



La loi n° 2005-112 du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » pose l'obligation de l'accessibilité à tous les Etablissements Recevant du Public (ERP) et Installations Ouvertes au Public (IOP) au 1<sup>er</sup> janvier 2015, à toute personne handicapée, quelle que soit sa déficience : motrice, visuelle, auditive, mentale.

Son objectif majeur est une meilleure insertion des personnes handicapées dans notre société tout en leur permettant d'être autonomes. Le résultat espéré assigné par la loi est global et porte sur la continuité de la chaîne des déplacements, qui intègre les transports, l'aménagement de la voirie et des espaces publics et les bâtiments dans leur ensemble.

Il importe aussi de satisfaire les besoins d'usage dans le cadre des prestations et services, de sensibilisation et d'informations des collaborateurs d'un ERP, qui doivent prendre en compte tous les besoins spécifiques.

Pour rappel, il était demandé aux ERP de procéder à un diagnostic de leurs conditions d'accessibilité au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2010 pour les 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> catégories (et 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> appartenant à l'Etat), et au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2011 pour les 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> catégories (non obligatoire pour la 5<sup>ème</sup> catégorie).

## NOTES IMPORTANTES

- Lorsqu'elles existent, les différences de caractéristiques d'accessibilité entre un ERP existant et un ERP neuf sont précisées.
- Lorsque des travaux nécessitant un dépôt de Permis de Construire (PC) sont entrepris dans des ERP existants, la réglementation à appliquer est celle des ERP neufs.
- Les obligations fixées dans les arrêtés cités dans l'encart p.2 ne constituent qu'un minimum qui doit être amélioré dès que possible. Ainsi, des préconisations non obligatoires mais recommandées, précédées de la mention « ++ » seront proposées.
- La rubrique « Accessibilité » du site Internet du ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie - [developpement-durable.gouv.fr](http://developpement-durable.gouv.fr) - vous permettra de trouver toutes les informations, tous les documents inhérents à la loi de 2005 : résumé de la loi, les textes réglementaires, les guides, des recueils de bonnes pratiques, etc.
- Il convient à la maîtrise d'ouvrage de veiller à la bonne application des règles d'accessibilité par la maîtrise d'œuvre engagée pour procéder aux travaux.
- Lors de la conception du projet, il est important de tenir compte des tolérances professionnelles couramment admises afin de ne pas dépasser les seuils réglementaires à l'issue de la réalisation.
- A toutes les préconisations obligatoires ou recommandées suivantes peuvent s'ajouter d'autres critères liés à la labellisation « Tourisme & Handicap ». Pour les connaître, se référer à la liste disponible sur le site de l'association Tourisme & Handicaps.

Les présentes préconisations fournies à titre informatif, de la manière la plus précise possible, ne se substituent aucunement aux documents officiels ou à ceux élaborés par des bureaux d'études et/ou de contrôle spécialisés, et la responsabilité de l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris ne saurait être engagée en raison d'un non respect de l'accessibilité d'un établissement basé sur ce document.



## SOMMAIRE

- Avant-propos : comprendre les besoins des usagers handicapés	p.3
- Partie 1 : avant d'arriver dans le lieu culturel et de loisirs	p.7
- Partie 2 : parc de stationnement dépendant du lieu culturel et de loisirs	p.8
- Partie 3 : accès et accueil/caisse de paiement	p.9
- Partie 4 : signalisation	p.11
- Partie 5 : espaces de circulation horizontale	p.12
- Partie 6 : escalier	p.13
- Partie 7 : ascenseur	p.15
- Partie 8 : sanitaires à usage commun	p.16
- Partie 9 : buffet/salle de restauration	p.18
- Partie 10 : muséographie/médiation culturelle	p.19
- Partie 11 : sécurité / espace d'attente sécurisé	p.20
- Partie 12 : demande de dérogation aux règles de l'accessibilité	p.22
- Partie 13 : accueil des personnes handicapées	p.24
- Pour aller plus loin	p.26

### **Références réglementaires :**

- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » ;
- Arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 décrivant les exigences techniques à respecter dans les Etablissements Recevant du Public (ERP) neufs ;
- Arrêté du 21 mars 2007 précisant les particularités des exigences techniques à respecter dans les ERP existants par rapport aux ERP neufs ;
- Arrêté du 30 novembre 2007 modifiant l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006 ;
- Circulaire Interministérielle n° DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007 (annexe 8 : ERP et IOP construits ou créés) ;
- Circulaire du 20 avril 2009 (annexe 10 : ERP et IOP existants).



## AVANT-PROPOS : COMPRENDRE LES BESOINS DES USAGERS HANDICAPÉS (1/4)

### Les personnes handicapées motrices



#### Exemples de déficiences motrices

- La paraplégie : paralysie motrice et/ou sensitive des membres inférieurs (fauteuil roulant manuel).
- La tétraplégie : paralysie motrice et/ou sensitive des 4 membres (fauteuil roulant électrique).
- L'hémiplégie : paralysie motrice et/ou sensitive de la ½ du corps dans le sens vertical.
- Problèmes physiques nécessitant l'usage d'une canne ou de béquilles.
- Mais aussi la petite taille, une corpulence excessive, etc.

#### Exemples de situations de handicap

Impossibilité ou difficulté d'atteinte, de circulation due à l'utilisation d'un fauteuil roulant, de béquille, d'une petite taille, etc.

#### Exemples de besoins spécifiques

##### **Pour les personnes en fauteuil roulant**

- Pour se repérer, s'informer : la position « assis » nécessite d'installer les informations à hauteur raisonnable et/ou d'utiliser une taille de police suffisamment grande.
- Pour circuler, se reposer : l'usage du fauteuil roulant nécessite un revêtement de sol non meuble, sans trous, des circulations suffisamment larges, des espaces pour manœuvrer et faire demi-tour, des moyens pour contourner les escaliers (plan incliné, ascenseur).
- Pour utiliser les équipements : la position « assis » et le gabarit du fauteuil nécessitent d'installer les équipements à hauteur raisonnable et éloignés des angles rentrants de parois (interrupteurs, prises électriques, poignées, patères, interphones, etc) ; le besoin de transfert doit être facilité par la présence d'espace au droit de l'équipement et de barres murales (sanitaires, douches).
- Pour communiquer, participer : la position « assis » nécessite d'avoir des guichets d'accueil bas ; le gabarit du fauteuil roulant nécessite d'avoir des espaces libres dans les salles de spectacles.
- Pour se sentir en sécurité : en étage, la non utilisation des ascenseurs en cas d'incendie nécessite la présence d'un espace d'attente sécurisé pour les personnes en fauteuil roulant.

##### **Pour les personnes mal marchantes**

- Pour circuler, se reposer : les difficultés pour marcher et la fatigabilité nécessitent d'avoir des mains courantes lors de dénivelés et d'escaliers, et du mobilier de repos jalonnant le parcours (avec des caractéristiques permettant l'aide au relevage).
- Pour utiliser les équipements : par exemple, dans le cas de buffet, l'usage d'une canne ou de béquilles nécessitent une aide humaine pour porter le plateau.

##### **Pour les personnes de petite taille**

- Pour se repérer, s'informer : la petite taille nécessite d'installer les informations à hauteur raisonnable et/ou d'utiliser une taille de police suffisamment grande.
- Pour circuler, se reposer : la petite taille nécessite une hauteur de marche d'escalier raisonnable.
- Pour utiliser les équipements : la petite taille nécessite d'installer les équipements à hauteur raisonnable (interrupteurs, prises électriques, poignées, patères, interphones, etc) ou de mettre à disposition un marchepied.
- Pour communiquer, participer : la petite taille nécessite d'avoir des guichets d'accueil bas et d'avoir des rehausseurs de siège pour les restaurants ou les salles de spectacles.

##### **Pour les personnes ayant des problèmes de préhension**

- Pour utiliser les équipements : certaines maladies entraînant des pertes de force motrice nécessitent d'avoir des objets préhensibles, faciles à actionner (poignées de porte, robinetterie, etc).



## AVANT-PROPOS : COMPRENDRE LES BESOINS DES USAGERS HANDICAPÉS (2/4)

### Les personnes handicapées visuelles



#### Exemples de déficiences visuelles

- Troubles visuels dus à une atteinte de l'œil comme la myopie, l'astigmatisme, le daltonisme, etc souvent corrigibles (personne mal-voyante).
- Troubles visuels dus à une atteinte du système cérébral comme le strabisme plus difficilement ou non corrigibles (personne mal-voyante).
- La cécité complète (personne non-voyantes ou personnes aveugles).

#### Exemples de situations de handicap

Impossibilité ou difficulté d'accès à l'information visuelle, d'atteinte, de circulation (avec mise en danger).

#### Exemples de besoins spécifiques

##### **Pour les personnes non voyantes**

- Pour se repérer, s'informer : la cécité nécessite de doubler l'information visuelle d'une information sonore et/ou tactile.
- Pour circuler, se reposer : la cécité nécessite d'avoir des repères tactiles de guidage au sol dans les espaces très vastes.
- Pour utiliser les équipements : la cécité nécessite d'avoir des équipements vocalisés (pour des ordinateurs mis à disposition par exemple).
- Pour communiquer, participer : la cécité nécessite de doubler l'image par du son, par exemple, mettre à disposition un casque d'audiodescription pour une pièce de théâtre, proposer une aide humaine dans le cas de buffet pour la description des plats proposés,...
- Pour se sentir en sécurité : la cécité nécessite d'être prévenu des dangers telle la présence d'un escalier (bande podotactile au sol par exemple pour annoncer la proximité de la 1<sup>ère</sup> marche descendante) et impose d'éliminer tous les obstacles en saillie ou suspendus présentant des risques de choc au niveau du corps.

