

# CHARTRE DE QUALITÉ DU COMMERCE CLICHOIS





# CHARTRE DE QUALITÉ DU COMMERCE CLICHOIS



# LA CHARTE À VOTRE SERVICE

---

Chers commerçants,

Depuis mon élection il y a deux ans, Clichy se transforme à un rythme soutenu et sans précédent. Dans les prochaines années, cet élan ne faiblira pas : ouverture de la prochaine Cité judiciaire, arrivée de la ligne 14 et extension du réseau des transports en commun, amélioration du cadre de vie : autant d'éléments qui contribueront encore à amplifier l'attractivité de Clichy.

Ces progrès sont le résultat d'une politique volontaire et pragmatique, qui s'appuie sur des partenariats efficaces avec les acteurs majeurs de chacun des domaines où nous intervenons. Les liens récemment noués avec la Chambre des métiers et de l'artisanat après des décennies d'isolement de notre commune, sont à cet égard exemplaires.

Grâce à la signature le 15 mai dernier de la nouvelle charte qui associe la Municipalité et la CMA, un ensemble de nouveaux services, au plus près de vos attentes, vous sera désormais proposé : expertise grâce au nouvel Observatoire stratégique de l'Artisanat clicheois, aide à l'installation d'activités nouvelles et de qualité, accompagnement vers des labellisations témoignant de vos performances, ou encore développement de l'offre immobilière qui vous est destinée.

Avec 60 000 habitants et 40 000 personnes qui viennent y travailler chaque jour, Clichy propose aux commerçants des débouchés nombreux, auprès d'une clientèle variée, attachée à l'atmosphère de village à laquelle vous contribuez grandement.

Avec plus de 2 000 nouveaux logements livrés d'ici trois ans, notre commune continue de grandir. Pour que Clichy puisse saisir les nombreuses opportunités que l'avenir lui promet, je serai à vos côtés, pour vous aider à continuer d'améliorer l'offre de proximité que vous présentez aux Clicheoises et aux Clicheois.

Aujourd'hui, je vous présente cette nouvelle Charte des commerçants, fruit d'un long travail réalisé en concertation avec vos élus délégués au Commerce, Jean-Pierre Cayla et Colette Michel, ainsi qu'avec le Cesel et le Conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement des Hauts-de-Seine.

Cette charte réunit un ensemble de préconisations destinées à créer une harmonie et une cohérence de l'ensemble des devantures de commerces clicheois. Elle intègre également le règlement local de la publicité et des enseignes, ainsi que les normes départementales actuellement en vigueur.

Pour vous accompagner, vous conseiller et vous soutenir dans ce projet ambitieux et profitable à tous, vous pourrez compter sur les services municipaux, qui veilleront à faciliter vos démarches.

Votre dynamisme va de pair avec celui de Clichy, et vos vitrines sont chacune celles de notre ville. Je vous fais confiance pour adhérer pleinement à cette évolution, dont les enjeux sont essentiels pour le développement de notre territoire.

**Rémi Muzeau**

Maire de Clichy  
Conseiller départemental des Hauts-de-Seine



# SOMMAIRE

## RESPECTER LE PATRIMOINE ARCHITECTURAL

### **FICHE 1 : LES DEVANTURES, RÈGLES SIMPLES POUR BIEN COMPOSER UNE DEVANTURE ...**.12

- Respect des limites des immeubles mitoyens
- Insertion de la devanture dans l'immeuble (respect des rythmes verticaux des baies et trumeaux, respect des rythmes horizontaux)
- Matériaux et couleurs préconisés
- Les fermetures et les stores
- Les stores et bannes

### **FICHE 2 : LES DEVANTURES, RÈGLES PARTICULIÈRES PAR TYPE DE BÂTI.....**.18

- Bâti de maçonnerie et d'appareillage
- Bâti faubourien
- Bâti contemporain

### **FICHE 3 : LES ENSEIGNES.....**.21

- Les enseignes-bandeau (nombre, emplacement, surface)
- Les enseignes-drapeau
- Le lettrage

### **FICHE 4 : LES VITRINES.....**.27

- Vitrophanies
- L'éclairage

## ACCESSIBILITÉ DU COMMERCE

### **FICHE 5 : LES RÈGLES D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC.....**.29

- Règles relatives aux extensions sur le domaine public
- Implantation
- Mobilier

### **FICHE 6 : LA RÉGLEMENTATION PMR.....**.31

- Les fondamentaux de la réglementation PMR

## LES RECOMMANDATIONS DU CONSEIL ÉCONOMIQUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL LOCAL

### – LES RÈGLES DE BONNES PRATIQUES COMMERCIALES ET L'ACCUEIL DES CLIENTS

### **FICHE 7 : QUALITÉ DU SERVICE ET DE L'ACCUEIL.....**.34

### – JE RESPECTE LES RÈGLES D'HYGIÈNE

### **FICHE 8 : HYGIÈNE, PROPRETÉ, POUBELLES.....**.35

### – JE PARTICIPE À LA VIE DE LA CITÉ

### **FICHE 9 : LES LIVRAISONS.....**.36

### – UN COMMERÇANT MODERNE ET CONNECTÉ

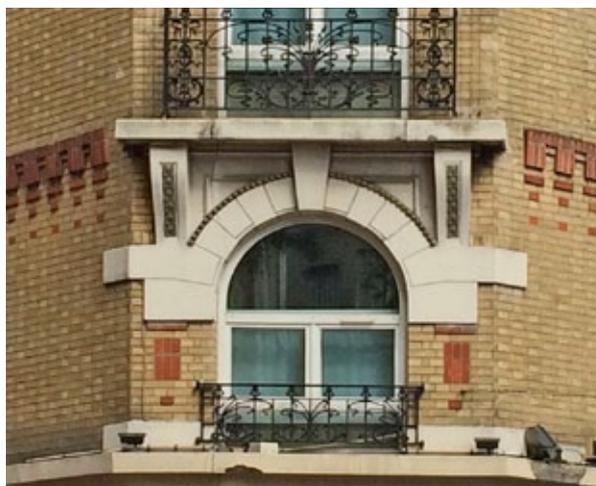
### **FICHE 10 : LES OUTILS AU SERVICE DES COMMERÇANTS ADHÉRENTS.....**.36

# RESPECTER LE PATRIMOINE ARCHITECTURAL

Bâti de maçonnerie et d'appareillage



Exemples de décorations à respecter dans un bâti de maçonnerie et d'appareillage



Clichy s'inscrit dans la continuité de Paris, présentant trois aspects principaux, avec un aspect faubourien et un aspect contemporain. Cette identité architecturale de qualité constitue ainsi une base solide pour l'offre commerciale. Elle doit donc être respectée et valorisée.

## UN BÂTI QUALITATIF

### Bâti de maçonnerie et d'appareillage

On y trouve les matériaux suivants : pierre de taille appareillée (assemblée de façon géométrique et composée), pierre et brique, ou brique seule.

De nombreux styles de l'histoire de l'architecture sont représentés à Clichy : classicisme, néo-Louis XIII, Art nouveau, Art déco, Mouvement moderne.

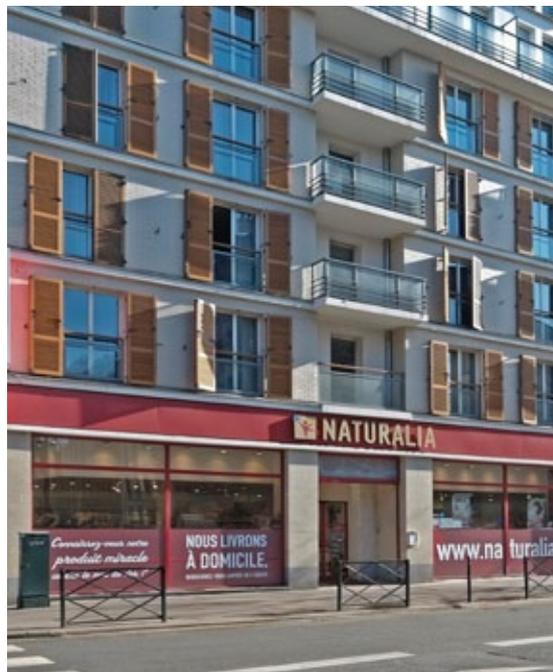
**Des façades très travaillées enrichissent par le détail ces témoignages des grands courants stylistiques :**

encadrements de portes et de baies, soubassements, corniches, chaînages, lucarnes, frises ...

