



Magasins sans obstacles

> Aménagement et liste de contrôle

Il y a plus de vingt ans, le Centre suisse a soutenu la Fédération des coopératives Migros dans l'élaboration d'une recommandation sur la construction sans obstacles de leurs magasins. La publication « Aménagements de magasins sans obstacles, recommandations pour la construction de magasins Migros » est obsolète, car les exigences pour les constructions accessibles au public sont réglées de manière contraignante dans la norme SIA 500.

En accord avec la Fédération des coopératives Migros, le Centre suisse a intégré dans le présent document le chapitre sur l'aménagement des magasins et la liste de contrôle afin d'assurer l'accès aux différents thèmes. Il s'agit d'extraits de l'édition 2002. Les dimensions et les exigences figurent dans la norme SIA 500.

Ce document est disponible sur le site Internet du Centre suisse pour une architecture sans obstacles jusqu'à la publication de la nouvelle directive entièrement révisée sur l'aménagement des magasins.

5 Magasin

5.1 Zone d'entrée

Panneaux d'information

Les panneaux d'information et/ou d'orientation doivent être faciles à trouver et lisibles également pour les handicapés de la vue (voir chapitre 6.2 Inscriptions et panneaux indicateurs; page 29).

Largeur de circulation

Les couloirs et voies d'accès dans la zone de circulation doivent avoir une largeur de 1.20 m au minimum.

Pas de danger

Aucun obstacle posé ou saillant ne doit se trouver dans la zone de circulation.

Lignes de guidage

Prévoir – partout où cela est possible – des marques au sol visuels et tactiles sous forme de lignes de guidage (en particulier dans les malls et sur des grandes places extérieures vers les magasins, ascenseurs, escaliers roulants, toilettes, etc. Voir également à ce sujet le chapitre 5.2 Service après-vente; page 23).

Aménagement

L'aménagement, les couleurs et l'éclairage doivent garantir une bonne orientation, aux handicapés de la vue également. Les chapitres 6 Eclairage et orientation; page 29 et 2.5 Handicapés de la vue; page 11 contiennent les exigences y relatives.

Paniers de provisions

Des paniers doivent être mis à disposition dans tous les points de vente (facilité pour de nombreux handicapés en fauteuil roulant et handicapés de la vue).

Chariots spéciaux

Des chariots spéciaux pour personnes âgées et handicapés de la marche peuvent être mis à disposition dans les grands magasins ou centres commerciaux. Ces chariots sont conçus pour de petites quantités, sont faciles à manoeuvrer et représentent une aide à la marche. Voir illustration correspondante dans le chapitre 2.1 Personnes âgées; page 6.

Les chariots mentionnés doivent être mis à disposition à un endroit bien visible et facilement accessible.



Dispositifs d'entrée

Les tourniquets comme dispositifs d'entrée sont inappropriés et doivent être remplacés.

