GUIDE PRATIQUE

→ Pour un accès à tout pour tous

COLLECTIVITÉS TERRITORIALES : GUIDE pour L'ACCESSIBILITÉ des ÉTABLISSEMENTS RECEVANT du PUBLIC

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LE DÉFENSEUR DES DROITS
defenseurdesdroits.fr

Ont notamment contribué à la réalisation de cet ouvrage :

• **Le Défenseur des droits :**

Sophie BENARD, Marika DEMANGEON, Thibaut EXPERTON, Laetitia GOT-THEPAULT, Fabienne JEGU, Maryvonne LYAZID, Jamel OUBECHOU, Céline PIHEE, Antoine PITTI-FERRANDI, Denis ROTH-FICHET

• **Prestataires :**

- CEREMA (Marion GERBEAUX, Amélie GOEPP-LACOGNE)

- CRYSALIDE (Marion DELPLANQUE, Pascal LOISEL)

Le Défenseur des droits remercie l'ensemble des membres du comité de pilotage et groupe de travail qui ont contribué à l'élaboration de ce guide, ainsi que les collectivités territoriales qui ont bien voulu répondre à ses questions et fournir des illustrations concrètes.



Avec le soutien du programme Progress de l'Union Européenne.

Les avis exprimés n'engagent que les auteurs et ne sauraient être considérés comme constituant une prise de position officielle de la Commission européenne.

SOMMAIRE

> **LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES** **4**

> **AVANT PROPOS** **6**

> **PRÉSENTATION** **9**

> **QUE DIT LA LOI ?** **11**

La loi du 11 février 2005 ..... **11**
Objectifs et enjeux 11
Ses grands principes 12

Accessibilité : des besoins et des réponses différents selon le handicap **15**

Références des textes réglementaires et des normes **18**

Quelles obligations réglementaires pour les ERP? **19**
Zoom sur la disproportion manifeste 21

Les mesures de substitution **21**

Adaptations potentielles de l'échéance 2015 ..... **23**

Points de vigilance **24**

Personnes ressources **24**

> **LES QUESTIONS À SE POSER AVANT DE METTRE EN ACCESSIBILITÉ UN BÂTIMENT** **27**

Enjeux spécifiques du bâtiment (missions, publics, fréquentation) .. 27
Caractéristiques du bâtiment et de son environnement (atouts et contraintes) 27
Une vision globale à l'échelle d'un patrimoine ou d'une collectivité 28
Diagnostic et préconisations 28
Autres points 28

> DIFFÉRENTES MESURES POUR LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ERP 29

Différentes stratégies de mise en accessibilité 29

Des mesures variées pour agir 30

> LES MESURES ORGANISATIONNELLES POUR LE PATRIMOINE BÂTI 33

> LES MESURES DE CONCEPTION 39

> LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN 49

> LES MESURES D'ADAPTATION DE L'OFFRE DE SERVICE 55

> LES MESURES TECHNIQUES 63

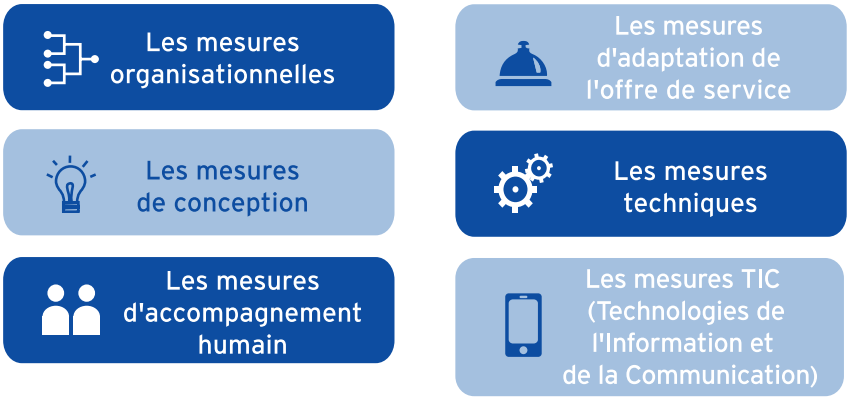
> LES MESURES TIC 71

> RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES : POUR ALLER PLUS LOIN 78

