utiliser, des couleurs et des matières ;
- Un visuel en 3D du projet ;
- Après réalisation des travaux, une vérification de la mise en conformité.

La ville de Beauvais institutionnalise la visite des ERP de 5^{ème} catégorie

Des visites d'ouverture facultatives des ERP de 5^{ème} catégorie ont été mises en place fin 2010 sur décision du maire et avec l'accord du préfet de département. Elles visent l'ensemble des exploitants qui ont sollicité une autorisation administrative (PC ou AT) dans le cadre de la réalisation de travaux (ERP neufs ou existants). La portée de cette mesure est donc générale puisqu'elle embrasse toutes les demandes et pas uniquement les cas soumis à une subvention du FISAC.

Cette action constitue une réelle obligation de résultats pour les commerçants : elle permet le contrôle de la mise en accessibilité effective sur place.

Depuis leur entrée en vigueur en 2011, 19 visites ont été réalisées.

« Au delà du FISAC aujourd'hui, la visite constitue une réelle obligation de résultats pour les commerçants qui permet également de contrôler la mise en accessibilité sur le terrain. »

(P. Soudé)

3.7.2 Formation des entreprises du BTP

Il est également important que les organisations qui veulent accompagner la mise en accessibilité des commerces incitent les entrepreneurs et les entreprises locales à se former pour savoir comment prendre en compte la réglementation.

Au-delà de l'information et de l'aide technique proposée aux commerçants, il est essentiel qu'ils puissent s'appuyer sur une maîtrise d'œuvre qualifiée. Ainsi, il convient d'inciter les entreprises locales du BTP à se former pour faire en sorte qu'elles soient en mesure de répondre aux attentes des commerçants qui souhaitent faire réaliser des travaux de mise en accessibilité. Ainsi, certains acteurs se mobilisent afin de proposer des actions de formation à destination des entreprises et artisans.

La CCI du Vaucluse propose aux professionnels (architectes et bureaux d'études) des formations spécifiques à la réglementation accessibilité des ERP avec l'ordre des architectes et le syndicat des architectes du Vaucluse, la DDT et le SDIS au titre de la sécurité.

Formations proposées : CNISAM², Socotec, Institut de formation et de recherche du bâtiment, Ceref BTP, etc.

3.7.3 Labellisation des professionnels du cadre bâti

Les professionnels du secteur du bâtiment se sont également structurés en proposant deux labels.

Le **label HANDIBAT®** s'adresse à toutes les entreprises du bâtiment. Il valorise et reconnaît les compétences en matière de travaux et d'aménagements liés à l'accessibilité. Il s'agit d'une démarche volontaire de l'entreprise.

Dans le même esprit, la marque « **Les Pros de l'accessibilité®** » a été mise en place par la FFB pour répondre aux besoins d'accessibilité des bâtiments aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, et pour favoriser l'autonomie des personnes âgées ou dépendantes. La marque reconnaît l'expertise des entreprises labellisées dans le domaine de l'accessibilité.

(2) Le CNISAM, au terme des formations qu'il propose, n'attribue pas un label mais un référencement au sein d'un annuaire national permettant de connaître les artisans formés selon leur corps de métier.

Un certain nombre de formations spécialisées sont proposées par des organismes privés, notamment dans le cadre de l'éligibilité aux labels spécifiques tels que ceux mentionnés ci-dessus. Ces labels ont pour objectif d'apporter une information fiable, homogène et objective sur les compétences des professionnels intervenant dans le domaine de l'accessibilité du bâti. Certains acteurs font le choix de valoriser ces entreprises et propose une liste d'entreprises en mesure de réaliser des travaux de mise en accessibilité.

3.7.4 Insertion dans des réseaux d'échange

Au-delà de la formation, il peut être intéressant de favoriser l'insertion des entreprises dans un réseau national comme celui mis en place par le CNISAM, pôle d'innovation de la chambre régionale du Limousin en charge des questions d'accessibilité. L'implication dans ce type de réseau permet aux professionnels de profiter de l'expertise existante et de partager les expériences menées.

Ainsi, le CNISAM organise des manifestations afin de structurer le réseau d'acteurs qui accompagnent la mise en accessibilité des commerces. Parallèlement, il informe également l'ensemble des agents formés des modifications de textes éventuelles, des nouveaux dispositifs techniques, des sites présentant les équipements mis sur le marché, etc.

Le CNISAM réalise également des fiches techniques destinées à aider les fabricants et installateurs dans le cadre de la mise en œuvre de certaines solutions spécifiques à l'accessibilité comme les rampes d'accès (<http://www.cnisam.fr/Guide-pour-le-fabricant-et-l.html>).

L'initiative du CNISAM : une journée nationale « Accessibilité et Commerces/Artisans »

À l'initiative du Centre national d'innovation santé, autonomie et métiers (CNISAM), et en partenariat avec la chambre régionale des métiers et de l'artisanat du Limousin et la DREAL Limousin, la journée nationale « Accessibilité et Autonomie » du 23 février 2012 a offert l'occasion de découvrir les enjeux et les actions concrètes engagées par le secteur artisanal et les petites entreprises dans les domaines du handicap et du maintien à domicile.

Cette journée était structurée autour de plusieurs temps forts :

- une conférence introductive sur le thème « Les artisans, acteurs économiques du vieillissement des territoires » ;
- des tables rondes, ponctuées de témoignages de professionnels et de partenaires, permettant d'aborder les enjeux et la mise en accessibilité des artisans et des commerces de proximité et le développement de services artisanaux pour le maintien de l'autonomie des personnes âgées ;
- des visites de travail.

La Chambre régionale de métiers et de l'artisanat Centre a conventionné avec le CNISAM.

Dans chaque département, un agent sera chargé de la thématique accessibilité avec accès aux informations du pôle d'innovation.

Au-delà, le CNISAM souhaite également mettre en place un observatoire permettant d'identifier les non conformités les plus récurrentes dans l'objectif de proposer des outils techniques pour les résoudre.

Des réunions techniques avec la CAPEB et la fédération du bâtiment et des travaux publics

La DDT de l'Aveyron organise des réunions d'information sur les politiques techniques du bâtiment à l'attention des entreprises, artisans et commerçants du département en partenariat avec la CMA, la CAPEB, la Fédération du BTP et la Chambre de commerce et d'industrie de l'Aveyron. Le thème choisi en 2012 était l'accessibilité des ERP de 5^{ème} catégorie.

Un partenariat a également été mis en place en Basse-Normandie entre la Chambre de métiers et de l'artisanat Basse Normandie, la CAPEB, la FFB, la DDTM, et les CCI du Pays d'Auge, de Caen et de Flers-Argentan pour l'organisation régionale de réunions d'information aux professionnels du bâtiment pour les sensibiliser aux opportunités commerciales de la loi et les inciter à se former et être labellisés.



Source : CCI Pays d'Auge

3.7.5 Partenariats universitaires locaux pour l'émergence de solutions innovantes

Certaines collectivités choisissent de s'appuyer sur des écoles ou universités situées sur leur territoire afin d'enrichir les actions menées.

Des étudiants sont alors mis à contribution et participent activement aux réflexions et à l'émergence de solutions innovantes adaptées.

Ainsi, de nombreux partenaires peuvent être sollicités et pertinents afin de proposer des démarches ou solutions concernant la mise en accessibilité des commerces, que ce soit à l'échelle du quartier ou de l'établissement : étudiants en urbanisme, en design, architectes, etc.

Partenariat prospectif entre la ville de Nantes et l'école de Design

La ville de Nantes a mis en place un partenariat avec l'école de Design de Nantes.

Les étudiants travaillent sur différents volets en lien avec la mise en accessibilité des commerces :

- modélisation de commerces existants afin de proposer des solutions d'aménagement ;*
- solutions innovantes concernant l'accès aux commerces de proximité ;*
- travail prospectif sur la rue idéale intégrant des réflexions sur la rue en pente et sur l'intégration des commerces dans un quartier mixte du centre-ville.*

Ce partenariat a pour but à la fois de sensibiliser les étudiants, futurs designers d'espaces et de produits, aux enjeux liés à l'accessibilité et de faire émerger des concepts innovants permettant de répondre aux attentes actuelles.

Lille Métropole et l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de Lille (IAUL)

La communauté urbaine de Lille participe chaque année à la formation des étudiants de l'IAUL en leur proposant de contribuer à ses actions dans le cadre d'ateliers universitaires.

