**Tous différents, tous égaux : les commerçants engagés à Bessancourt !**

Nous sommes les élus du Conseil Municipal des Enfants et nous voulons que notre ville soit agréable à vivre pour tout le monde.

Nous souhaitons que tous les bessancourtois puissent se déplacer, se rencontrer, aller chez leur commerçant, accéder aux espaces de jeux, au parc, à la bibliothèque, à la ludothèque, aux gymnases, à la crèche, à l’école et au collège, à l’espace Steckar sans rencontrer de difficultés.

Alors il faut que nous prenions en compte les obstacles que peuvent rencontrer certains citoyens parce qu’ils n’entendent pas ou pas bien, parce qu’ils ne voient pas ou pas très bien, parce qu’ils ont du mal à communiquer avec les autres, parce qu’ils ne peuvent pas marcher, bref, on peut tous être dans ces situations même si c’est pour quelques jours !

Il faut donc que la ville puisse prendre en compte ces différences pour que tout le monde soit à égalité.

Nous savons qu’aller chez son commerçant à Bessancourt, c’est très important pour tout le monde.

Mais ce n’est pas facile si les différences ne sont pas prises en compte par vous.

Alors pour des commerçants au top, voici un petit guide que nous avons réalisé.

Entre nous, en s’adaptant à chacun, les clients seront plus heureux et ils viendront davantage chez vous !

C’est gagnant/gagnant !

Nous comptons sur vous !

**Handicap et Accessibilité**

Vous avez dit « Handicap » ?

Vous allez être étonné par la définition ! Prêt ?

Le handicap, c’est quand la société ne s’adapte pas aux différences de chacun, les personnes rencontrent alors des obstacles dans la vie de tous les jours, ce qui empêche le vivre ensemble.

Nous devons alors agir ensemble sur ces obstacles !

Imaginez que vous vous déplacez en fauteuil roulant et que vous pouvez entrer et sortir sans problème chez votre commerçant parce qu’il y a une rampe adaptée et qu’à l’intérieur du magasin, vous pouvez circuler sans problème : vous êtes alors un client comme les autres ! Et la rampe va servir aux personnes âgées et aux parents avec une poussette, c’est chouette.

Vous avez dit « accessibilité » ?

L’accessibilité, c’est quand les personnes peuvent avoir accès à tout sans rencontrer d’obstacles.

C’est prévu par la loi de 2005 mais aussi par la convention relative aux droits des personnes handicapées.

La loi de 2005 a dit que tous les commerces neufs devaient être accessibles. Pour les plus anciens, les commerces ont eu du temps pour s’adapter. En 2025, c’est fini les commerces doivent être accessibles pour tout le monde, sinon vous risquez d’avoir des sanctions !

Il existe encore des aides financières si vous en avez besoin : <https://www.asp-public.fr/aides/fonds-territorial-accessibilite>

**Nos conseils**

Il faut penser à beaucoup de choses pour être certain d’être accessible et prendre en compte les différences de chacun, découvrons ensemble les possibilités !

Un commerce accessible doit permettre à tous :

* d’entrer dans le commerce
* se déplacer sur la surface de vente accessible
* accéder aux produits situés en libre-service
* communiquer et régler ses achats de manière autonome
* sortir du commerce

Il existe des règles techniques fixées par des arrêtés pour tous les commerces qui concernent le cheminement extérieur, la devanture, l’accès au commerce (pente, ressauts, escalier, porte d’entrée), l’espace de vente (le comptoir, les allées et rayonnages).

Vous pouvez retrouver toutes ses règles en allant sur le lien suivant : <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F32873> mais aussi https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/politique-laccessibilite , ces règles permettent notamment aux personnes en situation de handicap de pouvoir accéder comme tout le monde à leur commerce de proximité.

Pour vous aider, vous pouvez joindre votre correspondant accessibilité :

**M. Cédric ROSTAL**

Téléphone : 01 34 25 24 65

Mail : mailto:ddt-shl-bacqc@val-doise.gouv.fr

**Adresse :** Direction Départementale des Territoires du Val d’Oise SHRUB/PACQC 5 avenue Bernard Hirsch CS 20105 95010 Cergy Pontoise Cedex

Il y a les règles techniques mais il y a aussi l’accueil de tous les clients et c’est ce dont on va vous parler parce que c’est essentiel !