##### **Pour les personnes mal voyantes**

- Pour se repérer, s'informer : la malvoyance nécessite l'utilisation d'une signalétique visible (taille police et contraste couleurs) et lisible (choix d'une police linéale) et de pouvoir s'approcher des supports.
- Pour circuler, se reposer : la malvoyance nécessite d'avoir un éclairage naturel et artificiel renforcé mais non éblouissant permettant un bon repérage dans l'espace.
- Pour utiliser les équipements : la malvoyance nécessite d'avoir des équipements bien visibles, contrastés par rapport à leur environnement, pour en faciliter leur atteinte (interrupteurs, prises électriques, poignées, interphones, etc).
- Pour communiquer, participer : la malvoyance nécessite d'avoir un éclairage renforcé au droit de la banque d'accueil pour bien distinguer son interlocuteur.
- Pour se sentir en sécurité : la malvoyance nécessite un repérage renforcé des dangers comme les escaliers (nez de marches contrastés) ou les parois vitrées.



## AVANT-PROPOS : COMPRENDRE LES BESOINS DES USAGERS HANDICAPÉS (3/4)

### Les personnes handicapées auditives



#### Exemples de déficiences auditives

La déficience auditive recouvre des réalités bien différentes pour chaque personne. Rien à voir par exemple entre une perte d'audition liée au vieillissement et une surdité profonde de naissance.

- Déficience auditive légère : perte de 20 à 40 dB. La parole est perçue à voix normale mais pas à voix chuchotée, ou dans un environnement sonore parasitée.
- Déficience auditive moyenne : perte de 40 à 70 dB. La parole est perçue si on élève la voix, de près (lecture sur les lèvres, appareillage recommandé).
- Déficience auditive sévère : perte de 70 à 90 dB. Seule la voix forte est perçue, près de l'oreille (appareillage indispensable).
- Déficience auditive profonde : perte > à 90 dB. Plus de perception des sons, ou insuffisant pour les distinguer (appareillage insuffisant, langue des signes, lecture labiale, écrit).

#### Exemples de situations de handicap

Impossibilité ou difficulté d'accès à l'information sonore, difficulté de circulation (avec mise en danger).

#### Exemples de besoins spécifiques

##### **Pour les personnes sourdes**

- Pour se repérer, s'informer : la surdité nécessite de doubler toute l'information qui ne serait que sonore par de l'information visuelle (langue des signes française, lecture labiale, écriture sur un carnet, surtitrage sur un écran,...). Un bon éclairage est donc requis.
- Pour circuler, se reposer : la surdité nécessite d'avoir un champs visuel dégagé pour voir les voitures, les personnes arriver, faute de pouvoir les entendre.
- Pour utiliser les équipements : la surdité nécessite que certains équipements dont l'utilisation est uniquement basée sur la parole soient complétés par une interface permettant l'usage de la vision (téléphone complété d'un site Internet sur lequel il est possible de réserver, interphone remplacé par un visiophone).
- Pour communiquer, participer : la surdité nécessite de doubler le son par l'image (langue des signes française, lecture labiale, écriture sur un carnet, surtitrage sur un écran,...).
- Pour se sentir en sécurité : le système sonore d'alarme incendie doit être couplé à un système de flash lumineux dans tous les endroits où une personne sourde peut se trouver seule (sanitaires, chambres, cabine d'essayage,...).

##### **Pour les personnes malentendantes**

- Pour communiquer, participer : la malentendance nécessite d'avoir des espaces communs bien insonorisés avec peu de résonance. Egalement, l'écoute des personnes malentendantes équipées d'appareils auditifs avec commutateur peut être améliorée par l'installation de boucle magnétique couplée à un système sonorisé (à la banque d'accueil, dans une salle de réunion ou de spectacle,...).



## AVANT-PROPOS : COMPRENDRE LES BESOINS DES USAGERS HANDICAPÉS (4/4)

### Les personnes handicapées mentales / psychiques



#### Exemples de déficiences mentales

- Déficience intellectuelle : affections génétiques, congénitales, périnatales, traumatismes, infections, accidents circulatoires, etc entraînant des troubles relationnels et de l'adaptation sociale, se rapportant aux grandes fonctions de l'esprit.

- Par exemple, l'**autisme** (communication et interactions sociales perturbées), la **trisomie 21** (anomalie chromosomique entraînant une malformation physique, un trouble du métabolisme et un développement intellectuel retardé), le **X fragile** (inactivation d'un gène entraînant une hyperactivité, des troubles de l'attention, des sauts d'humeur, de l'anxiété, mais aussi une excellente mémoire, une grande capacité d'imitation, une grande empathie).

#### Exemples de déficiences psychiques

- Déficience psychique : troubles cognitifs d'origine neurologique entraînant des troubles du comportement et du jugement, et des difficultés à s'adapter à la vie en société. Ils peuvent apparaître à n'importe quel âge, être durables ou épisodiques, et les capacités intellectuelles ne sont pas systématiquement affectées.

- Par exemple, l'**hystérie** (excès émotionnels incontrôlables), la **psychose** (perte de contact avec la réalité, troubles de la personnalité, de la pensée, pouvant être accompagnés d'hallucinations, d'illusions), la **schizophrénie** (difficulté à partager une interprétation du réel avec les autres, comportements étranges, délirants, parfois des hallucinations auditives de voix imaginaires qui guident les actes de la personne).

#### Exemples de situations de handicap

Impossibilité ou difficulté de communication, de compréhension, de relationnel, d'adaptation sociale.

#### Exemples de besoins spécifiques

##### **Pour les personnes handicapées mentales**

- Pour se repérer, s'informer : certaines maladies mentales nécessitent d'avoir une signalétique simple, homogène avec une information écrite doublée de pictogrammes.

- Pour circuler, se reposer : certaines maladies mentales nécessitent d'avoir des espaces simples à comprendre, une entrée visible depuis l'accueil (pour faciliter la surveillance, surtout si l'équipement donne sur une route très passagère).

- Pour utiliser les équipements : certaines maladies mentales nécessitent d'avoir des équipements simples d'utilisation, avec des notices explicatives compréhensibles.

- Pour communiquer, participer : certaines maladies mentales nécessitent un accueil humain avec des attentions spécifiques (calme et patience) et un environnement non anxiogène (peu bruyant, avec un éclairage sans effet stroboscopique,...).

- Pour se sentir en sécurité : comme pour le repérage et l'orientation, certaines maladies mentales nécessitent d'avoir un système d'évacuation simple à comprendre.

##### **Pour les personnes handicapées psychiques**

- Pour communiquer, participer : certaines maladies psychiques nécessitent un accueil humain avec des attentions spécifiques (calme et patience) et un environnement non anxiogène (peu bruyant, avec un éclairage sans effet stroboscopique,...).



## PARTIE 1 : AVANT D'ARRIVER DANS LE LIEU CULTUREL ET DE LOISIRS

### Le site Internet

++ Pour faciliter la venue des personnes handicapées dans l'ERP, il est nécessaire que son site Internet donne :

- La possibilité de réserver en ligne, notamment pour les personnes sourdes ou muettes qui ne peuvent pas utiliser le téléphone ;
- Des indications d'accès au lieu, par exemple une carte avec les transports en commun accessibles et les parcs de stationnement adaptés les plus proches pour les personnes handicapées moteur, un fichier mp3 téléchargeable donnant des indications sonores sur le cheminement à suivre des transports en commun vers l'établissement pour les personnes aveugles ou malvoyantes ;
- Des précisions sur l'accessibilité du bâtiment, des prestations et des services pour les 4 grands types de handicap (indiquer les obstacles s'il en existe pour éviter les mauvaises surprises).

++ Pour permettre une autonomie maximale des personnes handicapées, le site Internet de l'ERP doit répondre aux exigences suivantes :

- Utilisation des normes W3C/WAI (directives complètes et check-list sur [www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI), obligatoires pour les services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent) ;
- Lisibilité (choix police linéale, contraste, possibilité de grossissement) ;
- Simplicité d'utilisation (menus déroulants) ;
- Vocalisation.

### L'accueil téléphonique

++ Le personnel d'accueil doit avoir un minimum de connaissances sur les besoins spécifiques des personnes handicapées afin de :

- Savoir répondre correctement à leurs demandes (prévoir un questionnaire type pour chaque grand type de handicap) ;
- Savoir indiquer le trajet adéquat selon le handicap, connaître les équipements médicaux les plus proches (médecins, pharmacies, hôpitaux,...) ;
- Connaître le niveau d'accessibilité du bâtiment, des prestations et des services pour les 4 grands types de handicap (indiquer les obstacles s'il en existe pour éviter les mauvaises surprises).





## PARTIE 2 : PARC DE STATIONNEMENT DÉPENDANT DU LIEU CULTUREL ET DE LOISIRS

### Nombre

- Tout parc de stationnement automobile intérieur ou extérieur à l'usage du public et dépendant d'un ERP doit comporter au minimum 2% de places adaptées aux personnes handicapées et réservées à leur usage sur le total des places prévues pour le public.
- Le nombre minimal de places adaptées est arrondi à l'unité supérieure.
- Au-delà de 500 places, le nombre de places adaptées, qui ne saurait être inférieur à 10, est fixé par arrêté municipal.

### Emplacement

- Les places adaptées doivent être localisées à proximité de l'entrée, du hall d'accueil ou de l'ascenseur, et reliées à ceux-ci par un cheminement accessible.
- S'il existe un contrôle d'accès au parc de stationnement, le système doit permettre à des personnes sourdes ou malentendantes, ou à des personnes muettes de signaler leur présence au personnel et d'être informées de leur appel. Tout signal lié au fonctionnement du dispositif d'accès doit être sonore et visuel. Les appareils d'interphonie doivent être munis d'un système permettant au personnel de l'établissement de visualiser le conducteur.
- ++ Dans le cas d'un parc de stationnement à la fois intérieur et extérieur, répartir les places adaptées.
- ++ Selon le temps de transfert nécessaire à certaines personnes en fauteuil roulant, une place adaptée couverte est plus confortable les jours de pluie.