Sur l'année universitaire 2011-2012, un atelier a ainsi accompagné Lille Métropole dans la définition des démarches à mettre en œuvre pour valoriser et promouvoir les commerces accessibles, en lien avec l'appel à projet « Commerces de proximité et accessibilité » (cf. 7.1.1) dont LMCU est lauréat.

Les étudiants ont ainsi identifié les interventions pertinentes à mener (label, concours, journées, etc).

3.8 Accompagnement administratif

Au-delà de l'expertise technique, il est également pertinent d'accompagner les commerçants dans les procédures administratives (autorisation de travaux, dérogation, occupation du domaine public, etc.) qui peuvent paraître compliquées.

3.8.1 Accompagnement sur le volet économique

Une analyse économique de l'établissement

La CCI Nantes Saint-Nazaire et la DDTM 44 proposent chacune un accompagnement sur le volet économique permettant aux commerçants de bénéficier gratuitement d'une analyse économique de leur établissement. Cette analyse leur permet notamment d'estimer la situation économique du commerce au regard des coûts de mise en accessibilité et donc de mieux estimer l'impact de la mise en accessibilité. Au regard de l'analyse de la capacité de financement, le commerçant pourra, le cas échéant, apporter les éléments permettant de faire une demande de dérogation pour disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences sur l'établissement.

Ainsi, la CCI 44 propose aux commerçants, hôteliers et restaurateurs une prestation gratuite d'analyse de la capacité de financement des travaux de mise en accessibilité.

Parallèlement, la DDTM 44 a mis en place un partenariat avec la DRFIP (services fiscaux) afin que les agents réalisant le suivi économique d'entreprises puissent réaliser une analyse économique d'un établissement.

Un outil d'aide à la décision

Suite aux travaux menés par le groupe de travail de la Délégation ministérielle à l'accessibilité chargé d'examiner, avec les associations de personnes handicapées et les acteurs économiques, les situations les plus complexes ou les plus problématiques, CCI France a conçu un outil d'analyse financière simplifiée qui permettra d'éclaircir les CCDSA dans le cadre des demandes de dérogation pour disproportion manifeste.

Disponible à l'automne 2012, il sera mis à disposition de toutes les CCI mais aussi des antennes locales des organisations professionnelles.

Les chambres consulaires de l'Oise

La CCI et la CMA de l'Oise accompagnent leurs ressortissants notamment au travers des diagnostics économiques déterminant leur capacité à financer des travaux de mise en accessibilité et à élaborer une stratégie en la matière, reposant sur un argumentaire avant tout économique (chiffre d'affaire, valeur vénale).

3.8.2 Accompagnement via les règles d'urbanisme

Certaines collectivités mettent en place une véritable politique de gestion de l'accès aux commerces, en autorisant ou non l'occupation du domaine public sous différentes conditions, en mettant en place une cohérence dans l'instruction des dossiers entre les différents services concernés, etc.

Un droit à l'accessibilité à Grenoble

Un « droit d'accessibilité » a été créé pour faciliter la réalisation de rampes d'accès, pour partie, sur le domaine public. Le règlement général de voirie prévoit, depuis le 15 avril 2003, que la rampe d'accès aux commerces, peut, en cas d'impossibilité technique, déborder sur le trottoir dans la limite de 0,32 m de longueur, sous réserve qu'un cheminement de 1,60 m de large soit libéré sur le trottoir, sachant que des dérogations visant à élargir ce droit, sont étudiées au cas par cas.

L'occupation du domaine public (rampe) doit faire l'objet d'une demande d'autorisation auprès du service des droits de voirie de la Ville de Grenoble. Les travaux d'aménagement sont à la charge du demandeur, après information préalable et sous le contrôle du service voirie circulation.

L'entretien, la maintenance et le bon usage de ces équipements sont assurés par le pétitionnaire, de manière à garantir la sécurité et la commodité de circulation des usagers du domaine public.

La Ville de Grenoble se réserve le droit de vérifier la conformité de ces installations, de les faire reprendre si elles ne sont pas conformes.

Dispositions particulières s'appliquant sur le territoire du Grand Lyon

Afin de limiter les contraintes fiscales des commerçants désireux d'installer une rampe d'accès à leurs locaux, l'autorisation d'aménagement pour les personnes handicapées sur le domaine public est délivrée à titre gratuit (sous réserve d'impossibilité d'installation sur le domaine privé).

Les commerçants bénéficient donc d'une exonération des droits de voirie ainsi que de la redevance périodique d'occupation du domaine public.

Partenariat mis en place par la ville de Grenoble

Au niveau des procédures, liées aux demandes de travaux, la Ville de Grenoble a noué des liens avec les services départementaux (DDT) pour améliorer les procédures d'instruction des dossiers d'urbanisme relatifs à l'aménagement des ERP de 5^{ème} catégorie, en particulier les commerces.

La Ville instruit les dossiers d'urbanisme, qui sont examinés au regard de l'accessibilité, par une commission communale créée par arrêté préfectoral en 2007 : la commission grenobloise d'accessibilité (CGA). Un travail commun a été mené avec les services de la sous-commission départementale d'accessibilité (SCDA) pour qu'une réponse et une information identique soient fournies aux demandeurs, notamment au sujet des commerces et des demandes de dérogation dans l'existant (dérogation = compétence de la SCDA), sur des points précis tels que le pourcentage de pente des rampes d'accès, les mesures de substitution...

Ce travail commun permet de ne pas faire perdre de temps aux commerçants qui réalisent des travaux dans des délais contraints, en supprimant des allers/retours entre les différentes commissions communales et départementales.

3.8.3 Participation à la CCDSA

Pour que les chambres consulaires et les collectivités puissent accompagner et conseiller au mieux les commerçants, il est apparu de manière récurrente que la participation à la CCDSA³ était un élément moteur et déclencheur. Il ressort notamment qu'il est fondamental, dans de nombreux cas, qu'un représentant des chambres consulaires soit présent afin, d'une part, d'être impliqué dans le processus de mise en accessibilité et de rencontrer les différents acteurs concernés et, d'autre part, de mieux sensibiliser les membres de

la commission aux préoccupations et caractéristiques du secteur du commerce. Cela permet de faire se rencontrer attentes des uns et contraintes des autres.

« C'est indispensable pour connaître les dossiers, se faire des relations nouvelles, faire émerger des actions communes »

Colette Magoni, CCI du Vaucluse

Au-delà du fait que cela permet de connaître les projets en cours, de s'interroger collégialement sur les points d'interprétation des textes ou sur les dérogations, il s'agit également pour de nombreux acteurs (CCI, collectivités, CMA, unions de commerçants, etc.) d'un moyen important de prendre conscience de l'importance du sujet et d'agir.

Un travail en commun accru des différents membres permet bien souvent d'engager de nouvelles actions partenariales en faveur de l'accessibilité.

Ainsi, la CCI Nord-Pas-de-Calais a mis en place une démarche en faveur de la mise en accessibilité des commerces suite à la participation d'un élu de la CCI devenu membre de la CCDSA.

La DDTM du Calvados a également associé la CCI d'Alençon à la CCDSA. Depuis 3 ans, le responsable du service commerce de la CCI participe assidument à la commission, connaît les acteurs et les projets et a mis en place sa propre politique de mise en accessibilité des commerces.

Cette commission est également un lieu indispensable pour transmettre des messages et sensibiliser. Le CHAT en est membre à Valenciennes et témoigne à travers son président, M. Houriez : *« Les contacts humains avec les institutions facilitent les partenariats, indispensables pour transmettre le message et inciter à la mise en accessibilité. »*

(3) La Circulaire interministérielle DGUHC 2006 no 2006-96 du 21 décembre 2006 relative à la modification des missions et de la composition de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité précise notamment que : « Pour les ERP, la diversité des types d'établissement conduit à rechercher la représentation par des organismes ayant un large domaine d'intervention, que ce soit pour les équipements publics, les commerces, l'hôtellerie et la restauration, les équipements culturels. »



4. Aides financières

Les aides peuvent prendre des formes plus ou moins directes pour les commerçants. Comme vu précédemment, il peut s'agir de la mise à disposition d'un conseiller, de la réalisation gratuite de prédiagnostics ou encore du financement d'un bureau d'études pour réaliser des diagnostics complets.

La partie développée ici ne traite que des subventions pour la réalisation des travaux de mise en accessibilité.

4.1 Aides nationales

4.1.1 FISAC

Le Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce est le principal moyen de subvention dont disposent les commerçants pour la mise en accessibilité de leurs commerces.