Pour faire ce petit guide, on s’est tous mis à la place de personnes qui peuvent être freinées dans leur autonomie et on vous invite à faire l’exercice, on trouve très vite de bonnes solutions et si on ne sait pas, rien de plus facile : on demande aux personnes ce dont elles ont besoin !

Et il y a plein de guides qui existent dont le guide [guide\_numerique\_accueil\_PH\_3.pdf](file:///U%3A%5Caffaire%20priv%C3%A9e%5Cguide_numerique_accueil_PH_3.pdf) qui est très complet et bien d’autres encore : à vos moteurs de recherche pour aller plus loin ☺

**A présent, c’est à vous !**

**Imaginez que vous ne voyez pas ou très mal et que vous entrez dans votre commerce, à votre avis, que faut-il faire** ?

 Imaginez quelques instants…

Vous trouvez des solutions ?

Nous vous partageons quelques conseils :

* Si à l’entrée, le client a du mal à s’orienter, parler distinctement afin de le guider.
* Décrivez comment votre commerce est organisée de manière précise et ce que vous proposez : vos différents produits et services et quels sont les prix. Vous pouvez aussi imaginez de mettre votre carte en braille avec les prix. Le braille permet aux personnes non voyantes qui le lisent d’être autonomes dans leur choix.
* Si la cliente est accompagnée de son chien guide, ils peuvent rentrer tous les deux, c’est autorisé par la loi !
* Dites à votre client ce que vous faites, « je vais vous chercher » etc…
* Si la cliente a besoin d’être guidée, demandez-lui ce qu’elle préfère : que vous la guidiez en lui prenant le coude, que vous lui donniez le coude ?
* Si dans votre commerce, on peut retirer des colis et que le client doit signer un document, placer la pointe à l’endroit où il peut apposer sa signature.

**Imaginez que vous n’entendez pas ou très mal et que vous entrez dans votre commerce, à votre avis, que faut-il faire ?**

Imaginez quelques instants…

Vous trouvez des solutions ?

Nous vous partageons quelques conseils :

* Assurez-vous que la cliente vous regarde avant de commencer à lui parler.
* Ne mettez pas votre main devant votre bouche et veillez à être bien éclairé, en évitant les contre-jours afin que le client puisse lire sur vos lèvres s’il en a besoin.
* Parlez face à votre cliente, distinctement, normalement, sans exagérer l’articulation et sans crier.
* Privilégiez des phrases courtes et un vocabulaire simple.
* Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage, etc...
* Proposez de quoi écrire, en mimant l’écrit, mettez à disposition une tablette ou un téléphone, c’est plus simple !
* Affichez de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées et leurs prix et cela va servir à tout le monde ☺
* Installez une boucle à induction magnétique à signaler par le pictogramme adéquat, en s’assurant régulièrement qu’elle fonctionne pour les personnes qui portent un appareil auditif
* Pour les personnes qui utilisent la langue des signes française pour communiquer, apprenez les mots en LSF, vous pouvez aussi vous former, c’est une langue passionnante ! Quelques dictionnaires sont disponibles sur internet :
	+ <https://issuu.com/ccidebordeaux/docs/guide-commercants-artisans-parlez-e>
	+ <https://commentcasesigne.fr/livret-lsf/>
	+ <https://lsf.fondation-voltaire.fr/landing>

**Imaginez que vous ne pouvez pas communiquer à l’oral, que vous ne comprenez pas toujours ce qu’on vous dit et que vous entrez dans votre commerce, à votre avis, que faut-il faire ?**

Imaginez quelques instants…

Vous trouvez des solutions ?