Bâti de type faubourien



Bâti contemporain



### **Bâti de type faubourien**

Ce bâti, plus simple au plan des matériaux (en général un, voire deux matériaux de base, enduit ou brique), respecte néanmoins toujours les deux rythmes majeurs qui composent une façade : rythme horizontal et rythme vertical.

### **Bâti contemporain**

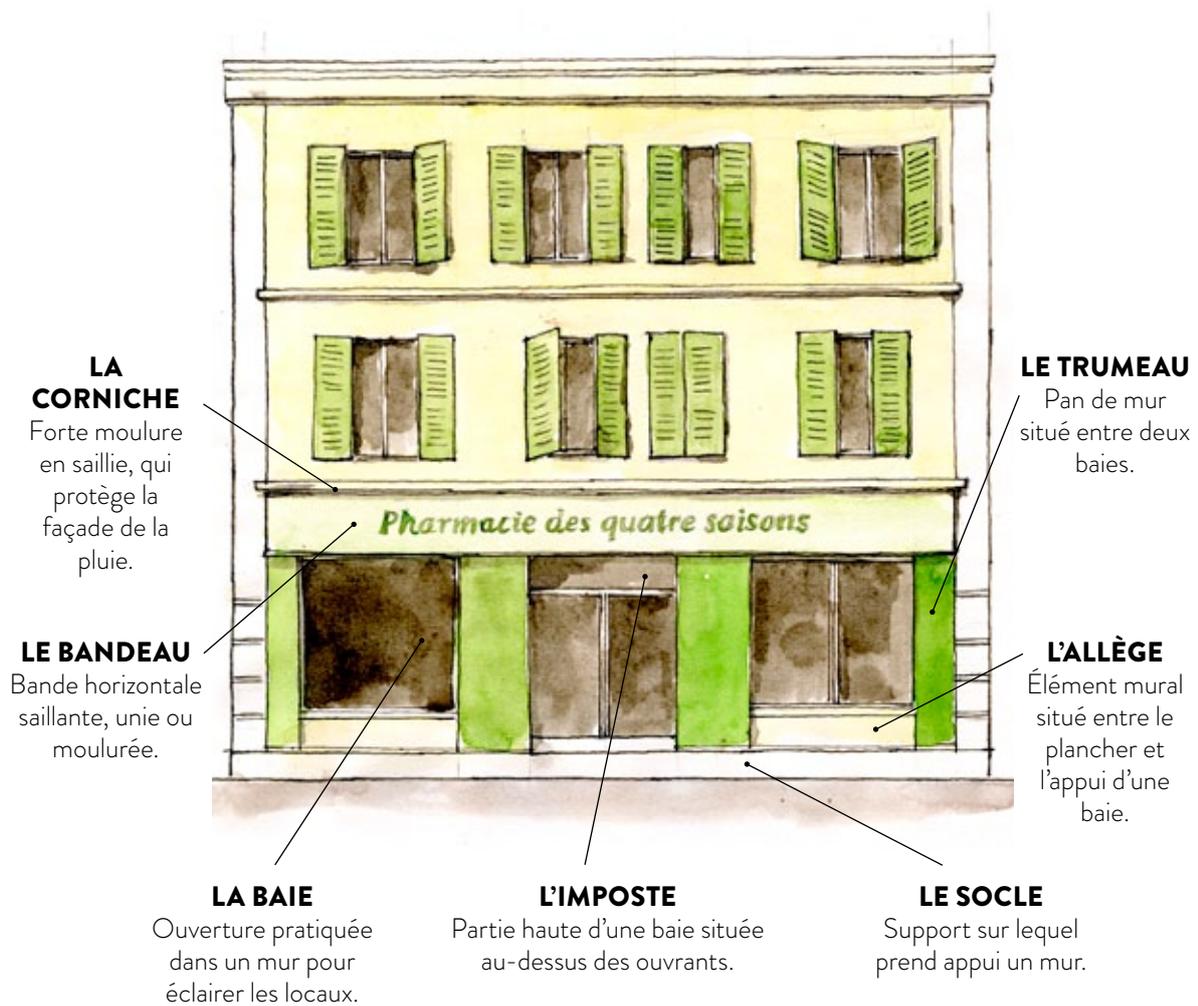
Il se caractérise essentiellement par l'emploi d'un seul matériau, le béton, et donc par une composition plus géométrique, voire abstraite. Cependant les opérations les plus récentes intègrent à nouveau des matériaux de parement plus diversifiés. Le rez-de-chaussée commercial, quand il a été pensé au moment de la conception de l'immeuble, s'intègre parfaitement à l'esthétique de l'immeuble.

## **UNE HARMONIE À CRÉER**

L'architecture générale de l'immeuble et la qualité de la devanture commerciale doivent être considérées comme un couple indissociable, dont les membres se renforcent mutuellement.

***Les projets de devantures et enseignes commerciales doivent absolument respecter le bâti et être conçus en harmonie avec l'existant.***

# LES ÉLÉMENTS DE LA DEVANTURE COMMERCIALE



## LES DEUX TYPES DE DEVANTURES

### DEVANTURE EN APPLIQUE

Elle est en saillie par rapport à la façade de l'immeuble et traditionnellement réalisée en menuiserie bois, plus ou moins moulurée.

Elle présente l'avantage de masquer les défauts éventuels d'une façade, ainsi que d'intégrer plus facilement les cablages ou dispositifs de fermeture.



- Les colonnettes de fonte, lorsqu'elles existent, doivent être maintenues et non pas remplacées par une poutre qui abaisserait la hauteur de la vitrine. Peintes et bien mises en valeur, elles sont un atout visuel, vues de l'extérieur, habillées ou colorées.
- La fausse maçonnerie (fausses pierres porteuses, faux refends, faux claveaux ...) est à proscrire.
- Un soubassement est conseillé pour mieux protéger et entretenir la devanture (détérioration par les rejaillissements d'eaux pluviales, jets des arroseuses de nettoyage de la voirie).
- Les devantures anciennes en bois existantes devront être conservées, réhabilitées, remises au goût du jour, car elles font partie du patrimoine à restaurer et à embellir.

### DEVANTURE EN FEUILLURE



Elle est insérée dans l'épaisseur de la maçonnerie et permet ainsi de respecter les modénatures de l'immeuble. Elle peut aussi accueillir un lettrage fixé directement sur la maçonnerie.

- Elle met en valeur la maçonnerie existante.
- Elle conserve le rythme des baies aux étages.
- Les parties pleines du rez-de-chaussée recevront le même traitement architectural que le reste de la façade.
- Un soubassement est conseillé pour mieux protéger et entretenir la devanture.

## FICHE 1

# LES DEVANTURES, RÈGLES SIMPLES POUR BIEN COMPOSER UNE DEVANTURE

La devanture est « à cheval » sur les deux bâtiments, niant leur identité respective



Respect de l'identité des deux bâtiments par interruption de la devanture



### **RESPECTER LES LIMITES DES IMMEUBLES MITOYENS**

Dans le cas où une activité commerciale s'étend sur les rez-de-chaussée de deux immeubles contigus, il faut respecter l'interruption entre ces deux bâtiments qui ont chacun une identité de composition et de matériaux, faute de quoi la devanture les dénature tous deux.

Cette limite s'exprime généralement non seulement par le joint de dilatation, mais plus concrètement par l'épaisseur du mur mitoyen ou des murs contigus.



## RESPECTER LES RYTHMES VERTICAUX DE LA FAÇADE

Une façade est composée de rythmes verticaux et horizontaux.

Les rythmes horizontaux sont marqués par les différents étages. Les rythmes verticaux sont donnés par les alternances des baies et des trumeaux (parties maçonnées).