Conformément à la circulaire du 22 juin 2009, le Fisac peut financer les dépenses d'investissement visant à favoriser l'accessibilité des entreprises et des locaux d'activité aux personnes handicapées et à mobilité réduite dans les cas suivants :

- Dans le cadre des **opérations individuelles** (maîtrise d'ouvrage publique et maîtrise d'ouvrage privée) qui concernent les entreprises dont le chiffre d'affaires est inférieur à 1 million d'euros et implantées dans des communes de moins de 3 000 habitants⁴.
- Dans le cadre des **opérations urbaines** (communes de plus de 3000 habitants) et des **opérations collectives de modernisation en milieu rural** dont la maîtrise d'ouvrage est toujours publique et qui peuvent comprendre toutes deux des dispositifs d'aides directes aux entreprises.
- Au titre de ces aides directes, les aménagements destinés à faciliter l'accessibilité des entreprises aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite peuvent être subventionnés à hauteur de 40 % dans le cas des opérations urbaines et dans le cas des Opérations collective de modernisation de l'artisanat du commerce et des services (OCMACS), à condition que la participation de la collectivité soit égale à celle du Fisac et que le chiffre d'affaire de l'entreprise soit inférieur à 1 M€. L'aide du Fisac ne peut excéder 30 000 € par entreprise.

Opérations urbaines

(extrait de la circulaire du 22 juin 2009 relative au FISAC)

« Une opération urbaine a pour but d'aider les actions et travaux d'intérêt général décidés par les communes en vue de conserver et de fortifier le tissu des entreprises commerciales, artisanales et de services dans certains quartiers. Cet objectif de redynamisation doit être inséré dans une démarche globale de développement économique et d'adaptation de l'urbanisme aux besoins du commerce, de l'artisanat et des services. »

Un élargissement du Fisac à l'initiative de la ville de Grenoble

Dès 2003 une aide financière est accordée aux commerçants dès lors qu'ils déposent un dossier d'urbanisme pour leurs travaux, sur la base de 30% du montant HT des travaux d'accessibilité avec un plafond de 4 000 €. Le Fonds d'action pour l'accessibilité, la rénovation et l'embellissement (FAARE) mis en place par la ville de Grenoble est un dispositif communal (financement Ville) qui s'applique sur toute la commune, en complément du Fisac qui concerne quelques quartiers déterminés, et court sur une durée limitée.

L'aide financière, réservée aux commerces de proximité et de quartier, est un élément déclencheur. Cette aide permet de prendre en charge une partie des travaux, notamment la maçonnerie, ou l'installation de la porte automatique. C'est un élément important de l'économie d'un projet pour un commerçant de proximité, par rapport à l'investissement à réaliser.

Opérations collectives de modernisation

(extrait de la circulaire du 22 juin 2009 relative au FISAC)

« Les opérations collectives de modernisation de l'artisanat, du commerce et des services (OCMACS) concernent les pays, les groupements de communes rurales ainsi que les bassins d'emplois ruraux menacés de fragilisation par l'évolution démographique ou les mutations économiques.

(4) « Sont exclues du champ d'intervention de ces opérations : les pharmacies et les professions libérales, ainsi que les activités liées au tourisme, comme les emplacements destinés à accueillir les campeurs, les restaurants gastronomiques ou les hôtels-restaurants.

En revanche, peuvent être éligibles les cafés, de même que les restaurants lorsque leurs prestations s'adressent majoritairement à la population locale. Si tel n'est pas le cas, ces restaurants peuvent cependant être pris en compte à condition qu'ils aient bien un caractère permanent (ouverture au moins 10 mois sur 12, 5 jours par semaine) et que leurs exploitants exercent, en sus, une activité commerciale complémentaire dans leur établissement (épicerie, point poste, dépôt de pain...).

Elles ont pour but de consolider les entreprises commerciales, artisanales et de services par la mise en œuvre coordonnée d'aides indirectes collectives (actions sur l'environnement immédiat, conseil, appui au groupement de commerçants et d'artisans ou au regroupement éventuel d'entreprises, actions d'animation ou de promotion de l'offre commerciale locale) et d'aides directes individuelles (réhabilitation et sécurisation du local d'activité, modernisation de l'outil de travail, aménagements destinés à faciliter l'accessibilité de l'entreprise aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite).

Le montant de l'aide ne peut excéder 40 % pour les aménagements visant à favoriser l'accessibilité des entreprises commerciales, artisanales et de services aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. »

Ce moyen de subvention se retrouve donc sur des territoires ruraux avec pour principal objectif de dynamiser le tissu commercial et artisanal.

Ces opérations collectives peuvent prendre différentes formes en fonction des régions et on les retrouve sous différentes dénominations (ODESCA en Bretagne par exemple).

Les chambres consulaires sont souvent associées pour diffuser et valoriser le dispositif.

4.1.2 Financement d'actions de développement économique (Deveco)

L'Etat a mis en place un dispositif de soutien financier aux actions de développement économique des entreprises relevant du secteur de l'artisanat par l'intermédiaire des chambres de métiers et de l'artisanat (CMA).

Le financement par l'Etat des actions de développement économique conduites et mises en œuvre par le réseau consulaire des métiers a pour objectif de soutenir des programmes particuliers en direction des entreprises artisanales et de services dans six domaines d'intervention dont « l'accessibilité des entreprises aux personnes handicapées » depuis 2009.

Dans ce cadre, les actions mises en place par les CMA retenant ce domaine sont subventionnées (actions de sensibilisation de leurs ressortissants, états des lieux, diagnostics, conseil, etc.).

Il a été proposé aux CMA de se rapprocher du CNI-SAM (centre national d'innovation autonomie et métiers) avec lequel certaines ont d'ailleurs passé une convention (cf. *tableau en bas de page*).

On constate une évolution positive du nombre de chambres de métiers participant à la sensibilisation et à l'accompagnement de leurs ressortissants. La part des crédits consacrés à ce domaine est en constante augmentation sur les trois années concernées avec pour la dernière année une part d'autofinancement des chambres en hausse au regard de la subvention versée.

4.1.3 Oséo, un prêt pour la modernisation de la restauration

L'entreprise publique Oséo a mis en place un prêt participatif pour la modernisation et la transmission de la restauration. Il s'agit d'un prêt à taux zéro s'adressant aux Très Petites Entreprises (TPE) du secteur de la restauration. Sous réserve des conditions d'éligibilité, un prêt d'un montant compris entre 5000 et 10 000€ peut être contracté sans caution ni garantie par les entreprises éligibles engageant un programme d'investissement. Sa durée est de 5 ans.

Ce prêt finance la mise aux normes de l'établissement et l'amélioration des conditions d'accueil en vue du développement de l'activité et de l'emploi.

4.1.4 Les aides Agefiph

L'objectif est d'aider les entreprises à recruter des personnes handicapées ou à aménager les postes des salariés handicapés.

Toutes les entreprises du secteur privé et du secteur public soumises au droit 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.

Evolution des crédits et des subventions consacrés à l'accessibilité par les CMA

Années / APHE	2009	2010	2011
Montant des crédits consacrés par les CMA à l'accessibilité	700 336	740 352	1 255 308
<i>Part de ce domaine par rapport au développement économique éligible</i>	0,55 %	1,24 %	2,25 %
Montant de la subvention consacrée à ce domaine	72 701	234 073	345 135
<i>Part de la subvention au regard du financement</i>	23 %	32 %	27 %

L'entreprise doit être domiciliée en France, et employer ou projeter d'employer des salariés handicapés travaillant sur le territoire français. Les entreprises signataires d'un accord agréé ou de branche portant sur l'emploi

des personnes handicapées peuvent bénéficier des aides de l'Agefiph sous certaines conditions.

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

Inovaccess : un projet transversal piloté par l'Agefiph

Le projet Inovaccess, prévu sur une durée de 3 ans, vise à créer les conditions d'une accessibilité continue Ville/Entreprise en agissant sur tous les maillons de la chaîne de déplacements (voirie, transports, cadre bâti). Initié par l'Agefiph et en partenariat notamment avec la ville de Grenoble, Inovaccess entend faciliter le recrutement des personnes en situation de handicap en donnant aux employeurs privés et publics des moyens supplémentaires pour satisfaire à leurs obligations légales. Ainsi l'Agefiph s'engage à mobiliser les moyens financiers de son programme complémentaire (à hauteur de 3 millions d'euros) pour faciliter la mise en accessibilité des entreprises privées, en ciblant prioritairement celles qui sont assujetties à l'obligation d'emploi (plus de vingt salariés).