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

ABF	Architecte des Bâtiments de France
Ad'AP	Agendas d'Accessibilité Programmée
AOT	Autorité Organisatrice des Transports
APF	Association des Paralysés de France
AVAP	Aire de VAlorisation du Patrimoine
C(I)APH	Commission (Intercommunale) d'Accessibilité aux Personnes Handicapées
CAUE	Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCDSA	Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité
CCH	Code de la Construction et de l'Habitation
CIDPH	Convention internationale relative aux droits des Personnes Handicapées
CNCH	Commision Nationale Culture et Handicap
CRT IDF	Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France
DDT(M)	Directions Départementales des Territoires (et de la Mer)
ERP	Etablissement Recevant du Public
FALC	Facile À Lire et à Comprendre
FIPHFP	Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique

LPC	Langage Parlé Complété
LSF	Langue des Signes Française
PPR	Plan Prévention des Risques
RGAA	Référentiel général d'accessibilité des administrations
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
URAPEI	Union régionale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis



AVANT-PROPOS

Le Défenseur des droits est engagé dans une action quotidienne pour assurer l'effectivité de la loi du 11 février 2005 " pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ", et proposer les améliorations qui s'avèrent nécessaires. En 2012, un quart des réclamations liées aux discriminations dont il a été saisi concernaient le handicap et l'état de santé.

Ses décisions insistent sur le fait que l'accessibilité est souvent un préalable à l'exercice de l'ensemble des droits des personnes handicapées : c'est un facteur essentiel de leur pleine participation, au quotidien, à tous les aspects de la vie sociale.

Son intervention sur la question de l'accessibilité ne se limite pas au seul traitement des réclamations individuelles, mais a trait également à la promotion de cette exigence auprès des acteurs de terrain : il ne cesse de souligner le lien entre accessibilité, liberté de mouvement et égalité des droits des citoyens.

Ainsi, le présent guide a-t-il été élaboré dans l'objectif d'offrir des réponses pratiques aux collectivités territoriales au regard de l'échéance de 2015, quant à la mise en accessibilité. La loi de 2005 prévoit en effet que, dans un délai maximal de 10 ans, " les établissements existants recevant du public doivent être tels que toute personne handicapée puisse y accéder, y circuler et y recevoir les informations qui y sont diffusées ".

La mise en accessibilité s'inscrit également dans le cadre des engagements pris par la France en ratifiant (février 2010) la convention des Nations unies relative aux droits des Personnes

Handicapées, dont les grands principes comprennent également les notions de non-discrimination, de participation à la vie politique et à la vie publique, d'autonomie de vie et d'inclusion dans la société, et de " conception universelle " de tous les biens et services. Le gouvernement français a chargé le Défenseur des droits de participer en tant que " mécanisme indépendant " au dispositif d'application de cette convention en France.

En outre, cette question intéresse de près l'Union européenne, qui a contribué à cofinancer ce Guide (dans le cadre de son Programme " Progress ").

Ce guide a été élaboré dans une démarche participative associant des élus, des représentants des ministères concernés et des associations de personnes handicapées. Destiné tant aux élus qu'aux techniciens, il se focalise non seulement sur les obligations en matière d'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) des collectivités territoriales, mais également sur la question de l'égal accès à la prestation et aux services publics. Ce double objectif relève d'un enjeu de premier plan pour l'égal accès aux droits des personnes handicapées.

Il vise à répondre à leurs questions concrètes sur les modalités d'aménagements en vue de la mise aux normes des ERP, sur le cadrage des dérogations (qui ne sont susceptibles d'être accordées qu'exceptionnellement, dans des cas strictement définis par la loi), et sur les mesures de substitution à mettre en œuvre pour permettre l'accès aux prestations offertes en cas d'impossibilité avérée de mise en conformité. Il mêle explicitation du cadre juridique et diffusion de bonnes pratiques.