5 Magasin

5.2 Service après-vente

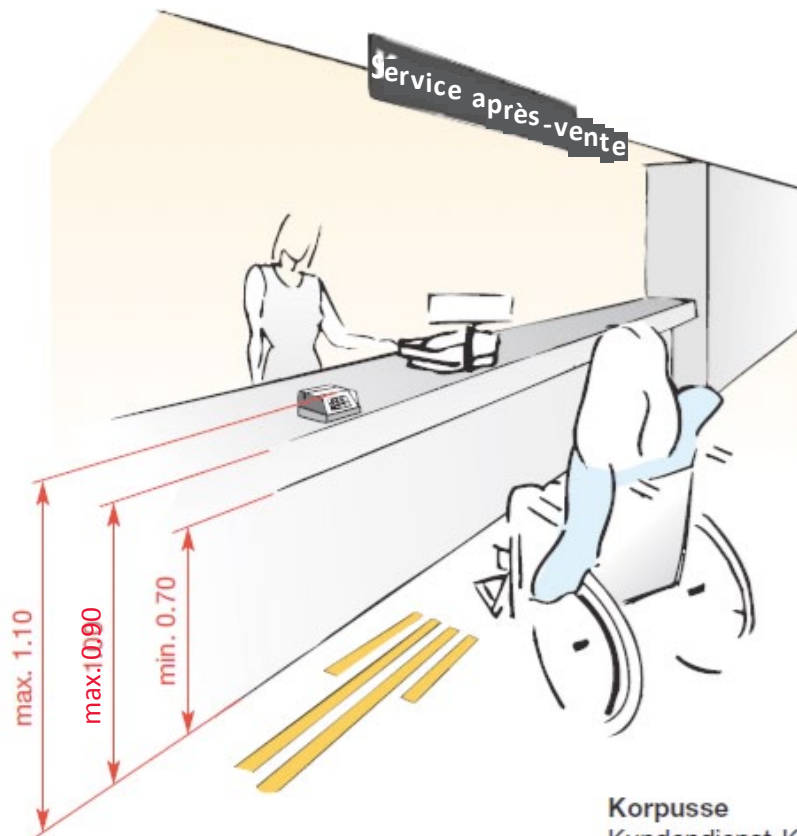
Emplacement

Même les petits services après-vente ou services après-vente combinés doivent être faciles à trouver, identifiables et accessibles pour les clients handicapés. Une bande antidérapante autocollante (décollable) visuelle et tactile, comme ligne de guidage pour les aveugles / malvoyants jusqu'au service après-vente, permet à ces derniers de demander de l'aide lors de leurs achats. D'autre part, la flexibilité reste garantie en cas de changement de l'agencement du magasin.

Aménagement

Un éclairage suffisant permet aux handicapés de l'ouïe de lire sur les lèvres, de voir les gestes et les mimiques du personnel de vente; il est également nécessaire aux malvoyants.

La combinaison du service après-vente avec la vente de fleurs représente un risque accru d'accident pour les aveugles et les malvoyants.



Korpusse

Kundendienst-Korpusse müssen für sitzende Kunden benützbar sein. Dies sollte durch einen Kompromiss in der Höhe der Arbeitsplatte erreicht werden.

Dans la mesure du possible, le plan de travail devrait être installé à une hauteur de max. 0.90 m pour tous les clients. Afin de permettre l'engagement du fauteuil roulant sous le plan de travail, une hauteur minimum de 0.70 m du sol est nécessaire.

5 Magasin

5.3 Aires de circulation

Pas de marche

Les marchandises doivent impérativement être accessibles sans avoir à franchir de marche ou de seuil.

Les estrades pour exposer et présenter la marchandise doivent dans la mesure du possible être évitées ou alors être conçues de sorte à ne pas être une source de risque d'accident (p.ex. pour les handicapés de la vue). Elles doivent par conséquent faire l'objet d'un marquage présentant de forts contrastes ou se détacher clairement du fond grâce à des couleurs de tons clairs et foncés.



Largeurs de passage

Tous les passages entre les rayonnages, meubles, présentoirs, piliers, etc. doivent en règle générale avoir une largeur de 1.20 m (largeur franche entre les bordures de protection).

Les passages d'une longueur de 1.00 m maximum ne doivent pas être inférieurs à 0.90 m de large.

Zone de circulation

Aucun obstacle posé ou saillant ne doit se trouver dans la zone de circulation (risque d'accident pour les handicapés de la vue).

Les revêtements de sol ne doivent être ni réfléchissants, ni éblouissants (voir illustration dans le chapitre 2.5 Handicapés de la vue, page 11).

Orientation

D'une manière générale, l'orientation des handicapés de la vue devra être facilitée par un bon aménagement riche en contrastes (en particulier contrastes de couleurs prononcés entre le sol et les murs) et par un bon éclairage.

Des bâtiments clairement conçus facilitent l'orientation des personnes âgées et des handicapés de la vue. Des plans d'orientation dans les grands points de vente représentent également une aide.

Les indications des rayons répondent à un souhait fréquemment mentionné par les personnes âgées.

Zones de repos

Des sièges doivent si possible être proposés à l'intérieur de tous les magasins, ils sont obligatoires à partir du point de vente du type de distribution MM 2000.

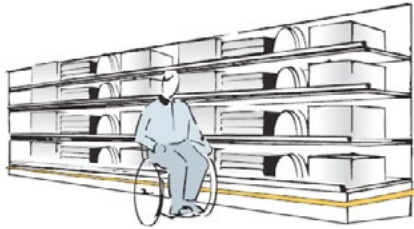


5 Magasin

5.4 Ameublement

Rayonnages de vente

La plupart des handicapés en fauteuil roulant ou limités dans leurs mouvements (p.ex. rhumatisants) ne peuvent pas accéder aux marchandises placées sur les étagères supérieures. Les marchandises de première nécessité sont par conséquent à placer dans la mesure du possible dans la zone d'accessibilité, à max. 1.10 m du sol. La disposition des marchandises par blocs verticaux en facilite l'accès (p.ex. pour les enfants).