Dans le cadre de ce projet et sur le périmètre concerné (3 quartiers de la ville de Grenoble), l'Agefiph prend à sa charge, avec les chambres consulaires, la réalisation d'un diagnostic accessibilité des commerces situés dans le périmètre (une trentaine). Ce diagnostic est réalisé par des agents formés dans les chambres consulaires.

Enfin, pour les établissements ayant fait l'objet d'un diagnostic, elle participe également à la réalisation d'éventuels travaux d'amélioration ou de mise en conformité en complément des aides prévues par la Ville de Grenoble dans le cadre du Fonds d'aide à l'accessibilité, à la rénovation, à l'embellissement (cf. 4.1.1).

4.2 Aides locales

En fonction du contexte local, il peut également exister d'autres acteurs ou dispositifs mobilisables pour subventionner des actions en faveur de la mise en accessibilité des commerces.

Les Départements et les Régions peuvent apporter des subventions. Des financements européens peuvent également être mobilisés dans certains cas.

4.2.1 Les régions

L'aide de la Région Ile-de-France pour la modernisation des entreprises artisanales

Une aide à hauteur de 20 % des dépenses éligibles HT, plafonnée à 8 000 € avec un plancher d'investissement à 4 600 €, peut être accordée pour soutenir les projets d'investissements des entreprises artisanales implantées sur certains territoires : zone urbaine sensible, zone de redynamisation urbaine, zone franche urbaine, communes situées dans les franges de l'Ile-de-France ou communes rurales de moins de 3 000 habitants.

Les investissements soutenus doivent représenter un caractère crucial pour le développement de l'entreprise, l'amélioration de la qualité de ses produits ou services, la réduction de son empreinte environnementale ou la réussite de ses projets innovants, qu'il s'agisse :

- d'achat ou de modernisation de matériel professionnel ;
- de travaux d'aménagement ou de remise aux normes de locaux, y compris l'accessibilité ;
- d'investissements visant à réduire l'empreinte écologique de l'entreprise ;
- de l'acquisition ou du remplacement de véhicules de tournée (milieu rural).

La Région Nord Pas de Calais : un programme régional de dynamisation des entreprises commerciales

Afin de favoriser les conditions d'évolution du commerce et des services, la région Nord Pas de Calais a mis en place un Programme régional de dynamisation des entreprises commerciales et de services visant notamment à :

- maintenir et développer l'activité économique liée à ce secteur en identifiant et en s'adaptant aux besoins des habitants ;
- veiller à la cohésion et à l'équilibre territorial pour garantir une même offre de commerces et de services sur l'ensemble de la région ;
- intégrer les préoccupations liées au développement.

L'accessibilité a été intégrée dans les préoccupations de ce programme.

Il s'agit d'une instance de gouvernance ouverte à tous les partenaires (dont collectivités locales, agences d'urbanisme, territoires, syndicats, associations de consommateurs) qui vise à mettre en commun l'ensemble des actions menées en faveur des commerces.

À cette occasion, les élus sont à l'écoute des problématiques et ont souhaité agir en faveur d'une amélioration de l'accessibilité.

Ainsi, la Région participe au financement des diagnostics réalisés, en partenariat avec la CCI Nord de France, avec un objectif de 280 diagnostics en 2012.

4.2.2 Les départements

Conseil général du Morbihan

En partenariat avec les chambres consulaires, le Conseil général a mis en place un dispositif « Accessibilité et commerces ». Ce projet se concentre sur la mise aux normes des 5 500 commerces du Morbihan et subventionne les travaux de mise en accessibilité à hauteur maximale de 3000€ de juillet 2012 à décembre 2014. La CCI et la CMA viennent appuyer le financement du projet, à hauteur de 30 % de l'investissement prévu. Cette action vient compléter les propres initiatives de la CCI et de la CMA locales qui assurent gratuitement des pré-diagnostic.

Sont éligibles tous les travaux d'accessibilité pour tout type de handicap, pour tous les commerces de toutes les communes du Morbihan, employant plus de cinq salariés et d'une surface de vente inférieure à 300 m².

Conseil général d'Ille-et-Vilaine

L'aide « Commerce et artisanat de proximité » (CAP 35) est versé par le Conseil général d'Ille-et-Vilaine pour les artisans et commerçants situés dans une ville de moins de 2 000 habitants. Elle est accordée notamment dans le cadre de la réalisation de travaux : mise aux normes, accessibilité, modernisation, vitrine, etc. Les bénéficiaires s'engagent à respecter la réglementation accessibilité. Les dossiers sont défendus par les chambres consulaires.

Le taux moyen de subvention est de 30 % du programme immobilier pour un montant compris entre 6 000 et 38 500 euros HT. Le plafond minimum de 6 000 € exclut toutefois un certain nombre de travaux.

Conseil général du Calvados : dispositif de prêt à taux zéro pour les très petites entreprises

Dispositif porté par le conseil général du Calvados, le Fonds départemental d'aide aux TPE permet aux entrepreneurs de moins de 10 salariés de disposer d'un prêt à taux zéro pouvant représenter jusqu'à 40 % du montant des investissements à réaliser soit pour la modernisation de leur entreprise soit pour le rachat d'un fonds de commerce. Le taux d'intervention varie entre 15 et 34 % selon la localisation, le maintien ou la création d'emplois salariés. La durée de remboursement, étudiée au cas par cas, oscille entre 2 et 5 ans ; un différé de remboursement de 3 à 12 mois renforce l'intérêt du dispositif. Le soutien en trésorerie concerne notamment, dans sa partie développement, des investissements liés à la mise aux normes.

Ainsi depuis janvier 2007, plus de 250 projets ont ainsi été soutenus (1/3 dans leur développement et 2/3 pour leur reprise) dont 50 % pour des commerces de proximité. Quelques projets concernaient la mise en accessibilité (création de rampes, élargissement de portes, etc.)

Ce dispositif existe également dans d'autres départements (Orne, Manche).



5. Valorisation

Au-delà de l'ensemble des actions d'accompagnement décrites précédemment, il est important de valoriser le travail réalisé et de communiquer sur les bonnes pratiques identifiées.

Cela permet à la fois de reconnaître les efforts engagés par les commerçants volontaires et d'identifier les commerces accessibles pour les clients à mobilité réduite.

5.1 Création de labels sur les commerces accessibles

Dans le cadre de la valorisation mise en place localement, certaines collectivités, chambres consulaires ou associations proposent une labellisation des commerces accessibles. Le label constitue en effet un outil de communication permettant de fiabiliser l'information sur l'accessibilité pour les clients handicapés mais aussi pour un public plus large (personnes âgées, poussettes...). Dans ce cadre, une évaluation de l'accessibilité effective peut être réalisée, une remise des prix peut être organisée de manière officielle. Le label est fréquemment apposé sur les vitrines sous forme de vitrophonie.

Le CHAT à Valenciennes

Le Collectif handicap et accessibilité pour tous (CHAT) regroupe différentes associations dont le but est d'améliorer les conditions d'accueil et de déplacement des personnes à mobilité réduite.

Tous les deux ans, les commerces et institutions ayant réalisé des travaux et fait preuve de bonne volonté sont récompensés. Les demandes sont faites par courrier par les propriétaires. L'association fait ensuite une visite sur place. Les réunions de la CCDSA permettent également de repérer les bonnes opérations.

Une conférence de remise de label médiatisée est organisée à l'occasion de la semaine de la mobilité. Un dossier de presse sur les opérations lauréates est également remis.

Chaque année, le CHAT récompense, au travers de ses labels, les professionnels qui ont entrepris une démarche volontariste en termes d'accessibilité.

Les critères d'attribution du label concernent à la fois les critères humains (bonne volonté et ouverture d'esprit, accueil et service des clients à mobilité réduite) et les critères techniques (recherche d'informations sur les possibilités d'adaptation des lieux, accès sans marche, rampes d'accès avec les contrastes et garde-corps, portes d'entrée coulissantes, espaces de vente ou d'accueil larges et dégagés d'obstacle permettant une circulation aisée, cabines d'essayage larges et spacieuses, etc.).

Démarche mise en place par la Ville de Lyon

Le Label « commerce handi-accueillant » mis en place par la Ville de Lyon vise en premier lieu à sensibiliser les commerçants aux questions d'accessibilité et à les informer de la réglementation en vigueur. Il valorise les efforts fait en matière d'accessibilité tant sur l'agencement des locaux que sur l'accueil des personnes handicapées. Il permet notamment aux commerces lyonnais volontaires de faire figurer l'autocollant du label sur leur vitrine. Cette démarche est liée à la démarche Fisac qui a permis, sur certains territoires, de participer au financement de rampes amovibles.