Une devanture commerciale qui se compose, elle aussi dans la continuité de ces rythmes, renforce sa présence en profitant de la composition et de l'échelle de l'immeuble.



## RESPECTER LES RYTHMES HORIZONTAUX : BIEN DISTINGUER LA FONCTION COMMERCIALE DE LA FONCTION D'HABITAT

La devanture est toujours limitée au rez-de-chaussée, sans jamais s'étendre sur les étages supérieurs. Seuls les restaurants disposant de salles en étage, peuvent manifester cette fonction par l'aménagement de stores pratiqués dans la largeur des baies.

## MATÉRIAUX PRÉCONISÉS



**Les couleurs et matériaux des devantures rythment et animent les rues commerçantes. L'impact et l'attractivité d'une devanture sont favorisés par leur lisibilité. Il est plus efficace d'utiliser peu de matériaux et de couleurs.**

La qualité des matériaux utilisés pour la devanture est choisie en rapport avec l'architecture de l'immeuble.

Sont vivement recommandés les matériaux de qualité, pierre, bois, acier, aluminium prélaqué, anodisé ou vernis, verre, qui donnent immédiatement une image de soin et de pérennité.

### Sont à éviter

- Les matériaux d'aspect brillant, qui éblouissent et les matériaux d'aspect PVC, qui dénotent par rapport aux matériaux traditionnels du bâtiment.
- Les matériaux utilisés pour les bâtiments industriels (tôle ondulée, bacs-acier).
- Les matériaux « régionalistes » : pans de bois, façons d'appareillages « pierreux » en matériaux de synthèse, auvents en tuiles, ardoises ou chaumes.
- Les matériaux pierreux différents de ceux composant la façade, notamment de ceux composant le rez-de-chaussée.
- Les matériaux salissants.

## LES COULEURS



### Le saviez-vous ?

Historiquement, les couleurs des enduits de façade étaient fonction des matériaux et pigments locaux. Concernant le commerce, elles ont eu traditionnellement une symbolique liée à l'activité : rouge pour les boucheries, bleu pour les poissonneries, jaune ou dorée pour les boulangeries, vert pour les pharmacies ...

Le choix des teintes est fonction de plusieurs paramètres : teinte dominante de l'immeuble, teinte dominante des commerces de part et d'autre.

Les couleurs sont limitées de préférence à trois, y compris celle de la toile des stores, afin d'éviter les effets de bariolage.

On évitera les couleurs trop agressives par rapport au contexte (les couleurs fluorescentes sont interdites).



## LES FERMETURES ET LES STORES

Types de fermeture permettant une transparence parfaite



**En règle générale, on préférera un système de sécurité à base de vidéo-surveillance, dont l'efficacité est reconnue, plutôt que des fermetures, souvent disgracieuses. Aucun système extérieur ne sera toléré.**

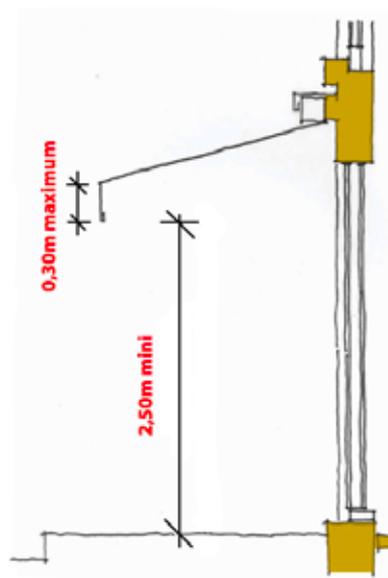
Dans ce dernier cas, les systèmes de fermeture seront ajourés (maille ou micro-perforations), de façon à montrer que le commerce est bien en activité et à préserver son attractivité.

- Ils seront placés en arrière de la vitrine, sauf en cas d'empêchement technique (hauteur sous plafond trop restreinte ou présence de colonnes à proximité de la vitrine).
- Les coffres de volets roulants seront placés de préférence à l'intérieur du commerce, de façon à ne pas présenter de saillies elles aussi disgracieuses sur le domaine public.

Ces types de coffres de volets roulants en saillie sur le domaine public sont proscrits



## LES STORES ET BANNES



### Emplacements

Hauteur par rapport à la circulation des piétons : le point le plus bas du store ou du lambrequin sera situé à 2,50 m minimum.

Emplacement par rapport aux baies de la devanture : ils seront autant que possible situés à l'aplomb des baies de la devanture.

**Exceptions :** dans le cas des cafés-restaurants à terrasse, le store pourra être continu le long de la façade.

### Couleur

Celle-ci sera unie et en harmonie avec les couleurs de la devanture (trois couleurs maximum pour la devanture et les stores).

### Marquage

Les logos et les publicités sont interdits. Seuls le nom et l'activité de l'établissement peuvent apparaître sur le lambrequin.

## FICHE 2

# LES DEVANTURES, RÈGLES PARTICULIÈRES PAR TYPE DE BÂTI



Les devantures ci-dessus témoignent d'un respect total des modénatures des bâtiments, ce qui permet de valoriser aussi le commerce



En partie gauche  
l'enseigne-bandeau  
dénature le bâtiment en  
passant devant le pilastre.  
En partie droite, l'enseigne  
respecte les autres  
pilastres en s'insérant  
entre eux

### **BÂTI DE MAÇONNERIE ET D'APPAREILLAGE**

On respectera autant que possible les éléments du bâti (poteaux, murs porteurs) et les modénatures (corniches, pilastres, chaînages), en évitant de les détruire ou de les masquer par des panneaux rapportés, ce qui conduit tout d'abord à privilégier les devantures en feuillure.

Les devantures en bois existantes seront préservées.

### **Prescriptions**

- Respecter les encadrements de portes
- Respecter les chaînages d'angle
- Respecter les matériaux et appareillages
- Respecter les corniches

## BÂTI FAUBOURIEN

Dans le cas de bâti de type faubourien, aux caractéristiques moins marquées que le bâti d'appareillage, on s'attachera à aménager le rez-de-chaussée avec soin et en rapport avec les rythmes horizontaux et verticaux de l'immeuble. On respectera les matériaux d'origine, même s'ils sont « modestes », telle la brique quand elle est utilisée avec un jointoiement très simple. Si la façade a été recouverte d'un enduit ciment, on profitera d'un ravalement pour appliquer un enduit à la chaux plus qualitatif.

### Prescriptions

- Respecter les porches et entrées ainsi que leurs encadrements (pas de recouvrements)
- Calage et hauteur de l'enseigne-bandeau et de l'enseigne-drapeau dans le cas d'absence de corniche entre le rez-de-chaussée et le premier niveau : sur les lignes horizontales de l'imposte de l'entrée du bâtiment. Dans le cas d'une absence d'entrée, calage au niveau du plancher haut du rez-de-chaussée.
- **Matériaux** : pas d'introduction de matériaux de maçonnerie autres que l'existant.
- Respecter les rythmes verticaux : caler les lignes verticales de la devanture sur une ou plusieurs lignes verticales composant les rythmes des baies des étages.



## BÂTI CONTEMPORAIN

### BÂTIMENTS EXISTANTS

Quand les locaux commerciaux n'ont pas été prévus initialement dans la composition générale de la façade, ils apparaissent comme surajoutés au bâtiment.

Dans ce cas, il faudra reconstituer à rez-de-chaussée les lignes verticales principales de la composition de la façade.

De la même façon, si aucun espace spécifique pour l'enseigne-bandeau n'a été prévu, on calera le point haut au niveau du plancher séparant rez-de-chaussée et étage.

**Matériaux :** éviter les matériaux pierreux rapportés et faussement appareillés ou imitant des styles régionaux.

### BÂTIMENTS EN PROJET

Tout projet de construction comprenant des locaux commerciaux à rez-de-chaussée devra prévoir un principe d'intégration des enseignes-bandeau.

Un bandeau ou une corniche sépareront distinctement le rez-de-chaussée destiné à l'activité commerciale, des étages destinés au logement.