### Dimensions

- La largeur minimale des places adaptées doit être de 3,30m, soit une place ordinaire de 2,50m avec une surlargeur de 80cm qui permet à la personne en fauteuil roulant de circuler le long de son véhicule. Cette surlargeur ne doit pas empiéter sur une circulation automobile, piétonne ou cyclable.
- Une place de stationnement adaptée doit correspondre à un espace horizontal au dévers près, < ou égal à 2% dans le neuf et 3% dans l'existant.
- ++ De manière à permettre tous les usages (sortie côté passager ou côté conducteur, stationnement en marche avant ou arrière), il est préférable de matérialiser la place entière et non d'identifier la seule bande de surlargeur.

### Signalisation

- Chaque place adaptée doit être repérée par un marquage au sol, ainsi que par une signalisation verticale, de façon visible et compréhensible (libre choix de la signalisation par le maître d'ouvrage).
- ++ Par souci de cohérence, il est utile de se rapprocher le plus possible des règles définies pour le stationnement sur la voirie (marquage au sol blanc, symbole international sur la ligne de marquage ou à l'extérieur).





## PARTIE 3 : ACCÈS ET ACCUEIL / CAISSES DE PAIEMENT (1/2)

### Entrée

- L'entrée principale du bâtiment doit être facilement repérable par des éléments architecturaux ou par un traitement utilisant des matériaux différents ou visuellement contrastés.
- Une signalisation adaptée (visible, lisible et compréhensible) doit être mise en place à l'entrée du lieu culturel et de loisirs, ou depuis l'entrée du terrain jusqu'à l'entrée du local (cf. partie 4 : signalisation).
- En cas de différence de niveau entre l'extérieur et l'intérieur seul un seuil de 2cm maximum est toléré. Cette hauteur peut toutefois être portée à 4cm si le ressaut comporte sur toute sa hauteur une pente ne dépassant pas 33%. En cas de dénivellation supérieure, un plan incliné de pente < ou = à 5% dans le neuf, et 6% dans l'existant doit être aménagé afin de la franchir. Des valeurs de pente sont tolérées jusqu'à 8% dans le neuf et 10% dans l'existant sur une longueur < ou = à 2,00m, ainsi que jusqu'à 10% dans le neuf et 12% dans l'existant sur une longueur < ou = à 50cm. Un palier de repos (espace rectangulaire de 1,20m x 1,40m minimum) horizontal au dévers près de 2% est nécessaire en haut et en bas de chaque plan incliné, ainsi que tous les 10m lorsque la valeur de pente est > à 4% dans le neuf et 5% dans l'existant.
- Pour l'accès au bâtiment depuis le trottoir, cf. fiche « Regards croisés » n° 2 sur [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr) (partie Accessibilité - S'informer - Textes réglementaires - ERP - Obligations et Prescriptions techniques).
- Dans le cas d'un système de communication entre le public et le personnel ou d'un dispositif de commande manuelle autre que la poignée, ils seront positionnés à une hauteur comprise entre 90cm et 1,30m et être situés à plus de 40cm d'un angle rentrant, et devront être sonores et visuels.
- Les portes intégralement vitrées doivent être prévenues par des éléments contrastés (par exemple, 2 bandes collées horizontales d'une largeur de 5cm, situées respectivement à 1,10m et 1,60m de hauteur).
- ++ Le cheminement accessible sera le même pour tous, valides ou non.
- ++ Pour les problèmes d'accès à l'établissement (porte avec marche donnant sur voie publique), se rapprocher de la mairie, une permission de voirie ou une autorisation d'occupation du domaine public pouvant être accordée.
- ++ En cas de rampe d'accès, prévoir des bordures chasse-roues et au moins une main courante, de préférence à double lisse (l'une à hauteur d'adulte, l'autre à hauteur d'enfant).
- ++ Installer une balise sonore au droit de l'entrée, activable par télécommande.
- ++ Installer du guidage au sol jusqu'à la banque d'accueil (surtout utile dans les grands espaces).

### Espace d'accueil / Caisnes de paiement

- Les banques d'accueil/caisses doivent être utilisables par une personne en position « debout » comme en position « assis » et permettre la communication visuelle entre les usagers et le personnel. Lorsque des usages tels que lire, écrire, utiliser un clavier sont requis, une partie au moins de l'équipement doit présenter une hauteur maximale de 80cm, un vide en partie inférieure d'au moins 30cm de profondeur, 60cm de largeur et 70cm de hauteur permettant le passage des pieds d'une personne en fauteuil roulant.
- Le dispositif d'éclairage artificiel doit permettre d'assurer des valeurs d'éclairement mesurées au sol d'au moins 100 lux dans les circulations horizontales et 200 lux au droit des postes d'accueil (notamment pour faciliter la lecture sur les lèvres pour les personnes malentendantes et pour faciliter les usages tels que lire, écrire, utiliser un clavier pour les personnes déficientes visuelles). La mise en œuvre des points lumineux doit éviter tout effet d'éblouissement direct des usagers ou de reflet sur la signalisation.
- Pour éviter une résonance excessive, installer des éléments absorbants sur au moins 25% de la surface de l'espace d'accueil.
- ++ Un accueil sonorisé couplé à un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique (signalé par un pictogramme) représente une aide précieuse pour les personnes malentendantes équipées d'appareils auditifs avec position « T ».
- ++ Prévoir du mobilier d'attente varié, par exemple des assises avec dossier et accoudoirs pour les personnes ayant des difficultés à se relever, et des assises sans accoudoirs pour les personnes corpulentes.
- ++ Sensibiliser le personnel à l'accueil des personnes handicapées afin de savoir répondre à certaines demandes de services spécifiques.



## PARTIE 3 : ACCÈS ET ACCUEIL / CAISSES DE PAIEMENT (2/2)

### Equipements divers

- Les équipements, le mobilier, les dispositifs de commande et de service situés dans les établissements recevant du public ou dans les installations ouvertes au public doivent pouvoir être repérés, atteints et utilisés par les personnes handicapées. La disposition des équipements ne doit pas créer d'obstacle ou de danger pour les personnes ayant une déficience visuelle.
- Les équipements et le mobilier doivent être repérables grâce notamment à un éclairage particulier ou à un contraste visuel.
- Les dispositifs de commande doivent être repérables par un contraste visuel ou tactile.
- Un espace d'usage rectangulaire de dimension 80cm x 1,30m est nécessaire devant chaque équipement.
- Un équipement ou un élément de mobilier au moins par groupe d'équipements ou d'éléments de mobilier doit être utilisable par une personne en position « debout » comme « assis ».
- Pour être utilisable en position « assis », un équipement ou élément de mobilier doit avoir une hauteur comprise entre 90cm et 1,30m pour une commande manuelle, et lorsque l'utilisation de l'équipement nécessite de voir, lire, entendre, parler.
- Pour être utilisable en position « assis », un équipement ou élément de mobilier doit avoir une hauteur maximale de 80cm et vide en partie inférieure d'au moins 30cm de profondeur, 60cm de largeur et 70cm de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant, lorsqu'un élément de mobilier permet de lire u document, écrire, utiliser un clavier.
- Lorsqu'il existe un ou plusieurs points d'affichage instantané, toute information sonore doit pouvoir être doublée par une information visuelle sur ce support.
- ++ Si le lieu met des ordinateurs ou des tablettes fixes à disposition du public, prévoir de les installer à des hauteurs différentes de manière à ce qu'au moins l'un d'entre eux puisse être utilisable en position « assis » ou par une personne de petite taille.
- ++ Dans le cas de brochures à disposition, les disposer « toute hauteur ».



## PARTIE 4 : SIGNALISATION

La signalisation doit jalonner le cheminement, permettre de se repérer dans les espaces, d'évacuer, d'avertir des risques et informer (horaires, étage auquel l'utilisateur se trouve,...). Les éléments de la signalisation doivent être visibles, lisibles et compréhensibles.

### Visibilité

- Le support de la signalisation doit être contrasté par rapport à son environnement.
- Le panneau doit être positionné de façon à être visible par les personnes de toute taille.
- Le panneau (et son matériau) doit être choisi, positionné et orienté de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre jour.
- La signalisation doit être positionnée de façon à permettre au client de s'en approcher à moins d'1,00m.
- ++ Le panneau peut être positionné perpendiculairement au cheminement, tout en évitant les saillies latérales supérieures à 15cm.

### Lisibilité

- Les informations doivent être contrastées par rapport au fond du support (contraste supérieur à 70%).
- La hauteur minimale des caractères est supérieure à 1,5cm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation et supérieure à 4,5mm pour tout autre élément de signalisation et d'information.
- ++ Hauteur minimale d'un pictogramme 2,5cm.
- ++ Positionner le panneau de façon à ce que la distance de lecture soit la plus faible possible.
- ++ Si la distance de lecture minimale est supérieure à 1,00m, augmenter la taille des caractères et des pictogrammes (3cm pour les caractères et 5cm pour les pictogrammes au minimum).
- ++ Positionner la signalisation de façon à ce que la zone de lecture soit comprise entre 90cm et 1,60m de hauteur.
- ++ Choisir une police linéale, sans empattements (ou très réduits), avec interlettrage et interlignage soutenus (facilité de lecture pour les personnes mal-voyantes, dyslexiques).

### Compréhension

- La signalisation doit recourir autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes, et utiliser systématiquement des pictogrammes normalisés lorsqu'ils existent (meilleure mémorisation).
- ++ Indiquer « vous êtes ici » sur les plans.
- ++ Hiérarchiser les informations (par exemple, réduire raisonnablement la taille des caractères d'une éventuelle traduction dans une autre langue), tout en veillant à une quantité d'informations raisonnable par panneau.
- ++ Si présence de flèches, les positionner du même côté du texte.
- ++ Prévoir une charte graphique cohérente (police, pictogrammes, couleurs) et homogène.
- ++ Prévoir une dénomination des informations identique d'un panneau à un autre (par exemple, ne pas alterner « sanitaires » avec « toilettes » ou « WC » si l'espace en est équipé).

### Informations tactiles

- ++ La signalisation visuelle peut être doublée d'informations tactiles. La perception au toucher sous-entend les caractéristiques suivantes :
  - Un relief de plus de 1mm ;
  - Une hauteur de caractère de 15mm ;
  - Une largeur de trait suffisante (15% de hauteur) ;
  - Une transcription braille (lu par 10% des personnes aveugles).