Piloté par la Ville de Lyon, ce dispositif est mis en œuvre par les mairies d'arrondissement à travers un comité de labellisation composé des élu(e)s en charge du handicap et du commerce dans l'arrondissement, des représentants d'associations de personnes handicapées et d'associations de commerçants et de la Ville de Lyon.

Les 100 premiers commerçants ont été accueillis lors d'une réception de labellisation à l'hôtel de ville et ont bénéficié d'un relais médiatique dans la presse. Quatre ans après le lancement du concept, plus de 150 commerces sont labellisés dans 5 arrondissements.

Point de vigilance

Le portage du dispositif est parfois problématique à l'échelle de la ville. Il doit se faire par arrondissement dans un souci de proximité mais les moyens et les degrés d'implication ne sont pas toujours les mêmes (visites, suivi des questionnaires, etc.). La démarche est donc adaptée en fonction de la situation locale. Les services techniques de la ville restent en appui méthodologique : fiches méthodologiques, questionnaires, présence aux comités de labellisation et à certaines visites.

La mise en place de ce type de démarche nécessite un suivi administratif conséquent et requiert une organisation claire.

La déclinaison de la labellisation par arrondissement impose de mobiliser de nombreuses associations de quartier, ce qui n'est pas toujours évident.

Source : Ville de Lyon



5.2 Organisation de concours

Grenoble : un label et un concours

Dès 2005, face aux réalisations de plus en plus nombreuses, la ville de Grenoble a souhaité faire connaître les opérations ayant été menées grâce à la mise en place d'un label permettant de distinguer les commerces accessibles et d'un concours des commerces accessibles et labellisés (depuis 2007) qui récompense les réalisations les plus exemplaires. En moyenne, 10 à 15 commerces par an participent au concours.

Aujourd'hui, 500 commerçants sont labellisés. Une vitrophanie spécifique signale les commerces accessibles. Le label est attribué sur la base de la grille utilisée pour le concours. Cette dernière évolue chaque année et prend en compte non seulement la qualité des aménagements, la prise en compte de l'ensemble des handicaps, de l'accueil mais aussi l'effort en termes d'investissement au regard de la taille du commerce.

Le concours est également un événement médiatisé donnant lieu notamment à des visites avec des élus et des représentants d'associations de personnes handicapées. Un jury remet des récompenses et la presse est également présente. L'objectif du concours n'est pas seulement de valoriser les aménagements les plus coûteux mais surtout de récompenser l'effort des commerçants.

Un jury, composé des représentants des chambres consulaires, des représentants des associations de personnes handicapées, et des élus de la Ville (économie, urbanisme, commerces et accessibilité) désigne trois lauréats, ainsi que deux prix spéciaux. La remise des prix est l'occasion d'un événement protocolaire et médiatique pour sensibiliser les commerçants et le public à l'accessibilité à tous.



Source : Ville de Grenoble

Trophées Handistar à Rennes, un partenariat riche

En partenariat avec Rennes Métropole, le Collectif Handicap 35, l'APF 35, l'AVH et Jaccede.com, Handistar, service de transport de personnes à mobilité réduite de Rennes Métropole, a souhaité récompenser et valoriser les initiatives en matière d'accessibilité des commerces pour les personnes à mobilité réduite. Les trophées Handistar sont organisés tous les 2 ans depuis 2009.

L'organisation régulière de journées de sensibilisation permet aux organisateurs d'identifier les commerces accessibles. Parallèlement, une campagne d'information est organisée pour toucher le plus grand nombre de commerces. Enfin, une visite avec grille d'évaluation est effectuée par un jury qui désigne ensuite 12 nommés dans différentes catégories (+ ou - 120 m², alimentaire ou non, etc.).

Une remise officielle des trophées est organisée et permet de réunir l'ensemble des acteurs concernés. Les commerces lauréats sont présentés sur le site www.trophees-handistar.fr/.

L'ensemble de la démarche est également soutenue et relayée par le Carré rennais, fédération rassemblant plus de 800 commerçants.

Un partenariat riche rassemblant à la fois :

- Handistar (SRTS, groupe Keolis en charge du service transport PMR) à la fois pilote et cheville ouvrière de ces trophées ;
- des associations locales de personnes handicapées pour sensibiliser les commerçants et recenser les commerces accessibles ;
- Rennes Métropole pour un portage institutionnel de la démarche ;
- le Carré rennais pour relayer l'information auprès de ses adhérents ;
- le soutien technique de Sodifrance sur le site web des Trophées : www.trophees-handistar.fr ;
- des partenaires financiers permettant la mise en place de cette action (SNCF, ERDF, La Poste, Keolis, Sodifrance, etc.).

Financement de l'opération

Le financement de cette opération est réparti de la manière suivante :

- 1/3 en charge de communication (documents, affichettes, dossiers et relation presse) ;
- 1/3 dans l'organisation pratique de l'opération (réunions diverses, financement du stagiaire et l'agence de communication) ;
- 1/3 dans la réalisation des 5 trophées et dans l'organisation de la soirée de remise de ces trophées de l'accessibilité. Le site internet dédié à cette opération est pris en charge par Sodifrance / Onext.

5.3 Référencement des commerces accessibles

D'autres actions de communication peuvent venir compléter la valorisation des commerces accessibles. Ainsi, des systèmes de référencement des commerces et de leur niveau d'accessibilité sont proposés dans certaines collectivités. L'objectif, au-delà de la valorisation des efforts faits et de la communication sur les établissements accessibles, est également de permettre aux personnes handicapées de mieux préparer leurs déplacements.

Les deux principaux moyens de recensement identifiés aujourd'hui sont les guides papiers et les sites internet.

5.3.1 Guides

Les guides proposés recensent généralement l'accessibilité des principaux bâtiments publics : administratifs, équipements sportifs et culturels, écoles primaires, périscolaires, crèches, lieux de culte. Les commerces peuvent y être inclus.

L'édition de guides papier présente aujourd'hui encore un avantage pratique pour les utilisateurs qui peuvent les avoir en permanence sur eux. En revanche, la question de la mise à jour reste compliquée à gérer, notamment au sujet des commerces dont les enseignes changent fréquemment.

Le guide de l'accessibilité à Lyon

Au-delà du « Label Commerces Handi-Accueillants » qui encourage les commerçants à devenir acteurs d'une ville plus solidaire, la Ville de Lyon poursuit son action en éditant un guide d'information à destination des personnes handicapées.

Ce guide a pour vocation de faciliter l'information de tous et notamment des personnes handicapées qui peuvent grâce à lui identifier les établissements recevant du public répondant aux différents critères d'accessibilité et mieux connaître l'importance de l'offre culturelle. Il est disponible sur le site de la ville www.lyon.fr.



Source : Ville de Lyon

Un guide à Valenciennes édité par un collectif d'associations

Parallèlement à la démarche de labellisation menée par le CHAT (cf. 5.1), un guide des professionnels accessibles a été édité. A travers ce guide « Valenciennes accessible à tous », l'objectif du CHAT est de faciliter la vie quotidienne des personnes en situation de handicap. Réalisé en 2008 sur Valenciennes, il recense l'ensemble des commerces accessibles et a pour objet d'indiquer le degré d'accessibilité des différents commerces (bars, banques, pharmacies...). Le « label accessibilité » possède trois distinctions : totalement, assez ou peu accessible.

Ces guides offerts aux personnes en situation de handicap sont disponibles à la Mairie, à la CCI, à l'office de tourisme.

Il a été réalisé en partenariat avec la CCI et avec l'aide de quatre étudiants de l'université de Valenciennes.



Source : Association-chat.fr

5.3.2 Sites internet

D'autres acteurs privilégient un référencement via un site internet. En effet, l'informatisation facilite l'actualisation des données et évite la réédition permanente.

Le support numérique permet également de faire évoluer le contenu au regard des attentes. En revanche, la gestion de ce type de site nécessite beaucoup de temps pour que l'information reste fiable et actualisée.

La création d'une application mobile permet de cumuler les avantages des guides papier, la portabilité de l'information, et ceux de l'application informatique, sa réactualisation immédiate.

Destinés à tous les clients, ces sites Internet et applications se doivent naturellement de respecter les standards d'accessibilité numérique.

Jaccede.com : un site et une application

L'association Jaccede.com agit depuis mai 2006 pour permettre aux personnes à mobilité réduite d'occuper une place à part entière dans la vie de la cité. Pour cela, elle a lancé le 1^{er} guide collaboratif des bonnes adresses accessibles.