Bordures de protection

Pour ne pas réduire l'accessibilité, les bordures de protection des rayonnages et des meubles ne doivent pas dépasser de plus de 50 mm.

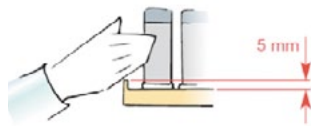
Vitrines

Le plan de travail des vitrines de vente doit avoir une hauteur maximum de 1.10 m du sol (facilité pour les enfants, personnes de petite taille, handicapés en fauteuil roulant).

Les consoles de protection et d'appui doivent être fixées à une hauteur de 0.45 m au minimum pour permettre l'engagement du fauteuil roulant.

Étagères

Les étagères munies d'un petit rebord (env. 5 mm) empêchent les objets de glisser hors du rayon. Ceci constitue une aide pour les clients ayant des difficultés de préhension, p.ex. tremblements, raideurs musculaires, force défaillante ou acuité visuelle restreinte.



Étalages

Pour les étalages, tables etc. avec self-service disposés horizontalement – comme p.ex. pour fruits et légumes – il faut garantir un bon accès aux fauteuils roulants (l'accès latéral est ici prioritaire). La disposition de la marchandise par blocs, de l'avant vers l'arrière, facilite l'accès aux marchandises en station assise.

Pour des raisons de lisibilité, les panneaux avec étiquettes de prix doivent être placés le plus près possible des clients.

Dispositifs de commande

Les balances délivrant les étiquettes de prix et autres installations similaires propres au self-service ne doivent pas être placées trop haut et être situées tout à l'avant du comptoir.

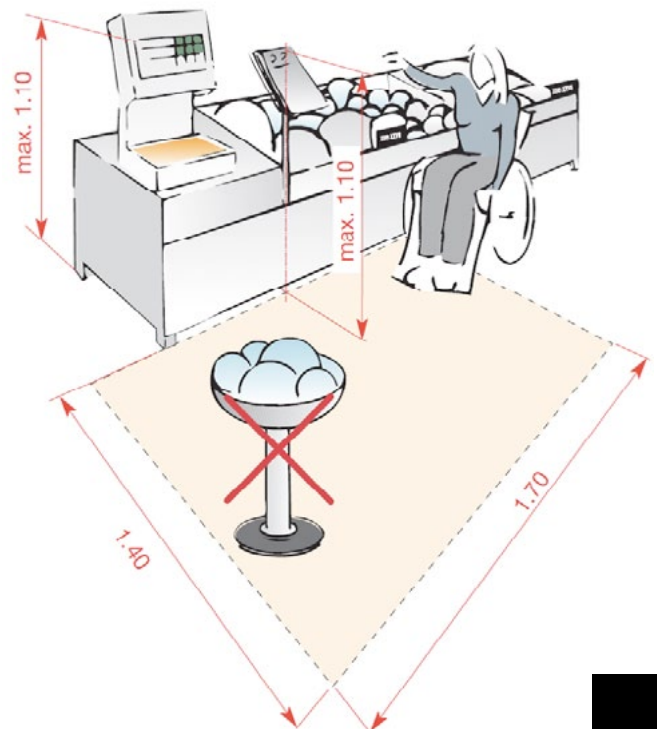
Accessibles à max. 1.10 m du sol.

Le display doit être visible aussi depuis le fauteuil roulant et les touches doivent avoir une largeur de 25 mm au minimum.

L'inscription des touches doit être conforme aux exigences du chapitre 6.2 Inscriptions et panneaux indicateurs; page 29.

Au moins un distributeur de sachets ou installation similaire doit être fixé sur la face avant du comptoir, à une hauteur maximum de 1.10 m du sol.

Un espace libre de 1.40 x 1.70 m au minimum est nécessaire devant les installations de self-service, comme p.ex. balances délivrant les étiquettes de prix, afin de permettre un accès latéral en fauteuil roulant.



5 Magasin

5.5 Cabines d'essayage

Nombre

Chaque domaine avec cabines d'essayage doit disposer d'au moins une cabine adaptée aux fauteuils roulants.

Dimensions

L'encombrement d'un fauteuil roulant standard et la place pour 1 – 2 personnes aidant la personne handicapée servent de référence.