Les rythmes correspondant aux cellules commerciales envisagées seront axés sur ceux des baies en étages.



## FICHE 3

# LES ENSEIGNES

L'enseigne est une inscription, une forme, une image ou un signe apposé sur un immeuble et relatif à son activité. Elle constitue une signature permettant d'identifier et de personnaliser votre commerce, une invitation pour le client.



### L'ENSEIGNE-BANDEAU

*L'enseigne-bandeau est une enseigne horizontale apposée à plat sur la façade.*

#### Type

Elles peuvent se limiter à un simple fond coloré mettant en valeur le lettrage par contraste, ou bien être constituées d'un encadrement simple ou mouluré. Les enseignes-bandeau type caisson lumineux sont interdites, en raison de leur saillie trop importante sur le domaine public.

#### Nombre

Elles sont limitées à une enseigne par devanture, deux si le commerce occupe l'angle d'une rue.

#### Emplacement

L'enseigne est placée sous la corniche marquant la limite entre le rez-de-chaussée et le premier niveau.

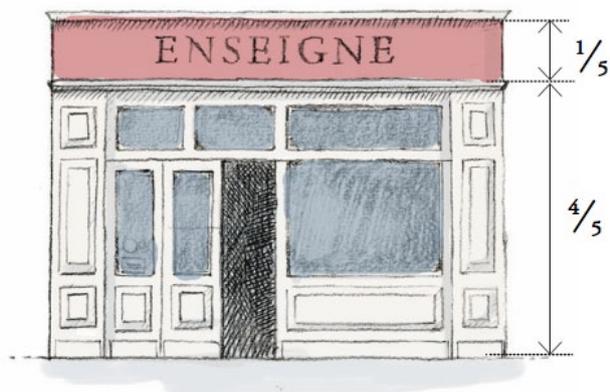
Exceptionnellement, et dans le cas où la hauteur sous plafond intérieure du rez-de-chaussée serait inférieure à 2,50 m, le bandeau pourra occuper une partie de l'allège des baies du premier étage (cf. croquis).

## TABLEAU DES CONTRASTES

%	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	Jaune	Rouge
Rouge	<u>78</u>	<u>84</u>	32	38	7	57	28	24	62	13	<u>82</u>	
Jaune	14	16	<u>73</u>	<u>89</u>	<u>80</u>	58	<u>75</u>	<u>76</u>	52	<u>79</u>		
Bleu	<u>75</u>	<u>82</u>	21	47	7	50	17	12	56			
Orange	44	60	44	<u>76</u>	59	12	47	50				
Vert	<u>72</u>	<u>80</u>	11	53	18	43	6					
Violet	<u>70</u>	<u>79</u>	5	56	22	40						
Rose	51	65	37	<u>73</u>	53							
Brun	<u>77</u>	<u>84</u>	26	43								
Noir	<u>87</u>	<u>91</u>	58									
Gris	69	<u>78</u>										
Blanc	28											
Beige												

Ce tableau des contrastes vous aide dans le choix des couleurs de vos enseignes. Il permet de voir quels contrastes sont efficaces, pour améliorer la lisibilité des messages ainsi que pour

pallier la déficience visuelle. La différence de contraste à préconiser entre la couleur du texte et celle du fond est d'au moins 70 %.

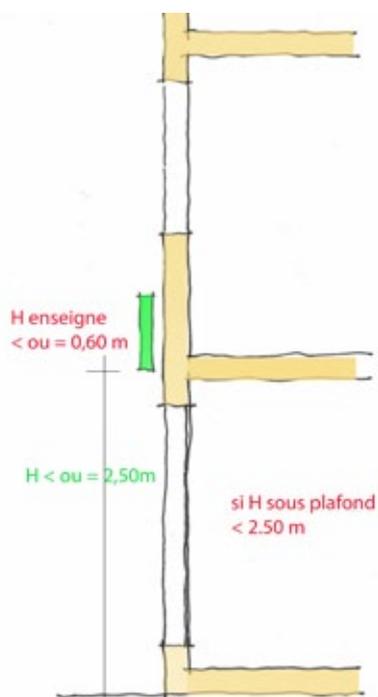


Proportion à respecter entre la hauteur de l'enseigne et la hauteur de la devanture



### Cas particulier des façades sans corniche entre le rez-de-chaussée et le premier niveau

Dans ce cas, l'enseigne-bandeau doit être calée sous le plancher du premier niveau.



Emplacement de l'enseigne dans le cas d'une hauteur sous-plafond inférieure à 2,50 m

### Dimensions

(longueur x hauteur x épaisseur) :

**Longueur** : le bandeau peut courir tout le long de la devanture, sans empiéter cependant sur des parties de façade à rez-de-chaussée affectées au logement et à ses accès (porche d'entrée).

**Hauteur** : la hauteur sera égale au maximum au 1/5<sup>e</sup> de la hauteur de la devanture, avec un maximum de 0,60 m pour les devantures de longueur inférieure à 20 m.

**Épaisseur** : l'épaisseur sera égale au maximum à 10 cm.

### Matériaux

Les matériaux d'aspect brillant ou plastique sont proscrits.



## L'ENSEIGNE-DRAPEAU

***Les enseignes-drapeau sont apposées perpendiculairement au mur.***

### Type

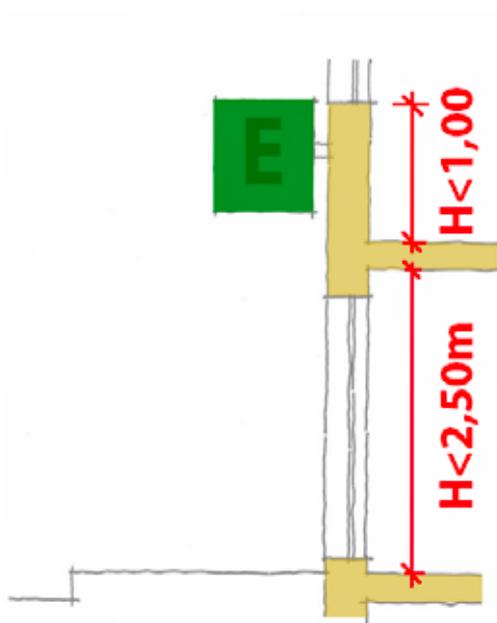
Il existe plusieurs types d'enseignes-drapeau, sous forme de caisson ou de figuration représentant l'activité exercée, lumineuses ou non.

**Les enseignes clignotantes sont exclusivement réservées aux pharmacies et aux services d'urgence.**

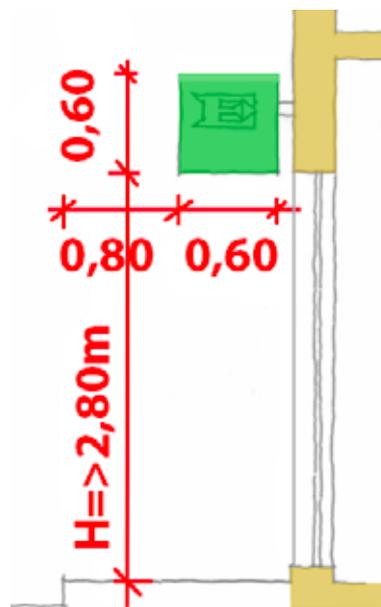
### Nombre

Une enseigne par devanture, deux si le commerce occupe l'angle d'une rue.

Emplacement de l'enseigne-drapeau dans le cas d'une hauteur sous plafond inférieure à 2,50 m



Dimensions maximum d'une enseigne drapeau et hauteur



### Emplacement

Il sera situé au même niveau que celui de l'enseigne-bandeau avec un minimum de 2,80 m au-dessus du sol pour ce qui concerne les voies départementales. Dans ce cas, l'enseigne pourra être située plus haut que l'enseigne-bandeau si la hauteur sous plafond du commerce est inférieure à cette cote.

### Dimensions

**La hauteur** sera au maximum identique à celle de l'enseigne-bandeau (soit un cinquième de la hauteur de la devanture), avec une limite de 60 cm.