Nous vous partageons quelques conseils :

* Soyez à l’écoute et faites un sourire pour que votre client se sente bien, il peut avoir des attitudes (et qui n’en a pas !) un peu étrange, mais tout va bien, un peu de différence change le quotidien !
* Parlez avec des phrases simples, sans négation, en utilisant des mots faciles à comprendre
* Si votre cliente ne comprend pas faites appel à l’image, à la reformulation, à la gestuelle en cas d’incompréhension, en utilisant des images (avec une tablette par exemple), un tableau de communication ou un dessin
* Si votre client communique avec une tablette ou tout autre outil, prenez en compte ses demandes sans demander à un tiers, c’est bien la personne qui s’exprime !
* Proposez votre aide, ne faites pas à la place de votre client.
* Utilisez une signalétique adaptée et des écrits en « facile à lire et à comprendre » (FALC), le FALC permet à tout le monde de comprendre les informations

<https://www.culture.gouv.fr/Thematiques/developpement-culturel/Culture-et-handicap/Facile-a-lire-et-a-comprendre-FALC-une-methode-utile>

* Aidez la personne pour le règlement, notamment dans le comptage de l’argent.
* Acceptez le chien d’assistance dans votre commerce.
* Votre cliente peut être stressée sans forcément s’en rendre compte, il suffit alors de parler calmement
* Laissez votre client s’exprimer jusqu’au bout et laissez-lui le temps de réaction et d’expression.
* Si la personne a des difficultés d’élocution, soyez patient et laissez-lui le temps de s’exprimer et de finir ses phrases. N’hésitez pas à faire répéter plutôt que de faire croire que vous avez compris.

**Imaginez que vous ne marchez pas ou très difficilement, que vous avez des difficultés pour vous déplacer, vous êtes par exemple en fauteuil roulant, et que vous entrez dans votre commerce, à votre avis, que faut-il faire ?**

Imaginez quelques instants…

Vous trouvez des solutions ?

Nous vous partageons quelques conseils :

* Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle.
* Mettez, si possible, à disposition des bancs et des sièges de repos.
* Dans une file d’attente, indiquez à votre cliente la file prioritaire si elle ne l’a pas vue.
* Proposez l’aide sans l’imposer.
* Informez la personne du niveau d’accessibilité de votre commerce pour qu’elle puisse juger si elle a besoin d’aide ou pas.
* Si vous devez guider un fauteuil, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
* Ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant : vous risquez non seulement de déséquilibrer la personne, mais aussi de la mettre mal à l’aise.
* Pour accompagner une personne qui se déplace debout, veillez à ne pas la déstabiliser et à marcher à ses côtés en respectant son rythme.
* Pour échanger avec une personne en fauteuil, il est préférable de vous placer à sa hauteur.
* Adressez-vous directement à la personne et non à son accompagnateur, s’il y en a un.
* Acceptez les chiens d’assistance dans votre commerce.

**Imaginez que vous ne supportez pas physiquement le bruit et les lumières trop fortes qui vous empêchent de faire vos achats et que vous entrez dans votre commerce, à votre avis, que faut-il faire ?**

Imaginez quelques instants… Vous trouvez des solutions ? Nous vous partageons quelques conseils :

* Demandez à votre client si le fond sonore le gêne et baisser la musique (s’il y en a) ou proposer que durant certains jours de la semaine, il y ait des moments sans aucune musique
* Vous pouvez également proposer un casque qui limite le bruit
* Demandez à votre client si l’intensité de la lumière le gêne et si vous en avez la possibilité prévoyez un éclairage apaisant, en fait c’est bien pour tout le monde !

Vous êtes accessible ou presque ?

Alors allez sur <https://acceslibre.beta.gouv.fr> et renseignez en quelques minutes la plateforme : grâce à acceslibre, vous allez augmenter votre visibilité sur internet et mettre en valeur les services que vous proposez pour l'accueil de tous vos clients

Compléter les informations de votre établissement ne vous prendra que quelques minutes.

**Annexes : des informations et outils utiles !**

**Ayez une tablette dans votre commerce !**

Aujourd’hui les smartphones comme les tablettes apportent aussi des aides pour bien communiquer notamment avec les personnes non voyantes :

* les écrans offrent très souvent des contrastes élevés et des couleurs profondes très aidantes pour les personnes malvoyantes, elles améliorent la lisibilité. Vous pouvez également zoomer sur l’écran pour une meilleure visibilité du contenu ou personnaliser les couleurs : ajustez la saturation, la teinte et le contraste pour mieux voir le texte et les images.