Largeur d'entrée : min. 0.90 m
 Surface : min. 1.40 m x 1.40 m ou
 min. 1.20 m x 1.80 m

Équipement (miroirs, barres d'appui, sièges, patères)

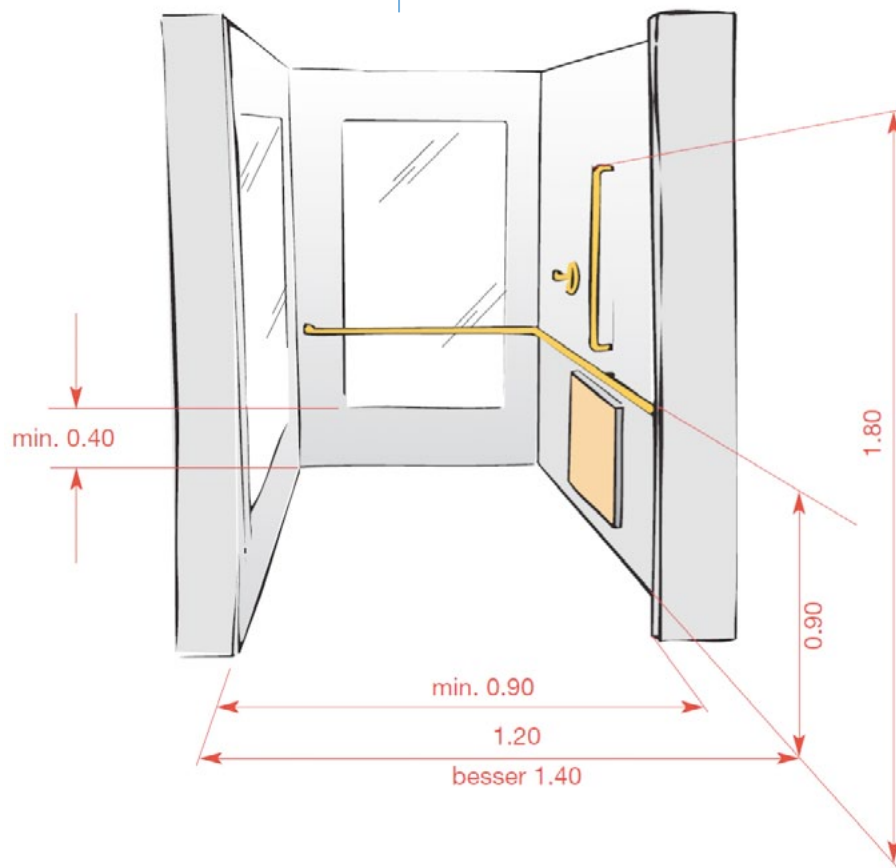
La cabine doit être équipée d'un miroir sur l'une des parois latérales et d'un miroir sur la paroi arrière. Bord inférieur du miroir à 0.40 m maximum du sol, bord supérieur du miroir à la hauteur normale.

Des barres d'appui horizontales doivent être fixées à 0.90 m et si possible sur toute la longueur de la paroi

arrière et de la paroi latérale opposée au miroir. Une barre d'appui verticale d'env. 0.95 à 1.80 m du sol, sera fixée au milieu de la paroi latérale opposée au miroir.

La surface de manoeuvre à l'intérieur de la cabine d'essayage ne doit pas être gênée par la présence de sièges fixes ou de tablettes de rangement. Prévoir en revanche une chaise mobile sans accoudoirs ou un siège rabattable fixé au mur (avancée min. 50 cm, hauteur du siège 46 cm). Le siège rabattable a pour avantage de ne pas pouvoir être ôté et de ne pas gêner en cas de non utilisation.

En plus des patères installées à hauteur normale, les cabines doivent être équipées de patères fixées à une hauteur maximum de 1.10 m du sol.



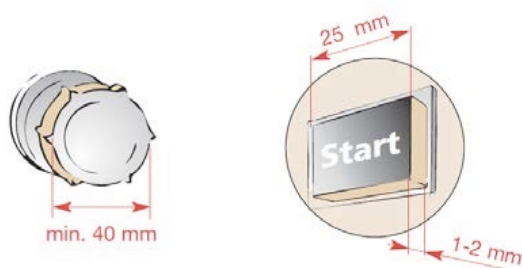
5 Magasin

5.6 Distributeurs / Lieux de dépôt

Dispositifs de commande

Les touches, commutateurs et boutons de commande doivent être faciles à utiliser également pour les personnes handicapées des mains (p.ex. rhumatisants), donc être suffisamment grands, faciles à saisir et à manipuler.

Les écrans à contact sensitif et les touches à effleurlement ne peuvent pas être utilisés par les malvoyants et les aveugles et sont par conséquent à éviter.