## PARTIE 5 : ESPACES DE CIRCULATION HORIZONTALE

### Dimensions

- La largeur minimale du cheminement accessible doit être de 1,40m dans le neuf et de 1,20m dans l'existant, libre de tout obstacle afin de faciliter les croisements (cf. partie « sécurité »).
- Lorsqu'un rétrécissement ponctuel ne peut être évité, la largeur minimale du cheminement peut, sur une faible longueur, être comprise entre 1,20m et 1,40m dans le neuf et entre 90cm et 1,20m dans l'existant.

→ Pour la largeur des allées dans les ERP existants, cf. fiche « Regards croisés » n° 3 sur [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr) (partie Accessibilité - S'informer - Textes réglementaires - ERP - Obligations et Prescriptions techniques).

- Un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour est nécessaire en chaque point du cheminement où un choix d'itinéraire est donné à l'utilisateur (espace circulaire de diamètre 1,50m).
- Un espace d'usage rectangulaire de dimensions 80cm x 1,30m est nécessaire devant chaque équipement (par exemple, un distributeur de boissons).

### Revêtement de sol

- Le sol ou le revêtement de sol du cheminement accessible doit être non meuble (moquette trop épaisse par exemple), non glissant, non réfléchissant (glissance et réflexion appréciées à l'état sec) et sans obstacle à la roue (trous ou fentes avec largeur ou diamètre supérieur à 2cm proscris).

### Portes

- Toutes les portes (au moins leur encadrement) doivent être contrastées par rapport au revêtement du mur support pour les rendre plus visibles.
- Les portes principales desservant des zones pouvant recevoir 100 personnes ou plus doivent avoir une largeur minimale de 1,40m. Si les portes sont composées de plusieurs vantaux, la largeur minimale d'un des deux vantaux doit être de 90cm.
- Les portes principales desservant des zones pouvant recevoir moins de 100 personnes doivent avoir une largeur minimale de 90cm dans le neuf (83cm de passage utile lorsque la porte est ouverte à 90°) et de 80cm dans l'existant (77cm de passage utile lorsque la porte est ouverte à 90°).
- Toutes les poignées de porte doivent être préhensibles, type « bec de canne » pour les ouvrants classiques et « bâton de maréchal » pour les portes coulissantes par exemple, et disposées de façon à ce que leur extrémité soit à plus de 40cm d'un éventuel angle rentrant de parois, excepté pour une porte n'ouvrant que sur un escalier ou pour les portes d'un bâtiment existant.
- Le seuil des portes doit être inférieur à 2cm.
- Un espace de manœuvre de porte est nécessaire de part et d'autre de chaque porte ou portillon situé le long du cheminement, à l'exception des portes ouvrant uniquement sur un escalier ou sur un sanitaire non adapté par exemple. Il s'agit d'un rectangle de même largeur que la circulation, et d'une longueur minimum de 1,70m pour une ouverture en poussant, et d'une longueur minimum de 2,20m pour une ouverture en tirant. Lorsque cet espace est compliqué à obtenir, un ouvrant à ouverture manuelle peut être automatisé (ouvrant classique ou coulissant).
- L'effort nécessaire pour ouvrir la porte, mesuré au niveau de la poignée, doit être < ou égal à 50N.

### Eclairage

- Le dispositif d'éclairage artificiel doit permettre d'assurer des valeurs d'éclairement mesurées au sol d'au moins 100 lux dans les circulations horizontales. La mise en œuvre des points lumineux doit éviter tout effet d'éblouissement direct des usagers ou de reflet sur la signalisation. La lumière du jour doit pouvoir être gérée par des stores ou tout autre moyen.



## PARTIE 6 : ESCALIER (1/2)

### Signalisation

- Lorsqu'un escalier n'est pas visible depuis le hall d'entrée, il doit y être signalé.
- Lorsqu'un escalier est doublé d'un ascenseur, ce dernier doit être signalé au droit de l'escalier pour que les personnes à mobilité réduite puissent repérer facilement l'alternative à l'escalier.

### Dimensions

- Largeur minimale entre mains courantes : 1,20m dans le neuf et 1,00m dans l'existant.
- Dimensions des marches : hauteur inférieure ou égale à 16cm dans le neuf et 17cm dans l'existant, largeur du giron supérieure ou égale à 28cm. Dans le cas de marches non parallèles, par exemple escalier hélicoïdaux, la largeur minimale du giron est mesurée à 50cm du mur extérieur.
- Hauteur d'échappée : en accessibilité, les articles traitant des escaliers ne faisant pas référence à la hauteur d'échappée, la hauteur d'échappée minimale de 2,00m exigée dans la réglementation incendie s'impose (elle doit atteindre 2,20m si possible).

### Eclairage

- Le dispositif d'éclairage artificiel doit permettre d'assurer des valeurs d'éclairement mesurées au sol d'au moins 150 lux en tout point de chaque escalier. La mise en œuvre des points lumineux doit éviter tout effet d'éblouissement direct des usagers ou de reflet sur la signalisation.

### Eveil de la vigilance

- En haut de chaque volée de marche, un revêtement de sol doit permettre l'éveil de la vigilance à une distance de 50cm de la 1<sup>ère</sup> marche grâce à un contraste visuel et tactile.
  - L'éveil de la vigilance peut être obtenu par un changement de texture du revêtement de sol sur une largeur de 50cm à l'aplomb de la 1<sup>ère</sup> marche descendante, par rapport au revêtement de sol de la circulation précédent l'escalier.
  - Ou la norme NF P98-351 définit un type d'éveil de vigilance dont la mise en œuvre s'impose dans les trois cas suivants (approche d'une zone de danger) : sur les quais d'accès aux transports collectifs, face à une traversée de voie, en haut d'une volée d'escalier implantée sur la voirie ou un espace public. La norme précise les caractéristiques, les essais et les règles d'implantation des dispositifs podotactiles, notamment la largeur : 58,75cm si l'escalier est face au flux et 40cm si l'escalier est parallèle au flux.
- ++ Quel que soit le moyen d'éveil de la vigilance retenu, il convient qu'il soit conçu et mis en œuvre de façon homogène pour tous les escaliers d'un même bâtiment. De plus, son relief ne devra pas créer de risque de chute.

### Contremarches

- La première et la dernière marches doivent être pourvues d'une contremarche visuellement contrastée par rapport à la marche et au palier.
- Dans le cas d'un escalier sans contremarches, afin de prévenir les personnes aveugles ou malvoyantes du début et de la fin de chaque volée, il est obligatoire que la première et la dernière marches soient munies d'une contremarche qui ne soit pas nécessairement fermée mais qui présentera une hauteur d'au moins 10cm depuis le plancher ou la marche inférieure.



## PARTIE 6 : ESCALIER (2/2)

### Nez de marches

- Les nez de marches doivent être de couleur contrastée par rapport au reste de l'escalier pour permettre une perception correcte de la géométrie et des extrémités de l'escalier.
- Ils doivent être non glissants. Doivent donc être proscrits tous les matériaux polis ne comportant ni traitement de surface, ni élément anti-dérapant rapporté (notamment béton, pierre, métal, verre polis).
- Les nez de marches ne doivent pas présenter de débord supérieur à une dizaine de mm (raisonnablement 1,5cm) pour éviter que les pieds accrochent (pas obligatoire dans l'existant).

### Mains courantes

- L'escalier, quelle que soit sa conception, doit comporter une main courante de chaque côté (également sur le fût central d'un escalier hélicoïdal), et une seule dans l'existant dans le cas où la largeur de passage serait ramenée à moins de 1,00m.
- La main courante doit être située à une hauteur comprise entre 80cm et 1,00m. Dès qu'il existe une hauteur de chute d'au moins 1,00m, la norme NF P01-012 préconise l'installation d'un garde corps d'au moins 1,00m de haut, sans appui précaire, par exemple une marche, qui réduirait d'autant sa hauteur.
- Elle doit être prolongée horizontalement de la longueur d'une marche au-delà de la première et de la dernière marches de chaque volée sans pour autant créer d'obstacle au niveau des circulations horizontales.
- Elle doit être continue (pas d'espacements trop importants), rigide, facilement préhensible.
- Elle doit être différenciée de la paroi support grâce à un éclairage particulier ou à un contraste visuel.
- ++ Dans le cas de paliers, il est souhaitable que la main courante soit continue pour la fonction de guidage qu'elle représente pour les personnes non-voyantes ou mal-voyantes.
- ++ Prévoir une lisse basse destinée aux personnes de petite taille (enfants entre autres).



## PARTIE 7 : ASCENSEUR

- Un ascenseur est obligatoire si l'effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs atteint ou dépasse cinquante personnes (ou dépasse cent personnes dans l'existant, pour les ERP de 5<sup>ème</sup> catégorie), ou lorsque l'effectif admis aux étages supérieurs ou inférieurs n'atteint pas 50 personnes (100 dans l'existant) et que certaines prestations ne peuvent être offertes au RDC.
- L'ascenseur doit être conforme à la norme NF EN81-70 relative à l'accessibilité aux ascenseurs pour toutes les personnes, y compris celles avec un handicap.
- La taille minimale d'une cabine conforme à la norme NF EN81-70 doit être de 1,00m x 1,25m avec passage libre de porte d'au moins 80 cm de large (type 1).
- Tous les signaux sonores et messages vocaux évoqués ci-après doivent avoir un niveau réglable entre 35 et 65 dB.
- ++ Préférer une cabine d'ascenseur de type 2 (dimensions intérieures 1,10m x 1,40m avec passage libre de porte de 90cm de large) ou de type 3 (1,40m x 2,00m et passage de porte de 1,10m).

### Equipements

- La cabine doit être équipée d'un dispositif permettant de prendre appui (type main courante).
- Le dispositif de commandes doit être situé à une hauteur comprise entre 90cm et 1,30m et à plus de 50cm d'un angle rentrant ou d'un obstacle (mesures d'abord destinée aux personnes en position « assis » mais également utile aux personnes de petite taille).
- Les boutons doivent être identifiables, tactilement par un marquage en braille ou par un contraste de matériaux, et visuellement par un contraste de couleur et/ou en gros caractères.
- ++ Un miroir face à la porte est apprécié, entre autres, pour sa fonction de rétroviseur lorsque l'utilisateur tourne le dos à la porte.