L'action menée par l'association s'appuie sur une communauté de bénévoles inscrits sur le site. Aujourd'hui, 20 000 lieux accessibles ont été référencés. Parallèlement, l'organisation de journées de l'accessibilité est un moyen efficace d'enrichir le guide et de sensibiliser la population aux enjeux de l'accessibilité pour tous.

Enfin, en 2009, Jaccede.com a fait partie des lauréats de l'appel à projets « Proxima Mobile ». Les applications Jaccede Mobile ont ainsi vu le jour en Septembre 2010. Cette application destinée à faciliter le quotidien des personnes à mobilité réduite en mettant à leur disposition « le guide des bonnes adresses accessibles » donne accès à la base de données du guide collaboratif Jaccede.com.

Elle permet aux utilisateurs, grâce à la géolocalisation, d'afficher les lieux accessibles à proximité, d'ajouter des lieux accessibles et d'enrichir les fiches de lieux déjà référencés.



Extraits de l'application jaccede.com

Un guide sous la forme d'un site internet : « Nancy accessible »

Inauguré par la ville de Nancy en 2002, l'objectif de ce guide est de détailler les possibilités d'accès et de déplacements dans les commerces et lieux publics de Nancy (nombre de marches à l'entrée, largeur de l'entrée, largeur des allées...). Il n'y a pas de note ou d'avis sur le niveau d'accessibilité, chaque utilisateur évalue ses possibilités de déplacement au regard de son handicap et de ses contraintes pour anticiper ses déplacements.

Une personne référente au sein de la mission handicap de la Ville est chargée de la mise à jour et de la dynamisation du site (nouveaux référencements, élargissement des liens, etc.). Aujourd'hui, le site recense 800 fiches descriptives mises à jour en continu. Les informations éditées sur le site sont obtenues en visitant chaque commerce en présence des responsables qui valident la mise en ligne des informations.

Dans un premier temps, le recensement s'est opéré quartier par quartier en s'appuyant sur les bénévoles des ateliers de vie de quartier (approche géographique). L'ensemble des quartiers de la ville ont fait l'objet d'un recensement.

Aujourd'hui, c'est une approche par corps de métiers qui est privilégiée : fédération des boulangers, des bouchers, etc. C'est un très bon moyen de relayer le message et cela permet un meilleur accueil lors des visites.

Points de vigilance :

- En raison d'un changement d'enseigne très fréquent, un lien avec la CCI, le service développement économique de la ville et les ateliers de vie de quartier en complément des visites terrain est nécessaire pour connaître les évolutions ;
- La gestion d'un site internet est très lourde en termes de temps passé car nécessite un investissement constant pour l'actualisation de ses données.

Principal point fort :

L'implication et la ténacité des décideurs qui reconduisent depuis 10 ans le budget nécessaire à la pérennisation et à l'amélioration du site qui a obtenu le prix 2011 des collectivités accessibles.

<http://www.accessible.nancy.fr/>



Extraits du site internet Nancy accessible

5.4 Valorisation des réalisations exemplaires

Les mises en accessibilité les plus remarquables peuvent bénéficier d'une valorisation supplémentaire : la présentation de leur expérience à travers le centre de ressources de l'accessibilité...

www.accessibilite.gouv.fr

...de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle.

La méthode employée pour atteindre cette accessibilité optimisée et les solutions techniques déployées pourront ainsi inspirer maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre.



6. Démarche globale

6.1 Appels à projet

Les appels à projet portant sur le thème de l'accessibilité permettent bien souvent d'inciter les acteurs à mettre en place une démarche globale et innovante de prise en compte de l'accessibilité. Il s'agit d'une bonne occasion de donner une impulsion à un projet et de fédérer l'ensemble des acteurs concernés.

6.1.1 Appel à projet « Commerces de proximité et accessibilité »

Un appel à projet portant sur les bonnes pratiques en matière de « commerce de proximité et accessibilité » a été initié par le ministère de l'Économie de l'Industrie et de l'Emploi à destination des collectivités territoriales, des chambres consulaires et des entreprises (y compris associations et organisations professionnelles).

Les lauréats sont sélectionnés sur le caractère innovant et reproductible de la bonne pratique ainsi que sur son adaptabilité au commerce de proximité et son inscription dans un projet global de développement du commerce de proximité.

Lille Métropole, une communauté urbaine engagée

Lauréate de l'appel à projet de la DGCIS, Lille Métropole Communauté Urbaine (LMCU) a souhaité mettre en place une démarche transversale pour améliorer l'accessibilité des commerces sur son territoire qui repose sur les 4 phases suivantes :

Communication et sensibilisation

- Réalisation d'un guide pratique à destination des commerçants (réglementation, bonnes pratiques, etc.) diffusé par les chambres consulaires et les communes ;
- Ateliers de formation et conférences par les chambres consulaires.

Accompagnement des commerçants

- Autodiagnostic mis à disposition des commerçants avec le guide, sur internet et dans le cadre des ateliers de formation et rencontres entre commerçants et chambres consulaires ;
- Valorisation des dispositifs de financement existants (Fisac, prêts bonifiés) auprès des communes qui ne l'ont pas encore mis en place et auprès des commerçants dans les communes qui l'ont mis en place ou lorsqu'ils peuvent en bénéficier directement.

Valorisation et promotion des commerces accessibles

- Création d'un label ;
- Intégration du critère accessibilité dans le lancement d'un concours sur le design des commerces (à l'étude).

Evaluation

- Evaluation régulière du niveau d'accessibilité des commerces et de sensibilisation des commerçants à la problématique sur le territoire au fur et à mesure de la mise en œuvre du projet.

CCI du Pays d'Auge

La CCI a été lauréate de l'appel à projet dans le cadre de la mise en place d'une démarche fédératrice complète pour le commerçant :

- Sensibilisation et mobilisation des chefs d'entreprises et du grand public ;
- Sensibilisation et formation des artisans ;
- Prédiagnostic d'un conseiller de la CCI ;
- Diagnostic d'accessibilité des commerces ;
- Etude et vérification des aménagements ;
- Labellisation.

Cette action représente un investissement non négligeable, tant en termes de formation des agents, de disponibilité en temps (2 techniciens à mi-temps + assistante) et de financement des nombreuses actions prévues (déplacements, réunions, téléphone, etc.).



Source : CCI Pays d'Auge

6.1.2 Label Destination pour tous

L'objectif du **label Destination pour tous**, mis en place depuis 2010 par les ministères des Solidarités et de la Cohésion sociale, et de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, est de favoriser l'émergence d'une offre touristique globale.

« Destination pour tous » a vocation à labelliser des territoires à vocation touristique garantissant des prestations touristiques et des services de proximité accessibles, tout en veillant à la qualité de la chaîne de déplacement pour rejoindre le territoire et y circuler en toute autonomie.

Source : <http://www.tourisme.gouv.fr>



Il sera complémentaire au label « Tourisme et Handicap », dédié aux équipements touristiques.

Un appel à candidature a été lancé en 2011 pour expérimenter la pertinence des critères de ce label. Six projets pilotes ont été sélectionnés.

Balaruc-les-Bains : un label pour fédérer les différents acteurs à l'échelle d'un territoire

En tant que ville pilote du label Destination pour tous et engagée dans une démarche de mise en accessibilité généralisée depuis plusieurs années, la station thermale et balnéaire de Balaruc-les-Bains a souhaité relier entre elles les prestations touristiques (hébergements, restaurants, loisirs) et les services à l'échelle de la presqu'île de Balaruc.

Au sein d'une « poche » d'accessibilité définie, l'accessibilité des différentes prestations a été évaluée et de nombreuses actions ont été mises en place. Ainsi, une partie des commerces a été analysée en tant que services de la vie quotidienne : envoi de courrier de sensibilisation et d'une fiche d'autodiagnostic, organisation de réunions, réalisation d'audits, proposition de formations pour les commerçants, etc.

Parallèlement, des actions ont été entreprises afin de faciliter l'accès aux informations pour les personnes handicapées (référencement des commerces et services accessibles sur une base de données) et également d'impliquer les entreprises (actions de formation et de sensibilisation des professionnels).

Le fait de travailler dans une logique d'accessibilité globale à l'échelle d'un territoire donne un sens et une logique d'usage aux actions menées. Au-delà de la contrainte réglementaire de mise en accessibilité des ERP pour 2015, il s'agit pour la municipalité de travailler sur l'attractivité d'un territoire touristique dans une logique de qualité de service et de continuité de la chaîne de déplacement (confort d'usage pour tous). Même si les commerçants constituent parfois encore un public difficile à toucher et mobiliser, la démarche de labellisation a permis de fédérer de nombreux acteurs (en interne, agglomération, Hérault tourisme, etc.) et de mettre en commun les ressources et compétences de chacun pour améliorer l'accessibilité du territoire.