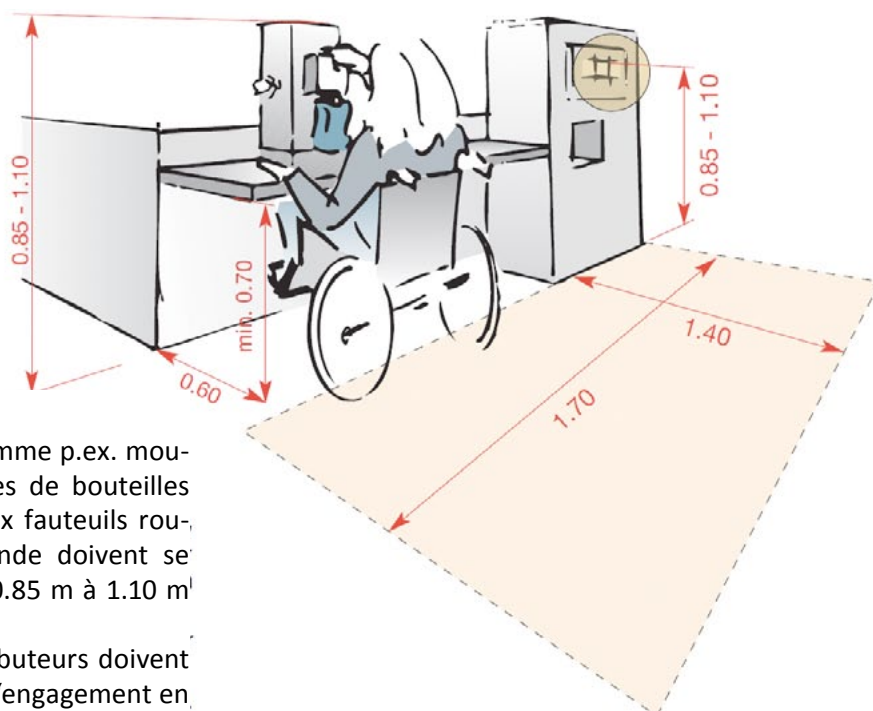
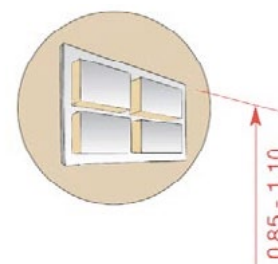


Les boutons de commande doivent avoir un diamètre de 40 mm au minimum.

Les touches doivent être en relief et dépasser de 1 – 2 mm afin de pouvoir être détectées et avoir une largeur de 25 mm au minimum.

Instructions d'utilisation

Pour les handicapés de la vue, des inscriptions claires et des jeux de couleurs doivent faciliter l'utilisation. Les exigences y relatives sont décrites dans le chapitre 6.2 Inscriptions et panneaux indicateurs; page 29.



Aménagement

Les distributeurs et lieux de dépôt comme p.ex. moulins à café, déconsignes automatiques de bouteilles etc., doivent être bien accessibles aux fauteuils roulants et leurs dispositifs de commande doivent se trouver à une hauteur maximum de 0.85 m à 1.10 m du sol.

Dans la mesure du possible, les distributeurs doivent être aménagés de sorte à permettre l'engagement en fauteuil roulant (hauteur min. 0.70 m).

L'espace libre devant les distributeurs doit être de 1.40 m x 1.70 m.

5 Magasin

5.7 Caisse principale

Caisse adaptée aux handicapés

La caisse principale doit être desservie en permanence, elle est par conséquent équipée comme une caisse adaptée aux handicapés. Elle doit servir de lieu d'accueil pour les clients handicapés qui ont besoin d'aide ou de renseignements (dans les grands magasins, cette fonction peut être assurée par le service après-vente).