### Signalisation palière du mouvement de la cabine

- Un signal sonore doit indiquer le début d'ouverture des portes.
- 2 flèches lumineuses de 4cm de hauteur doivent indiquer le sens du déplacement.
- Un signal sonore avec des sons différents pour la montée et la descente doit accompagner l'illumination des flèches.

### Signalisation en cabine

- Un indicateur visuel doit permettre de connaître la position de la cabine (la hauteur des caractères doit être comprise entre 3cm et 6cm).
- A l'arrêt de la cabine, une voix doit indiquer sa position.

### Dispositif de demande de secours

- Un pictogramme illuminé jaune doit venir en complément du signal sonore pour indiquer que la demande de secours est enregistrée.
- Présence d'une aide à la communication pour les personnes malentendantes (telle une boucle à induction magnétique).

### ! Cas de l'appareil élévateur

Un appareil élévateur ne peut remplacer un ascenseur que si une dérogation est obtenue dans les conditions fixées à l'article R.111-19-6. Dans ce cas, l'appareil élévateur doit être d'usage permanent et respecter les normes européennes suivantes en vigueur depuis mai 2011 : EN 81-40 pour les élévateurs obliques et EN81-41 pour les élévateurs verticaux.





## PARTIE 8 : SANITAIRES À USAGE COMMUN (1/2)

→ Pour les sanitaires à usage commun dans les ERP existants, cf. fiche « Regards croisés » n° 4 sur [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr) (partie Accessibilité - S'informer - Textes réglementaires - ERP - Obligations et Prescriptions techniques).

### Nombre de sanitaires adaptés

- L'accessibilité des sanitaires concerne uniquement le cas où des sanitaires sont prévus pour le public.
- Chaque niveau accessible, lorsque des sanitaires y sont prévus pour le public, doit comporter au moins un cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées avec un lavabo accessible.
- Les cabinets d'aisances aménagés doivent être installés au même emplacement que les autres cabinets d'aisances lorsque ceux-ci sont regroupés.
- Lorsqu'il existe des cabinets d'aisances séparés pour chaque sexe, un cabinet d'aisances accessible séparé doit être aménagé pour chaque sexe (une cabine adaptée peut être mixte dans l'existant).
- Le Code du Travail impose par contre des sanitaires pour la partie accueillant des travailleurs, ouverts, au choix du gérant, aux clients : 1 cabinet + 1 urinoir pour 20 hommes et 2 cabinets pour 20 femmes, 1 cabinet au moins doit comporter un poste d'eau, et à partir de 10 cabinets d'aisances, l'un d'entre eux ainsi qu'un lavabo doivent être aménagés pour en permettre l'usage par des personnes handicapées.

### Portes et poignées

- Cf. partie « couloir, circulation horizontale », pour les caractéristiques des portes et des poignées (contraste, dimensions, espaces de manœuvre, effort pour ouvrir,...).
- La porte doit être équipée d'un dispositif (barre horizontale) permettant de la refermer une fois entré.
- ++ Si la porte est équipée d'un système de verrouillage, le prévoir à 1,30m de hauteur maximum.

### Espaces d'usage et de manœuvre

- Un cabinet d'aisances aménagé pour les personnes handicapées doit comporter, en dehors du débattement de porte, un espace d'usage rectangulaire de 80cm x 1,30m, situé latéralement par rapport à la cuvette, et un autre face au lavabo.
- Il doit comporter un espace de manœuvre circulaire de 1,50m de diamètre (possibilité de demi-tour), situé à l'intérieur du cabinet ou, à défaut, en extérieur devant la porte (ou à proximité dans l'existant).

### WC

- La surface d'assise de la cuvette doit être située à une hauteur comprise entre 45cm et 50cm du sol, abattant inclus, à l'exception des sanitaires destinés spécifiquement aux enfants.
- Une barre d'appui latérale doit être prévue à côté de la cuvette, permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant et apportant une aide au relevage. La barre doit être située à une hauteur comprise entre 70cm et 80cm (et idéalement avec une partie coudée à 45°). Sa fixation ainsi que le support doivent permettre à un adulte de prendre appui de tout son poids.
- Lorsque des urinoirs sont disposés en batterie, ils doivent être positionnés à des hauteurs différentes.
- ++ Il est recommandé de positionner la cuvette de manière à ce que l'axe de la lunette soit à une distance comprise entre 35cm et 40cm de la paroi où est fixée la barre d'appui, et à une distance comprise entre 40cm et 50cm du mur où est adossée la cuvette.



## PARTIE 8 : SANITAIRES À USAGE COMMUN (2/2)

### Lavabo

- Le lavabo doit avoir une hauteur de plan supérieur (raisonnablement 90cm maximum) permettant son usage complet à une personne en position « assis » ou de petite taille, et avec une robinetterie préhensible (à levier ou automatique par exemple) à plus de 40cm d'un angle rentrant de parois. Il doit présenter un vide en partie inférieure d'au moins 30cm de profondeur, 60cm de largeur et 70cm de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant.

++ Installer une tuyauterie calorifugée sous le lavabo pour éviter les brûlures au niveau des jambes.

### Commandes, équipements

- Les interrupteurs et équipements divers (patères, savon, sèche-mains,...) doivent être contrastés par rapport au revêtement du mur support et disposés à une hauteur comprise entre 90cm et 1,30m.

- Un miroir doit également pouvoir être utilisé par une personne en position « assis » ou de petite taille.

### Eclairage

- Le dispositif d'éclairage artificiel doit permettre d'assurer des valeurs d'éclairement mesurées au sol d'au moins 100 lux dans les circulations horizontales. La mise en œuvre des points lumineux doit éviter tout effet d'éblouissement direct des usagers ou de reflet sur la signalisation.

++ L'éclairage artificiel du WC doit privilégier l'emploi de dispositifs de détection de présence (hygiène accrue et facilité d'usage).



## PARTIE 9 : BUFFET / SALLE DE RESTAURATION

- Il convient de prévoir au moins 2 places pour personnes en fauteuil roulant jusqu'à 50 places et un emplacement supplémentaire par tranche de 50 places en plus.
- Ces emplacements accessibles sous-entendent de prévoir des tables avec vide en partie inférieure et système de pieds permettant l'approche d'une personne en fauteuil roulant (hauteur sous vide de 70cm minimum, largeur d'au moins 60cm et profondeur d'au moins 30cm).
- Lorsque la nature des prestations offertes par l'établissement présente des différences importantes selon l'endroit où le public est admis, les places adaptées doivent être réparties en fonction des différentes catégories de places offertes au public (devant une scène, en terrasse, etc.).
- Pour éviter une résonance excessive, installer des éléments absorbants sur au moins 25% de la surface de la salle de restauration.
- La lumière du jour doit pouvoir être gérée par des stores ou tout autre moyen.
- ++ Si toutes les tables ne sont pas accessibles, disposer celles qui le sont en différents points, même si les prestations sont les mêmes partout.
- ++ Certains fauteuils électriques ayant des assises plus hautes, prévoir des matériaux permettant de relever une table.
- ++ Prévoir des modèles de chaises avec accoudoirs facilitant le relevage et des modèles sans accoudoirs pour les personnes corpulentes.
- ++ Dans le cas de salles avec mange-debout, il est souhaitable de proposer au moins une table accessible en salle de restauration.
- ++ Prévoir quelques exemplaires de vaisselle et de couverts aux formes ergonomiques, facile à attraper et à utiliser.
- ++ Dans le cas d'un buffet, les produits proposés doivent être visibles et facilement atteignables par les personnes de toute taille (à 1,30m de hauteur maximum). Une aide humaine est toujours la bienvenue, notamment pour les personnes se déplaçant avec cannes ne pouvant porter leur plateau, pour les personnes handicapées mentales qui ont du mal à faire des choix, et pour les personnes non ou malvoyantes qui ne peuvent pas choisir en touchant tous les produits.
- ++ Prévoir un vide sous les éléments nécessitant une approche (machine à café, serveur à jus de fruits,...).
- ++ Prévoir un plateau à roulette pour les personnes marchant avec une canne ou avec des béquilles qui souhaiteraient rester autonomes.
- ++ Prévoir des menus en gros caractères, utilisant une police linéale, sans empattements (ou très réduits), avec interlettrage et interlignage soutenus (facilité de lecture pour les personnes mal-voyantes, dyslexiques), détailler les ingrédients entrant dans la composition des plats.



## PARTIE 10 : MUSÉOGRAPHIE / MÉDIATION CULTURELLE

### Pour tous

- Pour les caractéristiques des cartels informatifs des œuvres, se reporter à la partie 4 « Signalisation ».
- ++ corriger l'inclinaison d'accrochage des œuvres ou de l'éclairage zénithal pour éviter reflets et éblouissements.
- ++ Traiter le verre des vitrines d'exposition antireflets pour éviter les gênes visuelles.

### Handicap moteur

- ++ Proposer fauteuil(s) roulant(s) et siège(s) pliant(s) en prêt.
- ++ Jalonner le parcours de mobilier de repos, de préférence avec dossier et accoudoirs (aide au relevage).
- ++ Hauteur des œuvres raisonnables.
- ++ Pour les espaces inaccessibles aux personnes handicapées moteur, après obtention d'une dérogation, prévoir une numérisation de cet espace et/ou des œuvres qu'il contient afin de le(s) rendre visible(s) sur un écran installé dans une zone accessible.

### Handicap visuel

- ++ Prévoir des guides en gros caractères et/ou en braille.
- ++ Prévoir des « totems » jalonnant le parcours de visite, proposant par exemple, une reproduction d'une œuvre que le public peut toucher, un échantillon du matériau, et un cartel tactile (avec texte en relief et en braille).
- ++ L'autonomie étant difficile pour les personnes aveugles, envisager une visite non accompagnée est quasiment impossible, sauf si le cheminement à suivre est très balisé, très précis. Il pourrait s'agir par exemple d'un parcours audiodécrit, avec casque à haute fréquence, et avec guidage au sol.