6.2 Engagement dans la durée des villes pionnières

Certaines collectivités sont impliquées dans la mise en accessibilité de leur ville depuis de nombreuses années. Des partenariats riches sont tissés, de réelles dynamiques de travail existent et de nombreuses actions ont été menées.

Beauvais, ville pilote

Depuis 2001, l'accessibilité généralisée est une priorité de la municipalité qui souhaite notamment avoir une action forte en direction du commerce dans un objectif de maintenir et développer les fonctions commerciales centrales de la ville. La politique menée par la municipalité en direction des entreprises commerciales, artisanales et de services s'est appuyée sur une opération urbaine Fisac. Décidée en 2004, elle a débutée par un diagnostic d'accessibilité exhaustif des entreprises existantes dans le périmètre de l'hyper centre ville. Cela a été le préalable à la définition de la stratégie d'intervention de la ville et de ses partenaires.

À travers ces diagnostics, la collectivité dispose d'un objectif opérationnel. Les exploitants disposent d'une aide à la décision pour acheter ou céder leurs fonds de commerce ou murs commerciaux en toute transparence et engager des travaux avec dérogation le cas échéant.

.../...

... Beauvais, ville pilote

En outre il a été créé un dispositif des aides aux vitrines permettant à la collectivité de verser des aides directes en intégrant les travaux liés à la mise en accessibilité de la fonction entrée (porte, seuil, rampes, vitrophanie, éclairage, dispositif de commande...) en anticipation des dispositions réglementaires à venir.

Les actions menées se fondent également sur une chaîne de compétence : chambres consulaires, CAUE, associations, services de l'Etat, etc.

Si l'impulsion du dispositif et du chantier de l'accessibilité revient à la collectivité, en revanche sa conduite est fondée sur la notion de partenariat qui se traduit dans les conventions d'application bilatérales signées entre la commune et les acteurs locaux du commerce mettant en œuvre un processus de promotion de l'accessibilité en direction des exploitants :

- la CCI et la CMA de l'Oise qui accompagnent leurs ressortissants ;
- le CAUE de l'Oise qui aide et conseille les pétitionnaires engageant des travaux destinés à valoriser leurs devantures commerciales en favorisant leur accessibilité ;
- l'Union des commerçants et artisans de Beauvais qui agit en sensibilisant ses membres aux enjeux de l'accessibilité et met en avant les bonnes pratiques et les belles réalisations.

Ces partenaires clés sont associés avec les représentants de la collectivité dans un comité de pilotage et un comité technique qui font vivre le dispositif de façon collégiale, programment les aides aux vitrines, décident des mesures d'accompagnement ou de réajustement le cas échéant de manière pragmatique.

La Ville de Beauvais s'est vue décerner le **Prix des collectivités accessibles 2011** dans la catégorie « Espace public/Habitat » qui récompense la stratégie d'intervention de la Ville en faveur d'une accessibilité généralisée du commerce.

Cette politique a été également saluée par les **Trophées de l'accessibilité 2012** (prix d'encouragement).

Exemple de mise en accessibilité de commerces à Beauvais



Grenoble

L'objectif de longue date de la Ville de Grenoble est de faciliter l'accessibilité de la ville à tous (personnes à mobilité réduite, mal ou non-voyants, personnes âgées...) en instaurant le confort d'usage au quotidien, en ouvrant les équipements et les services à tous, aller au-delà de la simple application de la réglementation pour promouvoir une démarche globale à tous les niveaux.

La démarche concerne tous les domaines : aménager la voirie, réaliser des équipements publics, des commerces et des logements accessibles, permettre un meilleur accès aux transports, à l'emploi et mobiliser aux côtés de la Ville de Grenoble un ensemble d'acteurs (constructeurs, associations, commerçants, établissements publics...). Cette démarche repose sur le développement d'une culture accessibilité, partagée par tous, grâce à une formation de tous les acteurs de la chaîne des déplacements.

Le dispositif d'aide aux commerces, dans le cadre du programme Faare (Fonds d'actions pour l'accessibilité, la rénovation et l'embellissement), encourage la mise en accessibilité, l'embellissement des vitrines et les travaux relatifs aux économies d'énergie et à la sécurisation des locaux.

Le volet accessibilité de ce dispositif se caractérise par :

- un partenariat avec les chambres consulaires (CCI, chambre des métiers et de l'artisanat) ;
- une aide financière accordée aux commerçants dès lors qu'ils déposent un dossier d'urbanisme pour leurs travaux ;
- un « droit d'accessibilité » créé pour faciliter la réalisation de rampes d'accès, pour partie, sur le domaine public ;
- un label des commerces accessibles ;
- un concours qui récompense les réalisations les plus exemplaires.

Son succès repose sur :

- l'engagement des services de la ville, qui bénéficient d'une véritable culture accessibilité (30 référents accessibilité recensés en 2011), notamment le service instructeur (service Urbanisme réglementaire) où tous les agents sont formés à l'accessibilité et conseillent au quotidien les demandeurs, ainsi que le service Economie, lequel fait le lien avec les acteurs économiques ;
- l'opération de porte-à-porte réalisée par les techniciens dans les quartiers de la ville ;
- le concours des commerces accessibles labellisés, cité précédemment ;
- le partenariat mis en place avec les chambres consulaires et le collectif associatif, notamment dans le cadre du concours.



7. À retenir

7.1 Points de vigilance

Définir son cœur de cible : il est important d'identifier précisément la cible des actions. Pour cela, il peut être utile notamment de faire une étude exploratoire pour avoir un état des lieux de la situation (l'ensemble des commerces du territoire, par corps de métiers, les ERP de 5^{ème} catégorie, etc.).

Identifier les compétences nécessaires en interne, notamment au regard de l'accompagnement souhaité (formation des agents, temps passé, etc.).

Estimer les moyens humains nécessaires (temps d'agents) au déploiement des actions prévues (organisation de réunions, conseil, réalisation de prédiagnostics, gestion d'un site internet d'information, traitement de données, etc.).

Identifier l'ensemble des partenariats à mettre en place et le rôle de chacun : collectivités, chambres consulaires, associations de personnes handicapées, associations de commerçants, relais locaux, DDT, CAUE, CCDSA, CAPH, etc.

7.2 Facteurs de réussite

Proposer différents types d'actions complémentaires : la communication est la première étape, mais elle n'est généralement pas suffisante pour engager une dynamique d'action. Les actions de communication permettent effectivement une sensibilisation et une prise de conscience des enjeux et obligations réglementaires mais ne suffisent pas à ce que les commerçants se lancent dans une démarche de mise en conformité. Il est nécessaire d'aider les commerçants au-delà en les accompagnant dans la mise en œuvre administrative et technique, en apportant des possibilités de subventions, en valorisant leurs actions, etc.

Impliquer les décideurs afin de conforter les moyens humains, financiers et techniques nécessaires au déploiement d'une politique cohérente et efficace en faveur de la mise en accessibilité des commerces.

Impliquer les associations de personnes handicapées, notamment pour sensibiliser les commerçants, faire connaître les difficultés du quotidien et valoriser les bonnes pratiques. Les commissions communales ou intercommunales représentent également une ressource locale permettant de consolider les partenariats en place.

Communiquer un maximum sur les exigences réglementaires et sur les différentes aides techniques et financières mobilisables (passer par les unions de commerçants ou les fédérations d'artisans pour décupler les informations, s'appuyer sur les actions d'associations, etc.).

Une politique d'accompagnement de la mise en accessibilité des commerces doit être portée à connaissance, relayée par divers partenaires et cohérente par les actions proposées pour une réelle efficacité.

La mise en place conjointement d'une expertise technique, d'une concertation élargie, d'un partenariat riche et d'actions variées (communication, aide technique, valorisation, subventions) est le meilleur garant d'une amélioration concrète de l'accessibilité des petits commerces.