**La largeur** sera de 60 cm maximum, hors le dispositif de scellement.

**L'épaisseur** sera de 10 cm maximum.

### Matériaux

Les matériaux brillants (agressifs pour le regard) sont interdits.

**Les enseignes lumineuses** seront à éclairage indirect de façon à ne pas éblouir les chaland.

**D'une manière générale, on préférera les enseignes figuratives, les plaques imprimées, découpées, les caissons à fond opaque ou foncé de faible épaisseur.**

## LE LETTRAGE



Le lettrage participe à la lisibilité du message et doit être compréhensible d'un seul coup d'œil. Le graphisme est fonction du type de commerce et de devanture (matériaux, couleurs). Simple, il est de même style pour toutes les enseignes d'une devanture.

Les possibilités expressives sont infinies (lettres peintes, lettres découpées, lettres lumineuses...) et c'est le contraste ou la complémentarité avec la couleur du bandeau et la couleur dominante de la devanture qui contribueront à la meilleure perception possible.

### Proportion par rapport à l'enseigne-bandeau

Règle générale : le lettrage occupe 50 % maximum de la hauteur du bandeau. Un lettrage de trop grande taille peu différente de celle du bandeau, est synonyme d'agressivité.



## FICHE 4

# LES VITRINES



Un seul message par vitrage est l'assurance d'une bonne compréhension et attire le regard



La prolifération de vitrophanies brouille totalement les messages et dénature le commerce.

## VITROPHANIES

La vitrophanie est une impression à caractère publicitaire sur un adhésif, collé à l'intérieur de la vitrine et visible de l'extérieur.

L'adhésif opacifié ne laisse pas passer la lumière et masque la vitrine.

Règle générale : les vitrophanies sont proscrites.

Seuls les adhésifs apposés pour préserver la confidentialité de l'activité, ou constitués d'inscriptions discrètes, sont acceptés.

## L'ÉCLAIRAGE



Les éclairages clignotants, multicolores ou à base de tubes néon sont interdits.

Ils doivent respecter la réglementation nationale se rapportant aux heures d'ouverture des commerces (extinction de l'éclairage nocturne des locaux professionnels).

Ils sont orientés vers la devanture et jamais vers le domaine public.

Ils jouent sur le principe du contraste et du « clair-obscur » et non pas sur la multiplication et la surenchère de lumière par rapport aux commerces voisins.

# ACCESSIBILITÉ DU COMMERCE

## FICHE 5

### LES RÈGLES D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC



Exemple de terrasse en emprise sur le stationnement

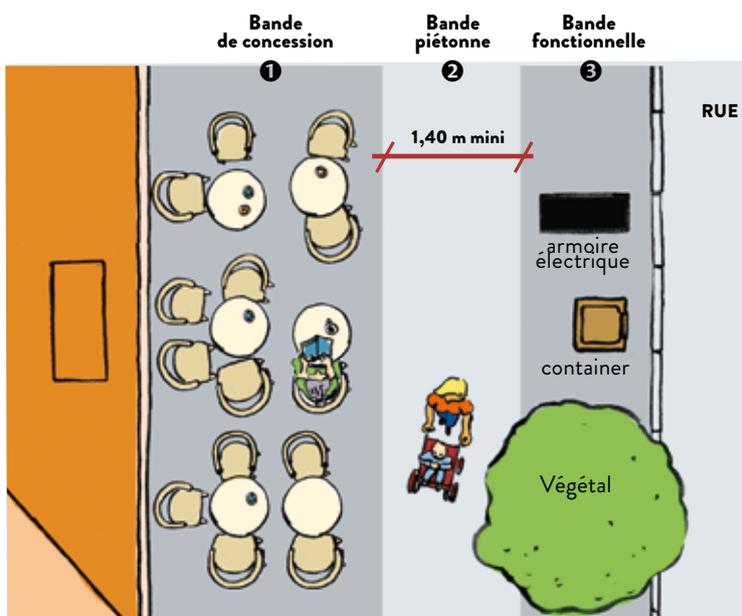
**Rappel : le domaine public est inaliénable.**

**Toute autorisation est donnée à titre précaire et temporaire, et fait l'objet d'une redevance.**

**La demande d'autorisation d'occupation du domaine public pour installer une terrasse est une obligation.**

**Des contrôles peuvent être effectués à tout moment.**

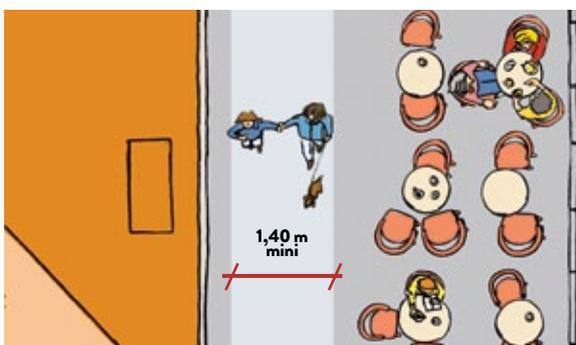
**Toute terrasse devra être démontable et réalisée sans fondation.**



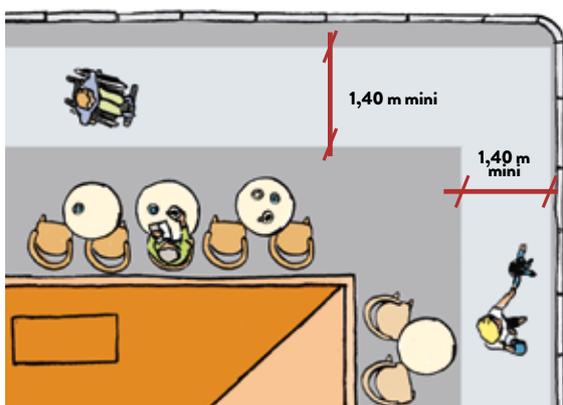
Principe général d'aménagement : respecter les **Trois bandes** : ❶ **bande de concession** (surface concédée au commerce), ❷ **bande piétonne et PMR** et ❸ **bande fonctionnelle** (armoires techniques, emplacements pour containers d'ordures ménagères, mobilier urbain, etc.).

Ces trois bandes, hormis la bande piétonne et PMR qui ne peut être inférieure à 1,40 m, ne correspondent pas à une proportion mais aux configurations et contraintes du terrain.

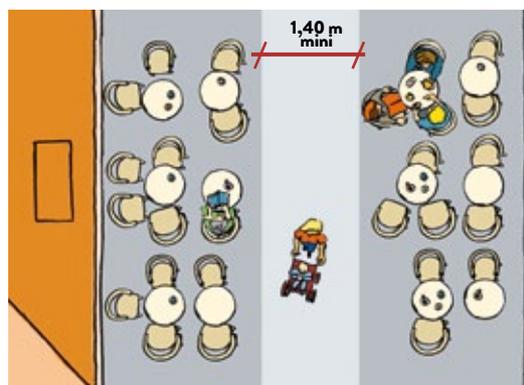
## Différents types d'emprises des terrasses



Emprise décalée, le long de la bande de roulement



Emprise au droit de la façade commerciale



Emprise en deux bandes, partagées par la bande piétonne

**Le mobilier** (chaises, tables, menus, séparations verticales, parasols) :

- **couleurs** : elles seront uniformes et en harmonie avec la couleur dominante du commerce.
- **matériaux** : ils seront qualitatifs (bois, acier, aluminium), en excluant les matériaux d'apparence PVC.
- **la publicité** sur tout mobilier (chaises, tables, parasols, etc.) est proscrite.

Tables, chaises, séparateurs, vaisseliers, cordons d'accueil, luminaires, porte-menus, desserts, parasols, range-couverts, chevalets de trottoir, tous ces éléments concourent à l'image d'ensemble de l'établissement et doivent être qualitatifs.