Pour les personnes ayant besoin de pictogrammes, vous pouvez aller chercher l’image nécessaire.

Vous pouvez également écrire un message pour les personnes sourdes ou aller chercher le signe dont vous avez besoin en langue des signes française.

Alors dotez vous d’une tablette ! Vous pouvez aussi l’utiliser pour les personnes ne parlant pas la langue française !

**Installez une boucle d’induction magnétique :**

* La boucle d'induction magnétique (BIM) est un dispositif de transmission audio par voie électromagnétique qui permet aux personnes appareillées ainsi qu'aux implantés cochléaires de profiter au mieux du son dans les salles de concert, les théâtres, les administrations, les commerces. La méthode la plus simple pour mettre en place votre boucle magnétique consiste à faire l'acquisition d'un boîtier portable. Tout-en-un, il permet de sonoriser un guichet, une caisse ou un comptoir avec une mini-boucle d'environ un mètre carré, suffisant pour une conversation entre deux personnes. Le boîtier se pose sur le comptoir dès qu'un(e) client(e) en fait la demande, après avoir identifié la signalétique de la boucle magnétique qui indique que le local est équipé.

**Quelques informations concernant les chiens guides et chiens d’assistance**

**Le chien d’assistance**

Le chien d’assistance est destiné également aux personnes avec un trouble du neurodéveloppement. Il apporte aux personnes une aide technique et peut porter des sacs sur son dos dans lesquels son maître peut ranger ce dont il a besoin ou encore ce qu’il achète. C’est d’ailleurs ce sac qui permet de différencier un chien d’assistance d’un chien guide d’aveugle qui n’en possède pas. Mais, au-delà de cette aide, le chien est un compagnon au quotidien, un soutien moral, affectif, et constitue un formidable lien avec l’environnement.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d’accès à tous les ERP, même du secteur de l’alimentation, pour les chiens guides d’aveugles et les chiens d’assistance. Qu’ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d’attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

« Le fait d’interdire l’accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d’invalidité est passible d’une contravention de 3e classe, soit 150€ à 450€ ».

« La présence d’un chien guide d’aveugle ou d’assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l’accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre »

**Le chien guide d’aveugles**

Le chien guide d’aveugle aide son maître dans les déplacements, en les rendant plus fluides et plus sécurisés. Il a appris à éviter les obstacles au sol, le cheminement sur les trottoirs, les passages piétons et l’utilisation des transports en commun, des ascenseur et toilettes.

La loi du 11 février 2005 réaffirme la liberté d’accès à tous les ERP, même du secteur de l’alimentation, pour les chiens guides d’aveugles et les chiens d’assistance. Le chien guide d’aveugle se reconnaît à son harnais spécifique. Qu’ils soient en apprentissage avec leur formateur ou définitivement éduqués avec leur maître, ces chiens peuvent accéder gratuitement et sans muselière aux transports en commun et aux taxis, aux locaux ouverts au public (commerces, restaurants, salles d’attente des hôpitaux et cabinets médicaux, les lieux de loisirs) et aux locaux permettant une activité professionnelle, formatrice ou éducative.

« Le fait d’interdire l’accès aux chiens accompagnant les personnes titulaires de la carte d’invalidité est passible d’une contravention de 3e classe, soit 150€ à 450€ ».

« La présence d’un chien guide d’aveugle ou d’assistance aux côtés de la personne handicapée ne doit pas entraîner de surfacturation supplémentaire dans l’accès aux services et prestations auxquels celle-ci peut prétendre.

**La communication alternative et améliorée chez les commerçants :**

Pour les personnes qui ne peuvent pas s’exprimer oralement ou qui rencontrent des difficultés dans leur mode d’expression, mettez en place des tableaux de communication, c’est facile et en plus cela peut servir à tout le monde !

Faites le plein de ressource sur :

 <https://happycap-foundation.fr/la-caa-dans-les-lieux-publics> auprès de l’association Isaac francophone et rejoignez le mouvement CAApt’ <https://caapt2024.org/>