Signalisation

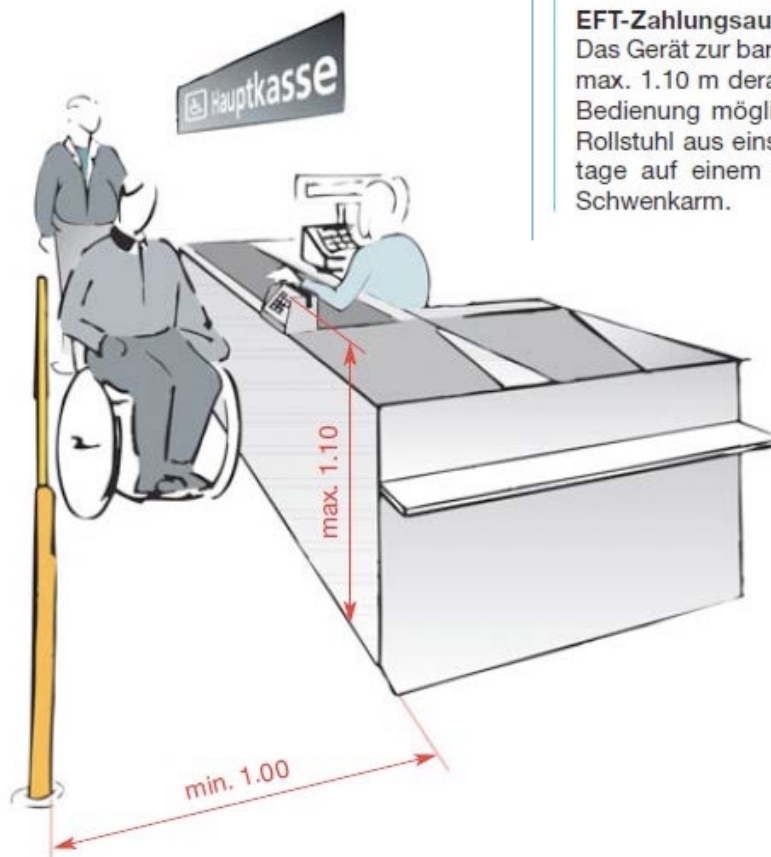
La caisse adaptée aux handicapés doit être signalée de façon bien visible à l'aide du signe conventionnel ICTA (voir page 29) et porter l'inscription « Caisse principale ».

Largeur de passage

La largeur de passage effective doit être de 1.00 m. Ceci permet p.ex. le passage d'un accompagnateur à côté du fauteuil roulant.

Accès

L'accès et le passage de la caisse adaptée aux handicapés doivent être en ligne droite et ne pas comporter d'angles.



Équipement électronique

Les équipements électroniques doivent être maximum de 1.10 m de sorte à permettre leur utilisation mais aussi la hauteur du fauteuil roulant. Le montage est également envisageable.

> Liste de contrôle pour les phases de planification et exécution

La liste de contrôle ci-après doit faciliter la planification de nouvelles constructions et transformations adaptées aux handicapés. Elle représente un instrument de travail pratique et clair qui énumère sous forme succincte et résumée les points les plus importants dans les différents domaines. Elle ne se veut toutefois pas exhaustive et ne remplace pas la lecture des différents chapitres de cette brochure.

Accès	Accès extérieur	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Éviter les marches, seuils et obstacles, resp. les éliminer lors de la transformation <input type="checkbox"/> Éviter les pentes transversales, max. 2% <input type="checkbox"/> Largeur de la voie de circulation min. 1.20 m, hauteur min. 2.10 m <input type="checkbox"/> Largeur de passage en général min. 0.90 m <input type="checkbox"/> Revêtement de sol dur et antidérapant, pas de gravier, pas de pav <input type="checkbox"/> Marquage opaque des vitrages, sur toute la longueur, mind. 50% de la zone entre 1.40 m et 1.60 m au-dessus du sol, distance entre les différents éléments max. 0.10 m, de préférence bicolore (couleurs claire et foncée)
	Escaliers	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Interrompre les escaliers de plus de 10 marches par des paliers <input type="checkbox"/> Largeur minimum 1.20 m <input type="checkbox"/> Mains courantes des deux côtés, \varnothing 35 mm – 45 mm, hauteur de 0.85 m – 0.90 m, distance de 50 mm du mur, dépassant de 30 cm les marches de départ et d'arrivée <input type="checkbox"/> Rapport de pente ne dépassant pas 17,5 cm / 28 cm, contremarches pleines <input type="checkbox"/> Escaliers comportant jusqu'à 3 marches : marquage de chaque nez de marche, largeur 40 mm – 50 mm; avec un contraste de luminosité de priorité I $C_m > 0.6$ <input type="checkbox"/> Escaliers dès 4 marches : marquage en plein de la 1^{ère} marche en haut et de la contremarche de la marche la plus basse, arrivée resp. palier avec des bandes perpendiculaires; autres nez de marches sans marquage ; contraste de luminosité $C_m > 0.6$
	Rampes	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pente max. 6 %, exceptionnellement 12 %, pas de pentes transversales <input type="checkbox"/> Largeur minimum 1.20 m <input type="checkbox"/> Palier horizontal au début et à la fin de la rampe ainsi que devant les portes et passages, longueur 1.40 m <input type="checkbox"/> Mains courantes des deux côtés, \varnothing 35 mm – 45 mm, hauteur de 0.85 m – 0.90 m, distance de 50 mm du mur, dépassant de 30 cm les départ et arrivée de la rampe <input type="checkbox"/> Garde-roues d'une hauteur de 10 cm
	Portes	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Largeur de passage en règle générale min. 0.90 m, de préférence automatisée <input type="checkbox"/> Surface de manoeuvre, resp. surface libre appropriée pour les handicapés en fauteuil roulant devant tous les types de portes <input type="checkbox"/> Installer une porte battante ou coulissante adaptée aux handicapés à côté de la porte carrousel <input type="checkbox"/> Marquage opaque des vitrages, sur toute la longueur, mind. 50% de la zone entre 1.40 m et 1.60 m au-dessus du sol, distance entre les différents éléments max. 0.10 m, de préférence bicolore (couleurs claire et foncée) <input type="checkbox"/> Résistance pour les portes avec ferme-porte max. 30 N
Parkings	Places de parc adaptée au fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Par parking au minimum une place de parking adaptée au fauteuil roulant, et deux pour les parkings de plus de 50 places <input type="checkbox"/> Largeur min. 3.50 m, pas en pente <input type="checkbox"/> Signalisation spéciale moyennant un marquage jaune au sol <input type="checkbox"/> Signe ICTA sur le sol et sur un panneau au mur
	Distributeur automatique	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Espace libre de min. 1.40 m x 1.70 m devant le distributeur <input type="checkbox"/> Touches, insertion des pièces à maximum 1.10 m du sol <input type="checkbox"/> Ne pas placer le distributeur sur un socle