## FICHE 6

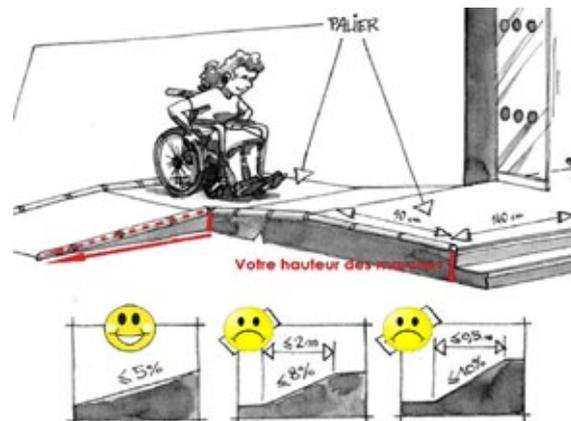
# LA RÉGLEMENTATION PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, tous les commerces doivent être accessibles aux personnes handicapées, quelle que soit la nature du handicap.

Les établissements recevant du public (ERP) non conformes aux règles d'accessibilité sont tenus de s'inscrire à un Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP) qui permet d'engager les travaux nécessaires dans un délai limité (3, 6 ou 9 ans à compter du 25/09/2015).

### Dérogations :

Elles ne constituent en aucune façon une tolérance, mais peuvent être demandées avec un dossier technique à l'appui, dans le cas d'impossibilité technique ou de mise en péril de l'activité commerciale. Dans ce cas, elles ne peuvent jamais concerner l'ensemble des dispositions. Le dossier doit alors présenter des solutions de substitution, soumises à l'appréciation de la commission préfectorale.



### L'accès à votre commerce

- L'utilisation d'une **rampe** pour faciliter l'entrée d'une personne à mobilité réduite. La rampe doit être d'une inclinaison inférieure ou égale à 5 % et l'aire de manœuvre de 90 cm x 140 cm.
- Sont tolérées des **pent**es de 8 % sur une longueur maximale de 2 m, et des **pent**es jusqu'à 10 % sur une longueur maximale de 0,5 m.
- Les **axes de passage** doivent être dégagés.
- Le **sol** doit être **stable, non glissant, sans obstacle** à la roue et d'une bonne largeur de cheminement.

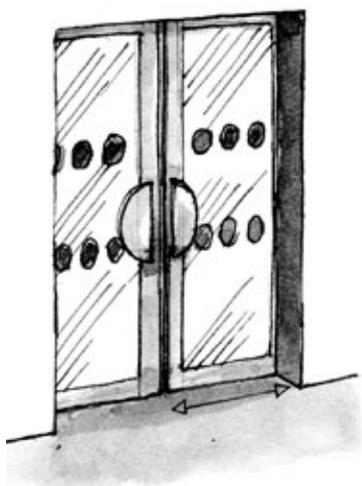
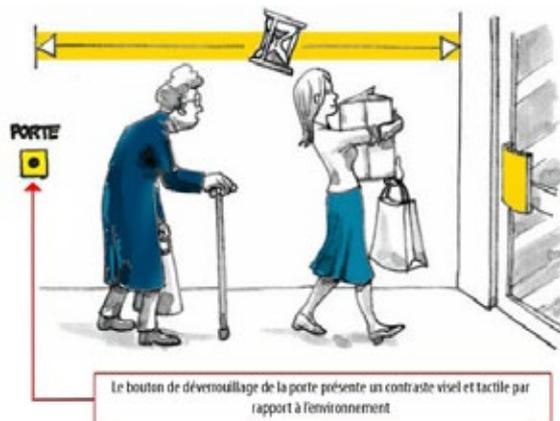


Exemples de rampes à aménager ou à mettre à disposition suite à une dérogation accordée



### Sonnette d'appel à l'entrée

Hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m et à plus de 0,40 m d'un angle rentrant de parois ou de tout autre obstacle à l'approche d'un fauteuil roulant.



### Portes adaptées

Les portes principales desservant des locaux ou zones accessibles pouvant recevoir 100 personnes ou plus ont une largeur de passage utile minimale de 1,20 m. Si les portes sont composées de plusieurs vantaux, **la largeur nominale minimale du vantail couramment utilisé est de 0,80 m, soit une largeur de passage utile de 0,77 m.**

Un espace de manœuvre de porte est nécessaire devant chaque porte.

L'effort nécessaire pour ouvrir une porte doit être inférieur à 50 N.



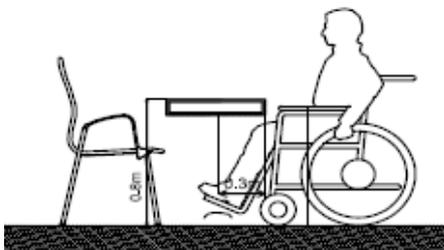
**Ressaut :** Lorsqu'il ne peut être évité, un faible écart de niveau peut être traité par un ressaut à bord arrondi ou muni d'un chanfrein et dont la hauteur est inférieure ou égale à 2 cm. Cette hauteur maximale peut toutefois être portée à 4 cm si le ressaut comporte sur toute sa hauteur une pente ne dépassant pas 33 %.

Les parties vitrées doivent être repérées, ouvertes comme fermées, à l'aide d'éléments contrastés.

Lorsqu'une porte comporte un système d'ouverture électrique, le déverrouillage est signalé par un signal sonore et lumineux.

Le bouton de déverrouillage de la porte présente un contraste visuel et tactile par rapport à l'environnement. Le système d'ouverture des portes doit être utilisable en position debout comme assise.

La durée d'ouverture des portes automatiques doit permettre le passage des personnes handicapées.



### Le mobilier de terrasse

1 table au moins doit être à une hauteur maximale de 0,80 m. Le vide en partie inférieure doit être d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant.



### Accessibilité et sécurité des aveugles ou malvoyants

- Protéger les obstacles en saillie invisibles pour des **malvoyants**, tous objets sortant des murs ou panneaux non détectables par une **cane**.
- Afin d'être repérables et d'éviter le danger de choc, **les éléments éventuels suspendus (type parasol) qui ne peuvent pas être mis en dehors du cheminement accessible** doivent **laisser un passage libre d'au moins 2,20 m de hauteur au-dessus du sol**.

### Principe général d'un éclairage adapté

La qualité de l'**éclairage** artificiel ou naturel des circulations intérieures et extérieures doit être telle que l'ensemble du cheminement est traité sans créer de **gêne visuelle**.

Lorsque l'éclairage naturel n'est pas suffisant, l'éclairage artificiel doit être de 20 lux pour assurer un cheminement extérieur accessible.

---

# LES RECOMMANDATIONS DU CONSEIL ÉCONOMIQUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL LOCAL

---

Le Conseil économique social et environnemental local de Clichy créé en septembre 2015, réunit tous les acteurs qui font vivre la ville, afin d'établir une relation de confiance, d'échange et d'écoute entre les élus, les professionnels et les citoyens. Les membres du groupe « développement économique », présidé par Marine Defaux, ont collaboré à la rédaction de ce document, notamment en termes d'accueil des Clichois.

## LES RÈGLES DE BONNES PRATIQUES COMMERCIALES ET L'ACCUEIL DES CLIENTS

### FICHE 7

## QUALITÉ DU SERVICE ET DE L'ACCUEIL

Les horaires d'ouverture du commerce doivent être adaptés aux besoins de la clientèle (heure du déjeuner, le soir après le travail...). Ils doivent être affichés sur la porte d'entrée du commerce et respectés par le commerçant.

L'accueil doit être courtois et le personnel disponible pour le client.

Le personnel doit être en mesure de donner une information complète, claire et transparente sur les produits et services proposés (y compris en fonction de la réglementation en vigueur applicable, notamment sur le tabac et l'alcool).

Le local et ses équipements doivent être maintenus en état de bon fonctionnement et propres.

La signalétique et les services doivent être adaptés aux personnes en situation de handicap (voir la fiche 6).

Le commerçant doit surveiller de manière constante et rigoureuse son commerce.

Le commerçant doit prendre en considération les choix et les réclamations des clients.



