

Courrier « Droit et accessibilité des PMR »

Nom et prénom
Adresse postale
Adresse mail
Numéro de mobile ou de téléphone

Adresse postale de l'ERP

Date
Lieu

Objet :

Madame, Monsieur,

J'interviens à titre de

Je me fais le relais de doléances à votre égard concernant la bonne accessibilité à votre caisse prioritaire.

Plus particulièrement, le (date) , à (heure) , (relater les faits).

Cette situation est scandaleuse et loin d'être anecdotique.

Par la présente, je vous sollicite d'abord pour que vous formiez correctement votre personnel au handicap et à la loi. Je vous rappelle ici que le management des employés doit intégrer l'importance de l'exemplarité. Les employés en caisse doivent s'assurer de la bonne application de la priorité et intervenir de manière juste et respectueuse dès qu'un conflit émerge. Leur posture doit être celle d'un médiateur, contribuant à une résolution rapide et équitable des tensions. Leur action est déterminante pour garantir non seulement le respect des lois mais aussi la qualité des rapports sociaux au sein de l'espace commercial.

Ensuite je vous demande de mener une vraie politique en faveur du handicap avec des caisses prioritaires inclusives en revoyant votre charte graphique. Je vous encourage à inclure le Pictogramme Handicap Invisible à votre visuel de caisse et à vous rapprocher de sa créatrice, Madame Szpiro Virginie, Handicap aux 8000 visages.

Enfin, je sollicite un entretien avec la direction de votre enseigne pour aborder l'incident en date du (préciser la date) .

Pour rappel, voici ce que dit la loi :

« 1° La mention « invalidité » est attribuée à toute personne dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80 % ou qui a été classée dans la catégorie mentionnée au 3° de l'article L. 341-4 du code de la sécurité sociale. Cette mention permet notamment d'obtenir une priorité d'accès aux places assises dans les transports en commun, dans les espaces et salles d'attente ainsi que dans les établissements et les manifestations accueillant du public, tant pour son titulaire que pour la personne qui l'accompagne dans ses déplacements. Elle permet également d'obtenir une priorité dans les files d'attente. Cette disposition doit être rappelée par un affichage clair et visible dans les lieux dans lesquels ce droit s'exerce. »

Code de l'action sociale et des familles, Partie législative (Articles L111-1 à L591-1), Livre II « Différentes formes d'aide et d'action sociales (Articles L211-1 à L281-5), Titre IV, « Personnes handicapées » (Articles L241-1 à L247-7). Article L241-3, Modifié par LOI n°2022-297 du 2 mars 2022 - art. unique (V)

La carte mobilité inclusion - CMI - mention « priorité » est l'une des trois cartes qui ont pour but de faciliter la vie quotidienne et les déplacements des personnes en situation de handicap et en perte d'autonomie.

Cette carte, délivrée uniquement par la MDPH sous conditions, permet aux personnes en situation de handicap de jouir d'une priorité notamment dans les files d'attente et plus largement dans tous les espaces accueillant du public et/ou une clientèle.

La carte mobilité inclusion, mention « priorité », donne donc droit à :

- une priorité d'accès pour la personne qui en bénéficie, aux places assises dans les transports en commun, dans les espaces et salles d'attente, dans les établissements et les manifestations accueillant du public ;
- une priorité d'accès dans les files d'attente ;
- des tarifs préférentiels ou des entrées gratuites dans les musées, cinémas, transports, etc ;
- à être accompagnée par une tierce personne en cas de nécessité.

Dans les faits, la personne présente la carte CMI afin que les personnes assises lui cèdent leur place, ou pour avoir une priorité d'accès au comptoir ou à la caisse. La personne qui l'accompagne bénéficie alors des mêmes avantages.

Je vous rappelle également les règles d'accessibilité :

- **La loi du 11 février 2005 :**
Chaque établissement recevant du public (ERP) doit être accessible à tout type de handicap, relativement à la **loi du 11 février 2005**. Cela concerne les parkings, l'accès aux cabines d'essayage, ainsi que l'accès aux caisses de paiement. Selon l'**arrêté du 20 avril 2017** relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des ERP, le cheminement jusqu'aux caisses doit être accessible et prioritairement ouvert aux personnes en mobilité réduite.
- **L'affichage :** L'affichage à destination de la clientèle, du public, doit être clair et visible dans tous les ERP. En effet, pour rappel, la CMI permet d'obtenir une priorité d'accès aux places assises dans les transports en commun, dans les espaces et salles d'attente ainsi que dans les établissements et les manifestations accueillant du public. Elle permet également d'obtenir une priorité dans les files d'attente.
La signalisation doit être affichée ou posée à un endroit accessible aux personnes malvoyantes ou non voyantes. Les caisses, quant à elles, doivent être munies d'un affichage lisible directement pour les personnes sourdes ou malentendantes.
Une personne en situation de handicap, visible ou invisible, appareillée ou non, qui se présente doit pouvoir passer sans avoir à faire la queue. Il relève de la responsabilité des

enseignes de mettre en œuvre cette priorité. Toutefois, dans la plupart des cas, les grandes enseignes réservent leurs caisses prioritaires à « tout le monde », valides et handicapé.e.s. De plus les caisses prioritaires sont souvent très limitées, voire fermées, même aux heures de pointe.

- **La disposition des caisses** : Selon la réglementation en vigueur, les caisses ou dispositifs de paiement doivent être répartis de manière uniforme, sur chaque niveau si l'établissement à plusieurs étages. Une caisse minimum par tranche de 20 doit être réservée aux personnes en situation de handicap. C'est trop peu ! Ainsi, les personnes détentrices de la CMI se retrouvent souvent à faire la queue ! Ce qui est un non-sens total. L'ERP peut également mettre à disposition des repose-fesses ou des sièges pour les clients ayant des difficultés à garder la position debout.
- **L'aire de manœuvre autour des caisses de paiement** : Pour qu'un fauteuil roulant puisse manœuvrer facilement au niveau des caisses de paiement, il est conseillé de respecter une zone de 1,50 m de diamètre pour que la personne en fauteuil ou avec une ou deux cannes puisse faire demi-tour. La largeur minimum requise est de 90 cm entre deux caisses.
- **Accessibilité du comptoir** : Pour permettre à une personne en mobilité réduite (PMR) d'accéder au comptoir avec les caisses de paiement, l'ERP doit respecter plusieurs règles :
 - être accessible à une personne assise ;
 - avoir un accès surbaissé pour faciliter les paiements ou une tablette pour qu'une personne en fauteuil puisse s'avancer et s'appuyer pour écrire si besoin (prévoir une hauteur de 87 cm maximum avec un vide en dessous de 70 cm minimum) ;
 - posséder un terminal de paiement électrique adapté aux personnes ayant une déficience visuelle ;
 - avoir une hauteur comprise entre 90 cm et 1,30 m pour une commande manuelle (pour une borne par exemple où il faut lire, parler ou entendre une réponse).

Dans l'attente d'un retour rapide et favorable de votre part pour un entretien, je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, Monsieur le Directeur, mes sincères salutations.

Cordialement,

Nom, prénom et signature.