Magasin	Zone d'entrée	<input type="checkbox"/> Largeur des voies de circulation min. 1.20 m <input type="checkbox"/> Ne pas utiliser de tourniquets comme dispositifs d'entrée
	Service après-vente	<input type="checkbox"/> Facile à trouver aussi pour les personnes malvoyantes (év. lignes de guidage) <input type="checkbox"/> Hauteur des plans de travail 0.90 m <input type="checkbox"/> Hauteur des plans de travail 1.00 m
	Aires de circulation	<input type="checkbox"/> Largeur de passage min. 1.20 m <input type="checkbox"/> Prévoir des sièges <input type="checkbox"/> Accès aux marchandises sans marches ni seuils <input type="checkbox"/> Revêtements de sol non réfléchissants <input type="checkbox"/> Inscriptions des rayons et ev. plans d'orientation
	Ameublement	<input type="checkbox"/> Installations de self-service accessibles en fauteuil roulant et dispositifs de commande à une hauteur max. de 1.10 m du sol <input type="checkbox"/> Dépassement maximum des bordures de protection 50 mm <input type="checkbox"/> Plans de travail des vitrines de vente à une hauteur max. de 1.10 m, hauteur sous les consoles de protection et d'appui 0.45 m (engagement des pieds en fauteuil roulant)
	Cabines d'essayage	<input type="checkbox"/> Au moins une cabine adaptée au fauteuil roulant par domaine de besoins, surface librement utilisable (non meublée) de 1.40 m x 1.40 m ou de 1.20 m x 1.80 m, entrée min. 0.90 m <input type="checkbox"/> Bord inférieur du miroir max. 0.40 m du sol <input type="checkbox"/> Barres d'appui horizontales sur au moins 2 murs (hauteur 0.90 m au-dessus du sol), barre d'appui verticale vis-à-vis du miroir (hauteur 0.90 m – 1.80 m au-dessus du sol) <input type="checkbox"/> Pas de siège ou tablette de rangement fixes, patères supplémentaires à une hauteur max. de 1.10 m
	Distributeurs / Lieux de dépôt	<input type="checkbox"/> Hauteur des dispositifs de commande entre 0.85 et 1.10 m <input type="checkbox"/> Espace libre devant les distributeurs min. 1.40 m x 1.70 m <input type="checkbox"/> Si possible permettant l'engagement en fauteuil roulant (hauteur 0.70 m) <input type="checkbox"/> Boutons de commande d'un diamètre min. de 40 mm, largeur minimum des touches 25 mm, pas d'écrans à contact sensible
	Caisse principale	<input type="checkbox"/> Caisse principale adaptée aux handicapés d'une largeur de passage de 1.00 m ; tablette et tapis roulant hauteur max. 0,85 m au-dessus du sol <input type="checkbox"/> Signalisation avec le signe ICTA <input type="checkbox"/> Hauteur du terminal de paiement électronique max. de 1.00 m, lecture du display possible depuis le fauteuil roulant
Eclairage & Orientation	Éclairage	<input type="checkbox"/> La différence d'intensité lumineuse entre l'objet le plus foncé et le plus clair ne doit pas dépasser 1:10
	Inscriptions et panneaux indicateurs	<input type="checkbox"/> Signaler les installations spéciales pour handicapés avec le signe ICTA <input type="checkbox"/> Utiliser des polices de caractères sans sérifs <input type="checkbox"/> Ecriture claire sur fond foncé, avec un contraste de luminosité $C_m > 0.6$ <input type="checkbox"/> Taille : majuscules 30 mm pro 1.0 m (distance de lecture), min. 15 mm <input type="checkbox"/> Informations tactiles pour les étages (p.ex. escaliers, ascenseurs) et les équipements spécifiques pour les handicapés (p.ex. WC)