# JE RESPECTE LES RÈGLES D'HYGIÈNE

## FICHE 8

# HYGIÈNE, PROPRETÉ, POUBELLES

### Recommandations générales :

- Assurer la maintenance et l'entretien des équipements, de la ventilation, de la climatisation et de l'installation électrique. Changer le matériel en mauvais état.
- Maintenir l'ensemble de l'établissement en constant état de propreté. Les surfaces de vente, le sol, les murs et le plafond du magasin et des réserves doivent être en bon état et entretenus en permanence.
- Assurer et justifier en tant que de besoin d'une lutte contre les nuisibles (insectes, rats, souris...).
- L'ensemble du personnel devra adopter une tenue de travail complète et propre.
- Procéder au nettoyage général des installations, locaux et matériels.
- Veiller à la réfection des revêtements (plafond, murs et sol), des étales et rayonnages dégradés.
- L'éclairage ne doit pas modifier l'aspect des produits.
- Le rayonnage doit garantir la séparation entre les denrées alimentaires et les autres produits.
- Les produits exposés à la vente doivent si possible être protégés des sources de pollution.
- Assurer la sectorisation de la vente (séparation des produits par types).
- Assurer les autocontrôles (températures, fréquence de nettoyage, réception des produits, entretien des équipements).
- Éliminer les produits ayant une date limite de consommation (DLC) dépassée.

### Recommandations plus spécifiques aux commerces alimentaires :

- Adopter un plan de maîtrise sanitaire adapté à la taille de l'établissement et respecter les guides de bonnes pratiques d'hygiène relatifs à l'activité.
- Assurer le respect du principe de marche en avant (zone réception > zone de manipulation, stockage et préparation > zone de vente > zone d'élimination des déchets).
- Assurer la traçabilité des denrées alimentaires (factures et registre des matières premières, procédure de rappel...) et plus généralement de l'ensemble des produits présentés à la vente.
- Un local doit permettre le stockage des déchets à l'écart de toute denrée alimentaire.
- L'ensemble du personnel devra disposer d'instructions claires et suivre un stage en hygiène alimentaire et en fournir l'attestation au service Hygiène.

Ces recommandations d'ordre général ne sauraient se substituer à toute réglementation spécifique applicable au commerce en fonction de son activité.

### Propreté :

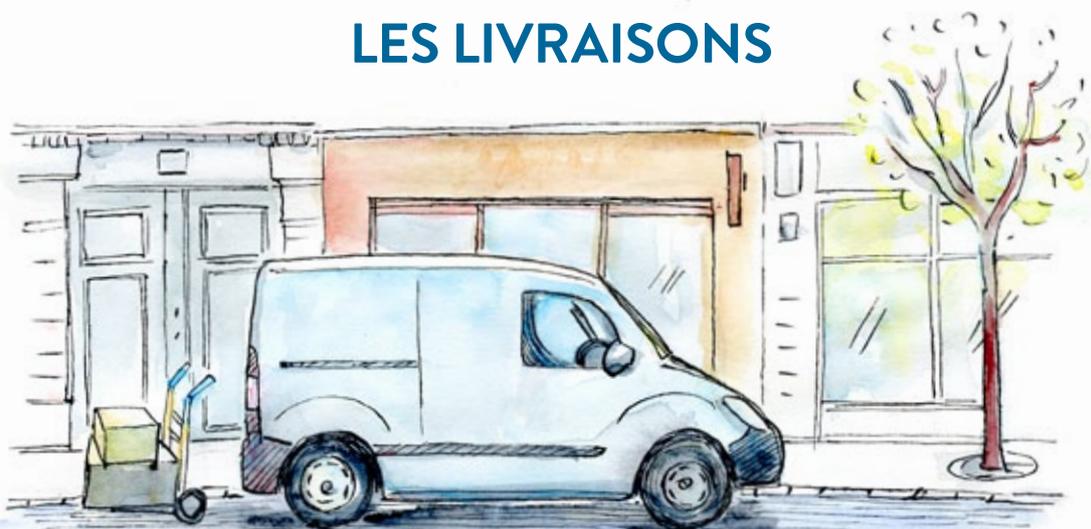
Les professionnels doivent assurer eux-mêmes la gestion de leurs déchets et la collecte (emballages, verres, déchets toxiques ou non, recyclables ou non...). La collecte des objets encombrants ne concerne pas les commerçants, artisans et entreprises de la commune qui devront faire appel à une société spécialisée ou se rendre dans une déchetterie.

**Pour tout renseignement : 01 47 15 32 13 ou 01 47 15 98 25**

# JE PARTICIPE À LA VIE DE LA CITÉ

## FICHE 9

### LES LIVRAISONS



Les véhicules de livraison doivent stationner autant que possible sur les places réservées à cet effet. En tout état de cause les livraisons doivent limiter au maximum la gêne occasionnée pour les piétons et la circulation automobile.

Le temps de livraison doit être limité au temps strictement nécessaire au déchargement des marchandises.

Les véhicules d'un tonnage important doivent respecter les axes et zones de la ville qui leur sont interdits.

# UN COMMERÇANT MODERNE ET CONNECTÉ

## FICHE 10

### LES OUTILS AU SERVICE DES COMMERÇANTS ADHÉRENTS

- Les commerçants signataires de la charte disposeront d'un macaron distinctif.
- Les commerçants signataires seront mentionnés comme tel dans l'annuaire des commerçants de la ville.
- Les commerçants signataires pourront se tourner vers le service du Développement économique afin d'y recevoir des conseils concernant leur référencement sur internet.
- Mise en place d'une plateforme mutualisée de commande et livraison, ou retrait en boutique des produits proposés.

# KIT OUTIL

## DÉMARCHES ADMINISTRATIVES À EFFECTUER

- DIA
- Autorisation préalable enseigne
- Déclaration préalable travaux de devanture
- Autorisation ODP
- Immatriculation RCS
- Licence IV
- Commission sécurité incendie
- PMR Ad'AP
- Liste des services à contacter (Mairie, Préfecture, greffe TC, Ad'AP, CMA, CCI,...)

## GRILLE D'AUTODIAGNOSTIC

<b>MA DEVANTURE</b> <i>(voir fiches 1, 2 et 4)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ai-je obtenu toutes les autorisations requises pour ma devanture ?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'intègre-t-elle bien dans le bâti et les immeubles environnants ? (couleurs, mode de fermeture)</li> </ul>
<b>MES ENSEIGNES</b> <i>(voir fiche 3)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ai-je obtenu toutes les autorisations requises pour mes enseignes ?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chacune d'entre elles s'intègre-t-elle bien dans le bâti et les immeubles environnants ? (nombre, emplacement, surface, couleurs)</li> </ul>
<b>MES VITRINES</b> <i>(voir fiche 4)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La composition de mes vitrines respecte-t-elle les proportions réglementaires spécifiées dans la fiche 4 ?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mon éclairage respecte-t-il les prescriptions de la fiche 4 ?</li> </ul>
<b>Dans le cas où j'ai UNE TERRASSE sur le domaine public</b> <i>(voir fiche 5)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ai-je obtenu toutes les autorisations requises pour l'installer ?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecte-t-elle le périmètre octroyé ?</li> </ul>
<b>ACCESSIBILITÉ</b> <i>(voir fiche 6)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mon commerce respecte-t-il le plan de mobilité réduite ou fait-il l'objet de dérogations ?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mon commerce respecte-t-il le règlement de copropriété de l'immeuble dans lequel il se situe pour tous les points ci-dessus ?</li> </ul>	
<b>ACCUEIL ET SERVICES</b> <i>(voir fiche 7)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est-ce que je remplis la majorité des critères de la fiche 7 ?</li> </ul>
<b>HYGIÈNE, PROPRETÉ, POUBELLES</b> <i>(voir fiche 8)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ai-je bien intégré les recommandations liées à mon type de commerce ?</li> </ul>

# ANNEXE 1

## ÉLÉMENTS DE RÉGLEMENTATION

### (ARTICLES L 581-1 ET R 581-1 ET SUIVANTS DU CODE DE L'ENVIRONNEMENT)

La réglementation nationale relative aux enseignes est inscrite au code de l'environnement.