### Handicap auditif

- ++ Prévoir des casques d'audiodescription avec boucle magnétique intégrée pour les personnes malentendantes équipées d'appareils auditifs avec commutateur.
- ++ Equiper la salle de représentation (ou une partie) d'une boucle à induction magnétique.
- ++ Pour les vidéos, les films, les pièces de théâtre, même si la langue est le français, prévoir du sous-titrage et/ou une personne qui signe.

### Handicap mental

- ++ Clarté des informations proposées.
- ++ Lors des visites guidées, simplifier le discours lorsqu'il y a trop de mots techniques, ou trop de détails (problème de compréhension pour les personnes sourdes qui signent, pour les personnes atteintes de certaines déficiences mentales).
- ++ Eviter les situations anxiogènes : lumières stroboscopiques, espaces sombres, bruit violent (certaines expositions d'art contemporain, certains spectacles).



## PARTIE 11 : SÉCURITÉ / ESPACE D'ATTENTE SÉCURISÉ (1/2)

### Sécurité dans les circulations

- Le cheminement accessible doit être libre de tout obstacle suspendu à une hauteur inférieure à 2,20m (sous-face d'escalier par exemple).
- Si un élément présente une saillie latérale supérieure à 15cm sur le cheminement (extincteur, appliques murales), et si elle ne peut être retirée, elle doit comporter un élément de contraste visuel par rapport à l'environnement immédiat, et un rappel tactile ou un prolongement au sol.

### Diffuseurs lumineux

Prévoir des diffuseurs lumineux couplés à l'alarme sonore incendie dans tous les espaces où une personne sourde est susceptible de se retrouver seule : sanitaires, cabines d'essayage,...

### Personnel

++ Le personnel sera informé de la présence d'un client qui a besoin d'être aidé en cas d'évacuation.

### Espace d'attente sécurisée

La parution de l'arrêté du 24 septembre 2009, modifiant le Règlement de sécurité des ERP est l'une des conséquences de la loi du 11 février 2005. En effet, les ERP se doivent d'accueillir les personnes handicapées mais également d'assurer leur évacuation en cas d'incendie. Cet arrêté propose d'autres solutions que la seule mise en place d'ascenseurs avec locaux refuges, basées sur le concept de l'Espace d'Attente Sécurisé (EAS) **au(x) niveau(x) supérieur(s)**.

#### Art. CO58 : emplois d'un espace

Les EAS prévus à l'article GN8 peuvent être aménagés dans tous les espaces accessibles au public ou au personnel, à l'exception des locaux à risques particuliers. Ils peuvent ne pas être exclusivement destinés à cette fonction, sous réserve de ne pas contenir d'éléments pouvant remettre en cause l'objectif de sécurité attendu.

#### Art. CO59 : caractéristiques d'un EAS

Les caractéristiques d'un EAS sont les suivantes :

##### a) Implantation :

- Être au nombre minimum de 2 par niveau où peuvent accéder des personnes circulant en fauteuil roulant. Dans le cas où un seul escalier est exigé, le niveau peut ne disposer que d'un seul EAS ;
- Être créé à proximité d'un escalier considéré comme dégagement normal au sens de l'article CO34 §2 ;
- Pouvoir être atteints dans le respect des distances maximales prévues aux articles CO43 et CO49 ;

##### b) Capacité d'accueil des espaces par niveau :

- Avoir une superficie cumulée permettant d'accueillir au minimum 2 personnes en fauteuil roulant pour un effectif de public inférieur ou égal à 50 personnes, augmentée d'une personne en fauteuil roulant par tranche de 50 personnes supplémentaires reçues au niveau concerné, tout en maintenant la largeur du dégagement menant à l'issue ;
- Chaque EAS doit avoir une capacité d'accueil minimale de 2 personnes circulant en fauteuil roulant ; (Non indiqué dans l'article mais la porte d'accès devra avoir une largeur de 90cm).

##### c) Résistance au feu :

- Avoir des parois d'un degré de résistance au feu équivalent à celui prévu à l'article CO24 pour la séparation entre locaux à sommeil et dégagements, les blocs-portes étant coupe-feu de même degré que la paroi traversée avec un maximum d'une heure et les portes dotées de ferme-portes ou à fermeture automatique ;



## PARTIE 11 : SÉCURITÉ / ESPACE D'ATTENTE SÉCURISÉ (2/2)

### d) Protection vis-à-vis des fumées :

- L'espace d'attente doit posséder un ouvrant en façade (à commande accessible à la personne qui s'est placée dans l'espace), ou bien :
- Soit être mis à l'abri des fumées ;
- Soit être désenfumé ;

### e) Eclairage de sécurité :

- L'espace d'attente doit être équipé d'un éclairage de sécurité conforme à EC10 ;

### f) Signalisation et accès :

- L'espace doit être identifié et facilement repérable du public et de l'extérieur par les services de secours au moyen d'un balisage spécifique ;
- Les accès et les sorties à l'espace doivent être libres en présence du public ;
- Les dispositifs d'ouverture doivent être accessibles pour pouvoir être manœuvrés ;
- Toute personne ayant accès à un niveau de l'établissement doit pouvoir accéder aux EAS du niveau et doit pouvoir y circuler ;

### g) Moyens de secours :

- Les EAS doivent figurer sur les plans schématiques ;
- Des consignes sont disposées à l'intérieur de l'espace, bien visibles, rédigées en français et dans les principales langues parlées par les usagers habituels des lieux et conformes aux prescriptions des textes relatifs à l'accessibilité ;
- Au moins un extincteur à eau pulvérisée doit être installé dans un EAS non situé à l'air libre ;
- Au moins un moyen permettant à une personne de signaler sa présence doit être prévu (par exemple une fenêtre, sous réserve qu'elle soit repérable des équipes de secours, téléphone, interphone ou bouton d'appel d'urgence identifié et localisé en cas de présence de service de sécurité).

### Art. CO43 : répartition des sorties, distances maximales à parcourir

§1. Les sorties réglementaires de l'établissement, des niveaux, des secteurs, des compartiments et des locaux doivent être judicieusement réparties dans le but d'assurer l'évacuation rapide des occupants et d'éviter que plusieurs sorties soient soumises en même temps aux effets du sinistre.

§2. La distance maximale, mesurée suivant l'axe des circulations, que le public doit parcourir en RDC à partir d'un point quelconque d'un local pour atteindre une sortie donnant sur l'extérieur ou un dégagement protégé menant à l'extérieur, dont toutes les portes intérieures sont munies de ferme-porte, ne doit pas excéder :

- 50m si le choix existe entre plusieurs sorties ;
- 30m dans le cas contraire.

[...]

### ART. CO49 : répartition des escaliers et distances maximales à parcourir

§1. Les escaliers réglementaires doivent être judicieusement répartis dans tout l'établissement de manière à en desservir facilement toutes les parties et à diriger rapidement les occupants vers les sorties sur l'extérieur.

§2. (Arrêté du 22 décembre 1981) « La distance maximale mesurée suivant l'axe des circulations que le public doit parcourir en étage et en sous-sol à partir d'un point quelconque d'un local ne doit pas excéder :

- 40m pour gagner un escalier protégé ou une circulation horizontale protégée, et dont toutes les portes sont munies d'un ferme-porte, ou 30m pour gagner un de ces dégagements si on se trouve dans une partie de l'établissement formant un cul-de-sac ;
- 30m pour gagner un escalier non protégé.



## PARTIE 12 : DEMANDE DE DÉROGATION AUX RÈGLES DE L'ACCESSIBILITÉ (1/2)

### Demande de dérogation pour les ERP neufs

Aucune demande de dérogation n'est possible dans les Etablissements Recevant du Public (ERP) neufs lors d'une création de bâtiment, ou lors d'un changement de destination d'un bâtiment existant avec ou sans travaux.

### Trois types de demande de dérogation pour ERP existants

Les demandes de dérogation restent possibles uniquement dans les ERP existants. Trois types de dérogation peuvent être envisagés :

- Une dérogation technique qui peut être obtenue en raison d'une impossibilité technique du fait des contraintes architecturales ou environnementales ;
- Une dérogation pour préservation du patrimoine, dans un bâtiment classé ou inscrit par exemple ;
- Une dérogation pour disproportion manifeste entre les améliorations apportées et leurs conséquences sur l'exploitation du lieu (entraînant le déménagement ou la fermeture du lieu). Le diagnostic obligatoire établi pour les ERP de 1<sup>ère</sup> à 4<sup>ème</sup> catégorie attestera des coûts estimés pour la mise en conformité.

→ Pour ce 3<sup>ème</sup> type de demande de dérogation, cf. fiche « Regards croisés » n° 1 sur [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr) (partie Accessibilité - S'informer - Textes réglementaires - ERP - Obligations et Prescriptions techniques).

### Où, quand et comment faire une demande de dérogation ?

#### Cas de travaux nécessitant le dépôt d'un Permis de Construire (PC)

Lorsque des travaux conduisent à la création, l'aménagement, ou la modification d'un ERP, l'autorisation de construire, d'aménager ou de modifier est délivrée au nom de l'Etat, par le Préfet lorsque celui-ci est compétent pour délivrer le PC ou lorsque le projet porte sur un immeuble de grande hauteur, ou par le maire dans les autres cas.

Le dossier de PC contient un sous-dossier permettant l'instruction « accessibilité ». Ce sous-dossier comprend les pièces nécessaires à l'instruction d'une autorisation de travaux dont les plans et la notice « accessibilité » (cf. arrêté du 11 septembre 2007). Si besoin, le formulaire de demande de dérogation compris dans ce sous-dossier, doit être transmis à la Préfecture de Police de Paris qui organise des contrôles réguliers par la Commission Consultative Départementale Sécurité et Accessibilité (CCDSA). C'est le Préfet qui accorde ou non la dérogation. A défaut de réponse par le Préfet dans un délai maximal de 50 jours ouvrés, dans la mesure où un contrôle est nécessaire, la dérogation est refusée.