Restaurant Migros	Accès	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sans marche, ni seuil <input type="checkbox"/> Largeur utile des portes de manière générale min. 0.90 m <input type="checkbox"/> Marquage opaque des vitrages, sur toute la longueur, mind. 50% de la zone entre 1.40 m et 1.60 m au-dessus du sol, distance entre les différentes éléments max. 0.10 m, de préférence bicolore (couleurs claire et foncée)
	Zone de distribution / Self-service	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Largeurs de passage min. 1.20 m <input type="checkbox"/> Glissoir à plateaux d'une hauteur de 0.70 m pour permettre l'engagement en fauteuil roulant <input type="checkbox"/> Hauteur des dispositifs de commande entre 0.85 m et 1.10 m <input type="checkbox"/> Espace libre devant les distributeurs min. 1.40 m x 1.70 m <input type="checkbox"/> Boutons de commande: \varnothing min. 40 mm, largeur des touches min. 25 mm, pas d'écrans à contact sensitif
	Caisse	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Largeur de passage min. 1.00 m <input type="checkbox"/> Terminaux de paiement électronique à une hauteur max. de 1.10 m, lecture du display possible depuis le fauteuil roulant
	Salle de restauration	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Largeur de passage min. entre les chaises occupées 0.80 m, prévoir des espaces libres (1.40 m x 1.70 m) pour les évolutions en fauteuil roulant <input type="checkbox"/> Largeur des tables min. 0.80 m, hauteur jusqu'aux genoux (pour permettre l'engagement en fauteuil roulant) min. 0.70 m, pas d'entretoises, pas de socles <input type="checkbox"/> Durée de réverbération 0.65 – 1.0 Sekunden; demander conseil à un acousticien est fortement recommandé <input type="checkbox"/> Revêtement de sol non éblouissant <input type="checkbox"/> Restitution de la vaisselle sale à une hauteur max. de 1.10 m, espace de manœuvre suffisamment grand devant
Infrastructure	Ascenseurs	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dimensions de la cabine min. 1.10 m x 2.10 m <input type="checkbox"/> Place devant l'ascenseur min. 1.40 m x 1.40 m (place optimale 1.40 m x 1.70 m) <input type="checkbox"/> Largeur utile de la porte de la cabine min. 0.90 m <input type="checkbox"/> Fermeture des portes au moyen d'une cellule photo-électrique double ou d'un détecteur <input type="checkbox"/> Main courante sur 3 côtés de la cabine <input type="checkbox"/> Touche sur le palier 1.00 m au-dessus du sol ; touche supérieure dans la cabine max. 1.20 m au-dessus du sol ; distance par rapport aux coins min. 0.70 m <input type="checkbox"/> Taille des touches min. 25 mm x 25 mm, inscription en écriture en relief ou en Braille <input type="checkbox"/> Annonce acoustique de l'étage
	Escaliers roulants / Tapis roulants	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Signalisation tactile et visuelle à l'entrée et à la sortie <input type="checkbox"/> Marquage de tous les nez de marche
	WC	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Au min. 1 WC adapté au fauteuil roulant par installation <input type="checkbox"/> Dimensions min. 1.80 m x 1.65 m; largeur de porte min. 0.90 m, s'ouvrant vers l'extérieur <input type="checkbox"/> Disposition de la robinetterie et des accessoires selon indications détaillées dans l'annexe E.1 de la norme SIA 500