Conformément au principe d'accessibilité généralisée issu de la loi de 2005, ce guide prend en compte tous les types de handicap notamment physique, sensoriel, cognitif, mental, psychique,

polyhandicap. Il ne se limite pas à l'accès physique au cadre bâti mais évoque l'ensemble des enjeux liés à l'égal accès pour tous à l'ensemble des services proposés. Il participe également à une démarche plus large en évoquant les bénéfices que l'amélioration de l'accessibilité apporte à l'ensemble de la population.

Dominique Baudis

Défenseur des droits

PRÉSENTATION

Selon la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), le handicap est reconnu comme étant l'interaction entre les incapacités d'une personne et les barrières environnementales.

Ce faisant, la convention reconnaît le rôle déterminant de l'environnement dans la création de la situation de handicap, et la nécessité d'agir sur les facteurs environnementaux pour permettre aux personnes handicapés de participer pleinement à tous les aspects de la vie et de jouir des droits ouverts à tous.

C'est dans cet esprit que la France a ratifié en 2010 la Convention des Nations Unies sur les droits des Personnes Handicapées.

En tant qu'État signataire, la France s'est donc engagée sur des mesures à mettre en place pour assurer un accès à l'environnement au sens le plus large (bâti, voirie, transport) mais également un accès à l'information et à la communication.

La loi du 11 février 2005 et les textes réglementaires qui en découlent traduisent cet engagement dans la législation française.

• Pourquoi ce guide ?

Nous approchons de l'échéance de 2015 et de l'objectif fixé par la loi de rendre accessibles tous les établissements recevant du public (ERP) en 2015. Au vu de ces délais et des difficultés énoncées par les communes à concrétiser cet enjeu, le Défenseur des Droits propose ici un guide de bonnes pratiques.

L'originalité du guide est de s'intéresser, au-delà de la seule mise en accessibilité physique du bâtiment, à l'accès à la prestation offerte.

Les bonnes pratiques citées sont des mesures simples et ciblées sur des aspects précis mais auxquelles on ne pense pas forcément. Ces mesures sont organisées par thématiques et illustrées d'exemples.

• **Le guide s'adresse ainsi aux :**



• **Structure du guide**

La première partie du guide, introductive, fera le point sur le contenu des textes de loi, les obligations, les enjeux et les points de vigilance.

Une deuxième partie présentera, sous la forme d'une fiche-outil, une liste de questions à se poser afin d'assurer une mise en accessibilité réfléchie et complète.

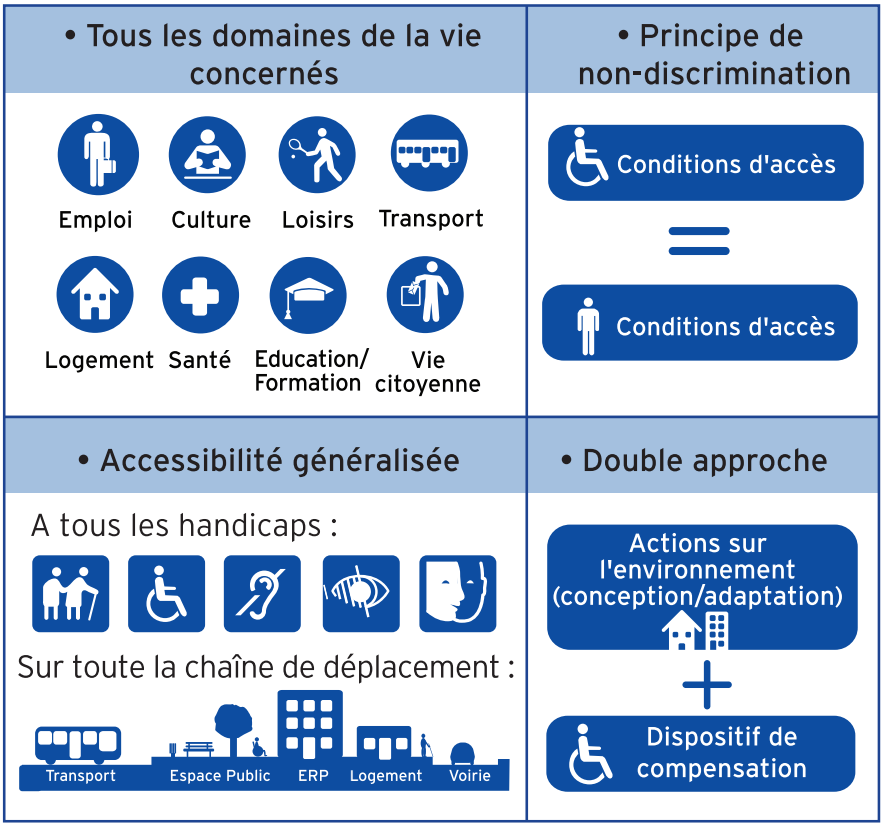
La troisième et dernière partie proposera différentes mesures pour rendre accessibles les prestations d'un ERP, présentées de manière thématique et sous forme de fiches.