Elle peut localement, faire l'objet de règles plus restrictives, dans le cadre d'un RLP.

La pose ou la modification d'une enseigne est soumise à autorisation du Maire dans les communes couvertes par un règlement local de publicité, ou bien si l'enseigne est à faisceau laser.

Elle doit être constituée de matériaux durables.

Une enseigne doit être maintenue en bon état de propreté, d'entretien et s'il y a lieu, de fonctionnement.

Lors de la cessation d'activité d'un commerce, l'enseigne doit être déposée dans les 3 mois suivants celle-ci, sauf si elle présente un intérêt historique, artistique ou pittoresque.

Les enseignes apposées sur une façade commerciale ne peuvent avoir une surface cumulée de plus de 25 % de la surface de cette façade, lorsque celle-ci est inférieure à 50 m<sup>2</sup>.

La pose d'une enseigne sans autorisation, comme toute infraction à la réglementation des enseignes, peut être suivie de sanctions administratives, de police, ou pénales.

L'autorité de police constate par procès-verbal l'infraction et peut mettre en demeure le gérant du commerce de déposer l'enseigne ; une astreinte pouvant aller jusqu'à 200 € par jour peut être prononcée tant que le dispositif n'est pas déposé.

La taxe locale sur la publicité extérieure (TLPE) s'applique pour les dispositifs publicitaires, les enseignes et pré-enseignes, fixes et visibles de toute voie ouverte à la circulation publique.

La TLPE est perçue sur la surface totale des enseignes apposées sur un commerce.

L'établissement de cette taxe se fait sur la base d'une déclaration annuelle souscrite par l'exploitant entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars.

***La vitrine devra être maintenue en bon état et propre.  
Les produits exposés devront montrer une certaine cohérence avec l'intitulé du commerce.***

***Les prix des produits devront être clairement affichés.***

***Le contenu de la vitrine devra être renouvelé en tenant compte notamment de la saisonnalité des produits et des événements calendaires.***

# ANNEXE 2

## DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Avant de commencer tous types de travaux pour mettre en valeur votre devanture et son enseigne, des autorisations délivrées par la Mairie sont obligatoires.

Les services municipaux et un architecte du CAUE 92 peuvent vous accompagner dans l'élaboration de votre projet de devanture.

### 1) Autorisations pour la devanture et l'enseigne

→ Demande d'autorisation d'enseigne pour l'installation ou le changement d'une enseigne :

L'objectif est d'apprécier l'intégration à l'environnement de l'enseigne.

**À noter :** La taxe locale sur la publicité extérieure (TLPE) est perçue sur la surface totale des enseignes apposées sur un commerce.

L'établissement de cette taxe se fait sur la base d'une déclaration annuelle souscrite par l'exploitant entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars.

→ Déclaration préalable pour la création ou la transformation d'une devanture commerciale :

La déclaration préalable de travaux est obligatoire uniquement si les travaux entraînent la modification de l'aspect extérieur du bâtiment (remplacement de la vitrine, changement de menuiserie, percement d'une nouvelle ouverture, nouvelle couleur de peinture...)

Une demande de permis de construire doit être déposée en cas de changement de destination du local, ou en cas d'ajout de surface de plus de 20 m<sup>2</sup>.

☎ **Service de l'Urbanisme : 01 41 40 91 58 ou 01 47 15 33 82**

### 2) Autorisation d'occupation temporaire du domaine public

Une autorisation d'occupation temporaire du domaine public est obligatoire pour les commerçants qui installent un étalage, une terrasse ou du mobilier devant leur établissement.

Les établissements qui ne possèdent pas un extrait de Kbis délivré par le greffe du Tribunal de commerce ne peuvent pas être titulaires d'un droit d'étalage ou de terrasse. Les autorisations de terrasses sont limitées aux restaurants, débitants de boissons, glaciers, salons de thé, boulangeries, pâtisseries, sandwicheries, traiteurs.

L'autorisation d'occupation du domaine public fait l'objet d'un arrêté municipal annuel. Elle ne se substitue en aucun cas aux autorisations d'urbanisme requises pour toute construction.

Les demandes d'autorisations d'aménagement de terrasse nécessitant des travaux sont soumises à l'article R-421-17 du code de l'urbanisme, exigeant le dépôt d'une déclaration préalable.

L'autorisation d'occupation du domaine public est soumise au paiement d'une redevance annuelle dont le montant est fixé par le Conseil municipal.

☎ **Service Commerce et Artisanat : 01 47 15 95 26**

### 3) Autres autorisations nécessaires pour votre commerce

Dans le cadre de l'aménagement de votre local commercial, vous devez déposer une **demande d'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier un ERP (Etablissement Recevant du Public).**

Le dossier doit comprendre une notice de sécurité ainsi qu'une notice sur la prise en compte de l'accessibilité aux personnes handicapées. Le délai d'instruction de la demande est de 4 mois à partir du dépôt du dossier.

Au cours de l'exploitation de l'ERP, des visites de contrôle, demandées par l'exploitant à la mairie, doivent être effectuées par les commissions de sécurité et d'accessibilité à des périodes différentes selon le type d'établissement.

☎ **Service de l'Hygiène et de la Salubrité : 01 47 15 95 00**

### Demande d'agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP):

La loi sur l'accessibilité promulguée en 2005, est entrée en application en janvier 2015.

Tous les établissements recevant du public (ERP) sont concernés, dont les commerces.

Les Ad'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée) sont un dispositif d'exception qui permet de poursuivre en toute sécurité juridique des travaux d'accessibilité après le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

La loi prévoit des dérogations pour des raisons techniques et financières pour les ERP existants :

- si les travaux d'accessibilité sont susceptibles d'avoir des conséquences excessives sur l'activité de l'établissement
- s'il existe des contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural
- s'il existe des impossibilités techniques

Ces dérogations sont accordées après avis conforme de la commission départementale consultative. Elles s'accompagnent alors de mesures de substitution.

Le dossier d'Ad'AP devait obligatoirement être déposé avant le 27 septembre 2015 à la mairie ou auprès du préfet suivant le contenu du dossier.

C'est pourquoi, **pour éviter la pénalité de retard, vous devez transmettre au plus vite à la Mairie de Clichy votre dossier Ad'AP**, en expliquant par note sur papier libre les raisons de votre retard.

Nous vous mettons en garde contre les entreprises frauduleuses vous proposant leur aide pour réaliser votre dossier.

☎ **Mission Accessibilité et Handicap : 01 47 15 31 41**

Et également :

- > [www.ville-clichy.fr](http://www.ville-clichy.fr)
- > [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)
- > [www.developpement-durable.gouv.fr/ladap-agenda-accessibilite-programmee](http://www.developpement-durable.gouv.fr/ladap-agenda-accessibilite-programmee)

## ANNEXE 3

# LEXIQUE ARCHITECTURAL

**ALLÈGE** : élément mural situé entre le plancher et l'appui d'une baie.

**APPAREILLAGE OU APPAREIL** : disposition donnée aux pierres et aux briques dans la construction d'un mur.

**APPLIQUE** : objet rapporté ou fixé sur une paroi.

**BANDEAU** : bande horizontale saillante, unie ou moulurée.

**CORNICHE** : forte moulure en saillie qui protège la façade de la pluie.

**FEUILLURE** : angle rentrant ménagé dans une maçonnerie pour encastrer une huisserie.

**HUISSERIE** : bâti fixe d'une porte ou d'une fenêtre, par opposition aux parties mobiles.

**IMPOSTE** : partie haute d'une baie située au-dessus des ouvrants.

**LAMBREQUIN** : bandeau d'ornement utilisé notamment dans les stores.

**MITOYENNETÉ** : copropriété d'un élément séparatif entre deux immeubles voisins.

**MODÉNATURES** : ensemble des moulures qui caractérisent une façade.

**PILASTRE** : élément d'architecture en saillie du mur, présentant l'aspect d'une colonne engagée dans le bâtiment.

**SOCLE** : support sur lequel prend appui un mur.

**TRUMEAU** : pan de mur situé entre deux baies.