<i>Organisme</i>	<i>Nom du contact</i>
Ville de Balaruc-les-Bains	M. LARY
Ville de Beauvais	M. SOUDE
Ville de Grenoble	M. BUISSIER
Ville de Lyon	M^{me} FONFREDE
Ville de Mulhouse	M. LONPRET et M. LUTHRINGER
Ville de Nancy	M^{me} CARA
Ville de Nantes	M^{me} CHOQUET
Ville de Saint-Brieuc	M^{me} GOUIN
Ville de Salins-les-Bains	M. CHOMAT
Communauté de communes Entre Somme et Loire	M. JOHAN MARY
Lille Métropole	M^{me} CREQUI et M^{me} MARLIANGEAS-MERCIER
CCI France	M. TOUZE
CCI Vaucluse	M^{me} MAGONI
CCI Pays d'auge	M^{me} BENOIT
CCI Alençon	M. GALEANO
CCI Nord de France	M^{me} DORMION
CMA des Yvelines	M. VIAL
CMA Haute-Garonne	M. BOURY ESNAULT
Conseil Général du Calvados	M^{me} LAUDE
Conseil Général Val-de-Marne	M. AMBROISE
Conseil Général Ille-et-Vilaine	Direction du Développement de l'Economie et de l'Emploi
Jaccede.com	M. BIRAMBEAU
CHAT	M. HOURIEZ
APF 35	M^{me} CILLARD
APF secteur Avesnois (59)	M. LUPO
Amicale des Commerçants Détaillants et Artisans du Neudorf	M. DAUTEL
DDTM 56	M. FRETIGNE
DREAL Limousin/CNISAM	M. ALEMANY
Handistar	M. BAPTISTE
Inovaccess	M. REVOL



Pour aller plus loin

- **Centre de Ressources de l'Accessibilité de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle**
Rubrique « Si vous êtes un commerçant »
<http://www.accessibilite.gouv.fr>
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Si-vous-etes-un-commercant.html>
- **CCI France**
<http://www.cci.fr>
- **Assemblée permanente des chambres de métiers et de l'artisanat (APCMA)**
<http://www.artisanat.fr/>
- **Centre National d'Innovation Santé, Autonomie et Métiers (CNISAM)**
<http://www.cnisam.fr/>
- **Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS)**
Ministère de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme
<http://www.dgcis.redressement-productif.gouv.fr/la-dgcis/missions>
- **Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA)**
Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/-Accessibilite-.html>
<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Presentation,14076.html>
- **Association Jaccede.com**
<http://www.jaccede.com>
- **Association des Paralysés de France**
<http://www.apf.asso.fr/>



Glossaire

AGEFIPH	Association de GEstion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées
APCMA	Assemblée Permanente des Chambres de Métiers et de l'Artisanat
APF	Association des Paralysés de France
AT	Autorisation de travaux
AVH	Association Valentin Haüy
CAP35	Commerce et Artisanat de Proximité (Conseil général d'Ille-et-Vilaine)
CAPEB	Confédération de l'Artisanat des Petites Entreprises du Bâtiment
CAPH	Commission pour l'Accessibilité aux Personnes Handicapées
CAUE	Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et d'Environnement
CCDSA	Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité
CCI FRANCE	Chambre de Commerce et d'Industrie France
CCI(T ou R)	Chambre de Commerce et d'Industrie (Territoriale ou Régionale)
CEFAC	Centre d'Etudes et de Formation des Assistants techniques des Commerces des services et du tourisme
CETE	Centre d'Etudes Techniques de l'Equipement
CG	Conseil Général
CGA	Commission Grenobloise d'Accessibilité
CHAT	Collectif Handicap et Accessibilité pour Tous
CMA	Chambre de Métiers et de l'Artisanat
CNISAM	Centre National d'Innovation Santé, Autonomie et Métiers
DDT(M)	Direction Départementale des Territoires (et de la Mer)
DEVECO	DEVeloppement ECOnomique
DGCIS	Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services

DMA	Délégation Ministérielle à l'Accessibilité
DRFIP	Direction Régionale des Finances Publiques
DREAL	Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement
EPCI	Etablissement Public de Coopération Intercommunale
ERDF	Electricité Réseau Distribution France
ERP	Etablissement Recevant du Public
FAARE	Fonds d'Actions pour l'Accessibilité, la Rénovation et l'Embellissement
FFB	Fédération Française du Bâtiment
FISAC	Fonds d'Intervention pour les Services, l'Artisanat et les Commerces
IAUL	Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de Lille
LMCU	Lille Métropole Communauté Urbaine
LSF	Langue des Signes Française
OCMACS	Opération Collective de Modernisation de l'Artisanat du Commerce et des Services
ODESCA	Opération de DEveloppement et de Structuration du Commerce et de l'Artisanat
PC	Permis de construire
PMR	Personne à Mobilité Réduite
RATP	Régie Autonome des Transports Parisiens
SCDA	Sous Commission Départementale d'Accessibilité
SDIS	Service Départemental d'Incendie et de Secours
SNCF	Société Nationale des Chemins de fer Français
TPE	Très Petite Entreprise
UCIA	Union Commerciale, Industrielle et Artisanale



Table des matières

Préambule	1
Sommaire	3
1. La loi du 11 février 2005 et ses objectifs	4
1.1 Un objectif commun à tous les commerces	4
1.2 Les obligations d'accessibilité diffèrent selon la catégorie de l'ERP	4
1.3 Une notion cruciale : La chaîne de déplacement	4
1.4 Une nouveauté : prendre en compte tous les handicaps	5
1.5 Un principe de réalité	5
2. Actions de communication	6
2.1 Des réunions d'information et de sensibilisation	6
2.1.1 A destination de qui ?	6
2.1.2 Quelle information diffuser lors de cette première étape ? Qui solliciter ?	7
2.2 Actions spécifiques	8
2.2.1 Journée de sensibilisation	8
2.2.2 Démarchage/porte à porte	8
2.2.3 Des forums	10
2.2.4 Le rôle des associations	10
2.3 Autres opportunités d'information	11
2.3.1 Passion commerces	11
2.3.2 Rencontres régionales des unions commerciales	11
2.3.3 CAUE	11
2.4 Diffusion de documentation	12
2.5 Campagne publicitaire (vidéos, affiches, mail, etc.)	13
3. Aide technique et aide sur le terrain	14
3.1 Documentation technique sous différentes formes	14
3.2 Conseil et accompagnement	15
3.3 Autodiagnostic	16
3.4 Réalisation de prédiagnostics	17
3.5 Formation des services accompagnateurs	18
3.6 Réalisation du diagnostic	19
3.7 Accompagnement en phase de maîtrise d'œuvre	20
3.7.1 Préconisation de travaux et vérification	20
3.7.2 Formation des entreprises du BTP	20

3.7.3	Labellisation des professionnels du cadre bâti	20
3.7.4	Insertion dans des réseaux d'échange	21
3.7.5	Partenariats universitaires locaux pour l'émergence de solutions innovantes	21
3.8	Accompagnement administratif	23
3.8.1	Accompagnement sur le volet économique	23
3.8.2	Accompagnement via les règles d'urbanisme	23
3.8.3	Participation à la CCDSA	24
4.	Aides nationales	25
4.1	Aides nationales	25
4.1.1	FISAC	25
4.1.2	Financement d'actions de développement économique (Deveco)	26
4.1.3	Oséo, un prêt pour la modernisation de la restauration	26
4.1.4	Les aides Agefiph	26
4.2	Aides locales	27
4.2.1	Les régions	27
4.2.2	Les départements	28
5.	Valorisation	29
5.1	Création de labels sur les commerces accessibles	29
5.2	Organisation de concours	30
5.3	Référencement des commerces accessibles	31
5.3.1	Guides	31
5.3.2	Sites internet	32
5.4	Valorisation des réalisations exemplaires	33
6.	Appels à projet	34
6.1	Appels à projet	34
6.1.1	Appel à projet « Commerces de proximité et accessibilité »	34
6.1.2	Label Destination pour tous	35
6.2	Engagement dans la durée des villes pionnières	35
7	À retenir	37
7.1	Points de vigilance	37
7.2	Facteurs de réussite	37
	Sources	38
	Pour aller plus loin	39
	Glossaire	40



Notes . . .

Rédaction :
Amélie Goepp - CETE Normandie Centre/DADT/VIA - 02 35 68 81 12 - amelie.goepp@developpement-durable.gouv.fr

Conception de la couverture :
Sylvain Giguet - DICOM-DMA/COU/12006 – Septembre 2012

Maquette :
Antoine Jardot - CETE Normandie Centre/DADT/VIA - 02 35 68 89 33

Impression :
METL-MEDDE/SG/SPSSI/ATL2 - imprimé sur du papier certifié écolabel européen



**Ministère de l'Égalité des territoires et du Logement
Ministère de l'Écologie, du Développement durable
et de l'Énergie**

Secrétariat général

Tour Pascal A
92055 La Défense cedex

Tél. 01 40 81 21 22