QUE DIT LA LOI ?

LA LOI DU 11 FÉVRIER 2005

OBJECTIFS ET ENJEUX

Loi 2005-102 du 11 février 2005 pour " *l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* "



SES GRANDS PRINCIPES

Accès à tout pour tous | Qualité d'usage équivalente | Chaîne de déplacement | Concertation

- **Accès à tout pour tous**

Article L. 111-7 du Code de la construction et de l'habitation (CCH) : " Les dispositions architecturales, les aménagements et équipements intérieurs et extérieurs des locaux d'habitation, qu'ils soient la propriété de personnes privées ou publiques, des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des lieux de travail doivent être tels que ces locaux et installations soient accessibles à tous, et notamment aux personnes handicapées, quel que soit le type de handicap, notamment physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique, dans les cas et selon les conditions déterminés aux articles L. 111-7-1 à L. 111-7-3. Ces dispositions ne sont pas obligatoires pour les propriétaires construisant ou améliorant un logement pour leur propre usage. "

Les actions dans le cadre de la loi profiteront notamment aux personnes âgées, dans un contexte de vieillissement de la population. La mise en accessibilité du bâti permettra de garantir cette autonomie d'accès aux services et aux bâtiments.

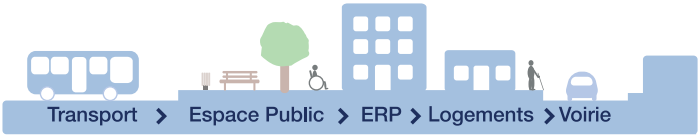
- **Qualité d'usage équivalente**

Article R. 111-19-2 CCH : *" Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et* ***de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu****. Les conditions d'accès des*

personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une ***qualité d'usage équivalente.*** *"*

- **Chaîne de déplacement**

Il est nécessaire d'assurer la continuité de la chaîne de déplacement afin de permettre aux personnes handicapées et à mobilité réduite de se déplacer et d'utiliser l'ensemble des services à leur disposition avec la meilleure autonomie.

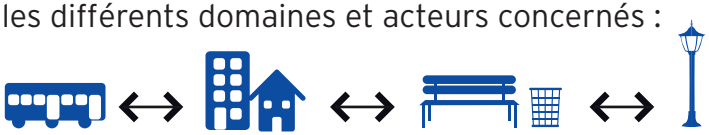


Pour chaque gestionnaire d'ERP, cela signifie notamment d'optimiser et de prendre en compte la gestion des interfaces, souvent problématiques (en termes d'organisation et d'aspect technique).

Exemple : contact avec l'Autorité Organisatrice de Transports (AOT) pour coordonner la mise en accessibilité des arrêts de transport, coordination avec le gestionnaire de voirie pour garantir l'accès aux abords des bâtiments.