#### Cas de travaux nécessitant le dépôt d'une Déclaration Préalable de travaux (DP)

La DP ne vaut pas autorisation de construire. Parallèlement à la DP, le demandeur transmet en mairie le dossier de demande d'autorisation de travaux.

Comme pour un PC, le dossier d'autorisation de travaux contient le sous-dossier « accessibilité » avec, si besoin, le formulaire de demande de dérogation à transmettre à la Préfecture de Police de Paris. C'est le Préfet qui accorde ou non la dérogation. A défaut de réponse par le Préfet dans un délai maximal de 50 jours ouvrés, dans la mesure où un contrôle est nécessaire, la dérogation est refusée.

#### Cas de travaux ne nécessitant ni le dépôt d'un PC, ni le dépôt d'une DP

Sans aucune autorisation d'urbanisme nécessaire, le demandeur transmet en mairie un dossier de demande d'autorisation de travaux.

Comme pour un PC ou une DP, le dossier d'autorisation de travaux contient le sous-dossier « accessibilité » avec, si besoin, le formulaire de demande de dérogation à transmettre à la Préfecture de Police de Paris. C'est le Préfet qui accorde ou non la dérogation. A défaut de réponse par le Préfet dans un délai maximal de 50 jours ouvrés, dans la mesure où un contrôle est nécessaire, la dérogation est refusée.





## PARTIE 12 : DEMANDE DE DÉROGATION AUX RÈGLES DE L'ACCESSIBILITÉ (2/2)

### Pour en savoir plus sur le PC

><http://vosdroits.service-public.fr/F1986.xhtml>

### Pour en savoir plus sur la DP

><http://vosdroits.service-public.fr/F17578.xhtml>

### Pour en savoir plus sur les missions du Service des Architectes de Sécurité

<http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/Demarches/Professionnel/Securite-et-accessibilite-des-batiments/Architectes-de-securite>

### Coordonnées du bureau des ERP de la Préfecture de Police de Paris :

Bureau des Etablissements Recevant du Public - Direction des transports et de la protection du public  
12/14, quai de Gesvres - 75004 Paris

### Les types de dérogations accordées

La dérogation accordée par le Préfet peut être totale ou partielle :

- Une dérogation totale exempte la maîtrise d'ouvrage demandeuse de la réalisation des travaux de mise aux normes ;
- Une dérogation partielle dans laquelle les impératifs posés par la réglementation seront atténués, et qui obligera la maîtrise d'ouvrage à ne réaliser que certains types de travaux.

L'obtention d'une dérogation pour une impossibilité technique bien précise, par exemple impossibilité d'installer un ascenseur, ne dispensera pas de tous les travaux de mise en accessibilité, par exemple relatifs à l'éclairage, à la sécurisation des escaliers, à la signalétique,...

La notification envoyée par le Préfet sera l'élément justificatif à présenter à un usager qui s'étonnerait de la non-conformité de l'ERP au-delà du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

### Les mesures compensatoires

Seuls les ERP remplissant une mission de service public doivent proposer une ou plusieurs mesures de substitution dans leur demande de dérogation. Pour les ERP non publics, les mesures compensatoires ne sont pas obligatoires mais fortement encouragées, surtout lorsqu'elles sont simples à mettre en place et en mesure de faciliter la vie des personnes handicapées. Par exemple, une partie de musée inaccessible (avec volée de marches non compensée par exemple) pourra être numérisée et visible sur un écran installé dans une zone accessible en fauteuil roulant.

### Dispositif de contrôle

Un dispositif de contrôle avant et après travaux du respect des obligations en matière d'accessibilité a été mis en place :

- Le contrôle avant travaux du respect de la réglementation relative à l'accessibilité s'effectue par le biais des régimes d'autorisation préalable aux travaux (tous les travaux touchant notamment à la structure extérieure d'un immeuble, ou changeant la fonction d'un espace doivent faire l'objet d'une autorisation de travaux ou d'un PC) ;
- Le contrôle après travaux soumis à un PC prend la forme d'une attestation d'achèvement des travaux et de conformité établie par un contrôleur technique agréé ou par un architecte. Les travaux seulement soumis à une autorisation et non à un PC ne sont pas concernés ;
- Une nouvelle disposition permet désormais à l'autorité administrative de fermer l'ERP qui ne répondrait pas aux exigences minimales d'accessibilité aux personnes handicapées. Cette décision de fermeture doit être précédée d'une mise en demeure fixant un délai tenant compte de la nature des travaux à réaliser. La décision doit également tenir compte de l'importance des manquements, au regard de l'établissement pour la vie économique et sociale.



## PARTIE 13 : ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES (1/2)

### Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée motrice

Ces personnes sont des personnes comme les autres qui ont simplement besoin qu'on leur assure plus de facilité et de sécurité dans leurs déplacements.

- Dans la mesure du possible, et selon la configuration de chaque espace, se placer à hauteur des personnes en position « assise » ou de petite taille pour converser avec elles.
- Ne pas hésiter à poser des questions sur son handicap à la personne concernée pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée.
- Petit obstacle type ressaut de quelques cm : demander à la personne en fauteuil roulant si elle a besoin d'aide et ne pas se sentir offusqué si elle décline cette aide.
- Obstacle insurmontable type volée de marches : se déplacer vers la personne en fauteuil roulant pour la renseigner.
- Pour les personnes mal marchantes dont la station debout est pénible, proposer une assise (s'assurer de la présence de mobilier d'attente).
- Si la personne en fauteuil roulant est accompagnée, ne pas s'adresser uniquement à l'accompagnateur en parlant de la personne en fauteuil roulant à la 3<sup>ème</sup> personne du singulier alors qu'elle est là. L'accompagnateur pourra aider à la conversation si l'interlocuteur en fauteuil roulant s'exprime avec difficulté. Mais il faut savoir qu'une élocution difficile n'est pas le résultat d'une intelligence altérée : leur parler normalement.
- Tous les mots liés au déplacement sont utilisables comme marcher ou courir.
- En terme de dénomination, on ne réduit pas la personne à son handicap lorsqu'on parle d'elle. Ainsi, ne pas dire : un handicapé, un infirme, un invalide, un boiteux, un aveugle, un sourd, etc. mais personne handicapée, personne aveugle, personne sourde, etc.
- Ne pas s'appuyer sur un fauteuil roulant : c'est intrusif (prolongement du corps) et dangereux.

### Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée visuelle

La communication visuelle n'étant plus possible, il faut leur parler.

- Ne sachant pas qui s'adresse à elle, se présenter à la personne non-voyante.
- Ne pas hésiter à poser des questions sur son handicap à la personne concernée pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée.
- Si une personne non-voyante semble en difficulté, lui proposer de l'aide et ne pas se sentir offusqué si elle refuse cette aide (c'est parce qu'elle est autonome).
- Si la personne non-voyante est accompagnée d'un chien guide, ne pas déranger l'animal qui travaille (ne pas le siffler, et le caresser uniquement si le propriétaire a donné son accord).
- Dans le cas d'une aide pour le déplacement, se positionner du côté opposé de la canne de guidage ou du chien guide, tendre son bras, et marcher devant. Annoncer les changements de direction (virage à gauche, virage à droite), l'approche d'un escalier (marche descendante, marche ascendante, dernière marche), la présence d'obstacles à éviter (appliques au mur, saletés sur le sol). Ne pas dire « c'est par ici, c'est là-bas » qui ne signifient rien pour une personne non-voyante.
- Si la personne handicapée est accompagnée, s'adresser à tout le monde et pas seulement à l'accompagnateur en utilisant la 3<sup>ème</sup> personne du singulier pour parler de la personne handicapée qui est présente.
- Tous les mots liés à la vision sont utilisables comme voir ou regarder. Ne pas hésiter à décrire les lieux.
- Ne pas dire « tenez » en tendant un prospectus par exemple mais indiquer où il sera posé : « je pose le dépliant devant vous, sur le bord de la banque d'accueil ».
- Prévenir la personne de son départ avant de la quitter.



## PARTIE 13 : ACCUEIL DES PERSONNES HANDICAPÉES (2/2)

### Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée auditive

Le handicap auditif n'étant pas apparent, vous identifieriez une personne sourde ou malentendante si elle pointe son oreille du doigt et secoue la tête, si elle bouge les lèvres sans produire de son ou parle d'une voix modulée, si elle communique avec des signes, si elle vous présente un carnet et un crayon. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent souvent lire sur les lèvres (lecture labiale).

- S'assurer que la personne vous regarde avant de parler (lecture labiale).
- Choisir l'espace le plus calme et le mieux éclairé.
- Parler clairement, à un rythme modéré et en articulant.
- Faire des phrases courtes, avec des mots simples.
- Ne pas hésiter à accompagner ses paroles de gestes simples et d'expressions du visage.
- Ne pas hésiter à poser des questions sur son handicap à la personne concernée pour apporter l'aide la plus efficace, et donner l'information la plus adaptée.
- Si la personne handicapée est accompagnée, s'adresser à tout le monde et pas seulement à l'accompagnateur en utilisant la 3<sup>ème</sup> personne du singulier pour parler de la personne handicapée qui est présente.
- S'assurer que la personne a bien compris.
- Ce qu'il faut éviter de faire : mettre la main devant la bouche, mâcher du chewing-gum, crier, parler en tournant le dos, s'énerver si on vous demande de répéter.
- Si le bureau d'accueil est sonorisé (avec micro) et équipé d'un système d'amplification des sons (boucle à induction magnétique), penser à mettre l'autocollant avec le pictogramme de l'oreille, et à vérifier le bon fonctionnement de l'équipement avec un casque spécial.

### Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée mentale

Bien que les troubles mentaux ne soient pas systématiquement visibles physiquement, certains comportements doivent attirer l'attention comme une réaction inadaptée au contexte, un stress important, etc.