- **Concertation**

La mise en accessibilité globale implique une grande transversalité entre les différents domaines et acteurs concernés :



La concertation étroite avec les associations de personnes handicapées et les acteurs professionnels concernés est ainsi particulièrement recommandée. C'est dans ce but qu'ont été

créées les C(I)APH (Commission (Intercommunale) d'Accessibilité aux Personnes Handicapées). Ces instances de concertation et de gouvernance contribuent à une vision globale et au partage d'informations.

La qualité de la concertation permettra alors de garantir la qualité d'usage des réalisations et la bonne prise en compte des besoins des usagers par les collectivités.

L'objectif, au-delà du respect de la réglementation, est de donner accès à une, ou un ensemble, de prestation(s).

ACCESSIBILITÉ : DES BESOINS ET DES RÉPONSES DIFFÉRENTS SELON LE HANDICAP

ACTIONS COMPROMISES	EXIGENCES ET PRINCIPES D'AMÉLIORATION
DIFFICULTÉS MOTRICES entraînant une incapacité à marcher	
• Se déplacer sur de longues distances • Se déplacer sur les sols meubles, glissants ou inégaux • Eviter les obstacles, dénivelés, passages étroits • Atteindre et utiliser certains équipements (poignées de portes, guichets, toilettes, automates...)	• Aménagements spatiaux : aire de retournement, largeur de circulations... • Qualité des cheminements (revêtement, pente, ressaut...) • Equipements et informations adaptés (guichets, poignées de portes, boutons de commandes...)
DIFFICULTÉS MOTRICES entraînant des difficultés à marcher	
• Stationner debout sans appui • Se déplacer sur de longues distances • Se déplacer sur les sols meubles, glissants ou inégaux (petits dénivelés difficilement repérables) • Atteindre et utiliser certains équipements (poignées de portes, guichets, toilettes, automates)	• Aménagements spatiaux : espaces de repos, largeur de circulations, escaliers adaptés... • Qualité des cheminements (revêtement, pente, ressaut...) • Equipements et informations adaptés (guichets, poignées de portes, boutons de commandes...) • Présence de bancs
DIFFICULTÉS AUDITIVES entraînant une incapacité à entendre	
• Se repérer et s'orienter dans les endroits inconnus • Accéder à l'information (signalisation visuelle, annonces...) • Communiquer	• Lisibilité des espaces • Doubler toute information sonore par une information visuelle • Signalétique adaptée • Moyens de communication adaptés (langue des signes française)

ACTIONS COMPROMISES	EXIGENCES ET PRINCIPES D'AMÉLIORATION
DIFFICULTÉS AUDITIVES entraînant des difficultés à entendre	
• Se repérer et s'orienter dans les endroits inconnus • Accéder à l'information (signalisation visuelle, annonces...) • Communiquer	• Lisibilité des espaces. • Qualité sonore (confort acoustique, boucles magnétiques) • Signalétique adaptée • Moyens de communication adaptés (micros, écriture...)
DIFFICULTÉS VISUELLES entraînant des difficultés à voir	
• Accéder à l'information pour se repérer et s'orienter • Détecter des obstacles lors du déplacement	• Doubler toute information visuelle par une information sonore • Signalétique adaptée • Guidage visuel et tactile dans le déplacement • Repérage des obstacles, des équipements, parties vitrées, marches isolées
DIFFICULTÉS VISUELLES entraînant une incapacité à voir	
• Accéder à l'information pour se repérer et s'orienter • Détecter des obstacles lors du déplacement	• Qualité d'éclairage pour les cheminements, les équipements • Signalétique adaptée • Guidage tactile dans le déplacement • Doubler toute information visuelle par une information sonore • Repérage des obstacles, des équipements, des parties vitrées, des marches isolées