- Si la personne handicapée est accompagnée, s'adresser à tout le monde et pas seulement à l'accompagnateur en utilisant la 3<sup>ème</sup> personne du singulier pour parler de la personne handicapée qui est là.
- Sourire car l'expression avenante du visage mettra l'interlocuteur en confiance.
- Rester à l'écoute, laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- Faire des phrases simples en évitant les détails.
- Ne pas manifester de signes d'impatience.

### Les bons réflexes pour accueillir une personne handicapée psychique

Bien que les troubles psychiques ne soient pas visibles physiquement, certains comportements doivent attirer l'attention comme une réaction inadaptée au contexte, un stress important, etc.

- Sourire car l'expression avenante du visage mettra l'interlocuteur en confiance.
- Rester à l'écoute, laisser la personne s'exprimer jusqu'au bout.
- Eviter de poser plusieurs fois la même question.
- Ne pas manifester de signes d'impatience.



## POUR ALLER PLUS LOIN (1/3)

### Organismes proposant des formations sur le handicap et l'accessibilité en Île-de-France

#### Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France

- « Découvrir les bénéfices d'un accueil pour tous »
- « Communiquer efficacement sur son offre accessible »
- « Accueillir les publics à besoins spécifiques »
- « Accessibilité : comment se mettre aux normes ? »

Agenda des formations sur [pro.visitparisregion.com](http://pro.visitparisregion.com)



#### Centre Scientifique et Technique du Bâtiment

- « Evolutions de la loi handicap et retours d'expérience »
- « L'accessibilité aux personnes handicapées dans les ERP »

Contact : 01 40 50 29 19 (coût d'un appel local).



### Organismes valorisant l'accessibilité des équipements

#### Office du Tourisme, Comité départemental du Tourisme, Comité Régional du Tourisme

+

#### Association Tourisme & Handicaps avec la labellisation Tourisme & Handicap (T&H)



#### Généralités

Avant la création de loi du 11 février 2005, dans le cadre de sa politique en faveur de l'accès aux vacances et aux loisirs des personnes handicapées, le Secrétariat d'Etat au Tourisme a mis en œuvre une « Démarche Qualité » pour l'accueil des publics aux besoins spécifiques, en partenariat avec les professionnels du tourisme et les associations représentant les personnes handicapées. Cette mission a été déléguée à l'association Tourisme & Handicaps, créée le 28 février 2001.

Le label T&H est une réponse à la demande des personnes handicapées qui veulent pouvoir choisir leurs vacances et leurs loisirs en toute liberté, et avoir la garantie d'une accessibilité à l'équipement et aux prestations qu'il propose.

#### Objectifs du label

- Pour un touriste handicapé, le label T&H constitue la preuve de l'engagement concret du gérant de l'équipement en faveur de l'accessibilité, ainsi que la garantie d'un accueil efficace et adapté.
- Pour les professionnels du tourisme, le label T&H est une reconnaissance qui sanctionne les efforts en matière d'accessibilité et d'accueil des clients handicapés, et un avantage concurrentiel par rapport aux espaces non labellisés.

#### Fonctionnement du label

Le label peut être accordé à un lieu pour 2, 3 ou 4 handicaps : moteur, visuel, auditif et mental. Le pictogramme correspondant au handicap concerné par l'accessibilité est apposé à côté du logo T&H. Par exemple, le pictogramme « handicap moteur » garantit la présence des aménagements nécessaires à la bonne utilisation des lieux par une personne en fauteuil roulant (ascenseur, sanitaire, rampe,...). Pour le visiteur, il est donc nécessaire de vérifier pour quel(s) handicap(s) l'équipement a été labellisé.



## POUR ALLER PLUS LOIN (1/3)

Le label est attribué pour une durée de cinq ans, renouvelable par avenant après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité.

### Liste des professionnels susceptibles de recevoir le label

- Les hébergements : hôtels, villages de vacances, chambres d'hôtes, résidences de tourisme, location de meublés de vacances, campings,...
- Les établissements de restauration : restaurants, bars, brasseries,...
- Les sites touristiques : monuments, musées, salles d'exposition, châteaux, jardins,...
- Les sites de loisirs : parcs à thèmes, salles de spectacles, équipements sportifs,...

### Démarches à suivre pour la demande de labellisation

Avant d'entamer sa démarche de labellisation, le gérant est invité à prendre connaissance des critères du label afin de situer l'accessibilité de son équipement (sur <http://www.tourisme-handicaps.org>, rubrique « Mise en accessibilité », puis « Outils incontournables »).

#### 1. La demande de label :

La demande de label pour les établissements franciliens se fait auprès de la DIRECCTE Île de France, Pôle 3<sup>E</sup> - DECI, Service Tourisme, Commerce, Artisanat, Services, Economie de proximité, 19/21 rue Madeleine Vionnet 93300 Aubervilliers, en envoyant un questionnaire d'auto-évaluation complété, téléchargeable sur <http://www.tourisme-handicaps.org>, rubrique « Label Tourisme et Handicap », puis « Attribution du label » (un questionnaire par équipement pour les chaînes).

#### 2. La visite :

Un binôme d'évaluateurs, préalablement formés, viendra procéder à une visite d'évaluation de l'accessibilité de l'équipement en question.

#### 3. L'étude du dossier :

Le dossier sera ensuite examiné en groupe de travail régional Tourisme & Handicaps qui émettra un avis circonstancié pour chacun des grands types de handicap (moteur, visuel, auditif, mental).

#### 4. Avis :

Si l'avis est favorable, le dossier sera transmis à l'Association Tourisme & Handicaps, qui lors de sa commission nationale d'attribution étudiera le dossier et labellisera le site pour 2, 3, ou 4 types de handicap. L'association transmettra ensuite la charte d'engagement que le gérant devra renvoyer signée pour officialiser la labellisation.

Si l'avis est défavorable, lorsque les critères à minima ne sont pas remplis, la commission régionale proposera un suivi et une aide pour améliorer l'offre du lieu en vue d'une labellisation future.

### **Contact association Tourisme & Handicaps :**

43, rue Marx Dormoy - 75018 Paris

Tél. : 01 44 11 10 41 - Fax : 01 45 55 99 60

Email : [tourisme.handicaps@club-internet.fr](mailto:tourisme.handicaps@club-internet.fr)

### **En savoir plus sur la démarche pour l'obtention du label :**

<http://www.tourisme-handicaps.org/>



## POUR ALLER PLUS LOIN (3/3)

### Société Kernix et son site Internet de référencement handistrict.com



Initiative citoyenne, lauréat de l'appel à projets sur les services innovants du web, handistrict.com référence sur l'ensemble du territoire français tous les lieux disposant d'offres adaptées aux personnes en situation de handicap.

Qu'il s'agisse de lieux touristiques tels que : hébergements (hôtels, chambres d'hôtes, gîtes,...), sites culturels (musées, monuments, théâtres,...), lieux de loisirs (piscines, zoos, bases de loisirs), restaurants ou Office de Tourisme et Syndicats d'initiative, ils ont tous, à l'échelle nationale, la possibilité d'être présentés sur handistrict.com.

Pour l'internaute, la recherche peut être réalisée suivant différents filtres :

- par type de handicap : moteur, auditif, visuel, mental ;
- par point géographique : ville, département, « autour de moi » (géolocalisation) ;
- par type de lieux : restaurants, musées, hôtels,...

L'inscription est gratuite, aussi bien pour les établissements que pour les internautes. Une interface dédiée aux personnes non voyantes est également disponible. Handistrict fonctionne sur le principe de l'open data. Tout site web a la possibilité d'utiliser les données indexées par Handistrict pour ses besoins.

Chaque lieu référencé fait l'objet d'une fiche détaillée avec des informations génériques (adresse, contact,...) ainsi que des informations dédiées à l'accessibilité. L'ensemble des critères a été élaboré par le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France et ses associations partenaires (APF, Bucodes, FAF, URAPEI). Le CRT Paris Île-de-France garantit la fiabilité de l'information des établissements inscrits dans sa région sur le site Internet en apposant son logo « Paris Region ».

### Association Jaccede et son programme « Accessible par conviction »



Créée en 2006, Jaccede est une association d'intérêt général loi 1901 dont l'objet est de défendre le concept d'accessibilité universelle et l'intégration de tous à la vie de la cité.

1<sup>er</sup> guide gratuit des bonnes adresses accessibles disponible sur le web et les mobiles, Jaccede.com est un site collaboratif qui permet à ses utilisateurs de référencer et d'échanger des informations pratiques sur les lieux accessibles en France et à l'étranger. Avec près de 30 000 lieux référencés et de nombreux visiteurs par mois, Jaccede rassemble une communauté active de contributeurs à sa plateforme.

Son programme « Accessible par conviction » a pour objectif de valoriser les propriétaires d'établissements qui s'engagent : à améliorer progressivement et dans la mesure du possible l'accessibilité de leur établissement ; à offrir des prestations et un service de qualité pour tous, en favorisant la mixité sociale ; à soutenir les actions et à respecter les valeurs de Jaccede.

*A noter que Jaccede.com permet d'identifier et de référencer des services accessibles en fonction de leur valeur d'usage et non de leur conformité normative.*

Pour 20€ par mois (soit 96€ par an après déduction fiscale), Jaccede propose :

- Un accompagnement personnalisé pour référencer au mieux l'établissement sur Jaccede.com ;
- Une communication dédiée sur la Home Page et un critère de recherche optimisé sur Jaccede.com ;
- Une mise en valeur spécifique sur les supports de communication dédiés au programme ;
- Une identification de l'établissement accessible grâce à une vitrophonie « Accessible par conviction » ;
- Un grand réseau de Jaccedeurs qui pourront, soit profiter de vos prestations en tant que client, soit communiquer de manière positive sur votre établissement.

**Pour adhérer ou pour plus d'informations sur le programme « Accessible par conviction » :**  
[claire.baker@jaccede.com](mailto:claire.baker@jaccede.com).

**Pour en savoir plus sur les actions de l'association :**  
[www.jaccede.com](http://www.jaccede.com), rubrique « Le mouvement ».