DIFFICULTÉS MENTALES ET COGNITIVES	
• Se repérer et s'orienter dans le temps et dans l'espace • Utiliser les différents équipements à disposition • Mémoriser les informations • Entrer en relation avec autrui	• Qualité de l'ambiance (éclairage, acoustique...) • Lisibilité des espaces • Qualité de la signalétique (pictogrammes, facile à lire et à comprendre...) • Faciliter la prise en compte et la communication par la formation des agents
DIFFICULTÉS PSYCHIQUES	
• Se repérer dans le temps et l'espace • Se concentrer, être alerte • Mémoriser les informations • S'organiser, prendre des décisions, anticiper • Entrer en relation avec autrui, suivre une conversation • Gérer les situations d'urgence	• Lisibilité des espaces • Doubler toute information sonore par une information visuelle • Signalétique adaptée • Moyens de communication adaptés (langue des signes française)

- **Les personnes atteintes de polyhandicap ne doivent pas être oubliées**

Le polyhandicap associe une déficience mentale et un déficit moteur entraînant une mobilité réduite avec une restriction extrême de l'autonomie. S'y ajoutent fréquemment des déficits auditifs ou visuels, des troubles comportementaux et relationnels.

Les personnes atteintes de polyhandicap cumulent donc bien souvent les difficultés et nécessitent une plus grande attention.

RÉFÉRENCES DES TEXTES RÉGLEMENTAIRES ET DES NORMES

L'accessibilité élargie a comme objectif la non-discrimination des personnes en situation de handicap et doit permettre des conditions d'accès aux prestations offertes par les ERP équivalentes à celles des personnes valides. Les textes de référence concernant l'accessibilité élargie et la non-discrimination peuvent être consultés à ces adresses :

- **Législation relative aux ERP :**

Voir site du Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Energie/Textes réglementaires

- **Article 225-1 du Code pénal**
- **Article 225-2 du Code pénal**
- **Article 432-7 du Code pénal**

QUELLES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES POUR LES ERP ?

Tableau des différentes exigences de mise en accessibilité

<table>
<tr><th colspan="3">QUELLES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES DE MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ERP ?</th></tr>
<tr><td colspan="2">ERP neufs</td><td>respect de la réglementation pour tout permis de construire déposé après le 01/01/2007</td></tr>
<tr><td colspan="2">ERP créés par changement de destination</td><td>respect de la réglementation pour tout permis de construire déposé après le 01/01/2007
à l'exception des ERP de profession libérale de catégorie 5 s'installant dans un ancien logement</td></tr>
<tr><td rowspan="3">ERP existants</td><td rowspan="2">Catégories 1 à 4</td><td>obligation de diagnostic :
avant le 01/01/2010 pour les catégories 1 et 2
(et pour les catégories 3 et 4 appartenants à l'Etat)
avant le 01/01/2011 pour les catégories 3 et 4</td><td rowspan="2">obligation de moyens et de méthode</td></tr>
<tr><td>accessibilité de toutes les zones ouvertes au public avant le 01/01/2015 (délai différent pour les préfectures et les universités)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Catégorie 5</td><td>diagnostic non obligatoire (mais vivement conseillé)</td><td rowspan="2">obligation de résultat</td></tr>
<tr><td>accessibilité d'une partie du bâtiment où l'ensemble des prestations sont proposées avant le 01/01/2015</td></tr>
</table>

DES ATTÉNUATIONS SONT POSSIBLES, POUR QUI ?		
ERP créés par changement de destination	de profession libérale de catégorie 5 s'installant dans un ancien logement	sous réserve de justifier de contraintes structurelles
ERP existants	au 01/01/2007	
Pour des précisions techniques, consulter l'Arrêté du 21 mars 2007		

QUELLES DÉROGATIONS POSSIBLES POUR LES ERP EXISTANTS ? TROIS MOTIFS :		
Impossibilité technique résultant de plusieurs facteurs	**Disproportion entre l'accessibilité et ses conséquences**	**Conservation du patrimoine architectural**
Environnement du bâtiment	Conséquences excessives sur les activités de l'établissement, comme la réduction significative des surfaces ou l'impact économique du coût des travaux, qui entraîneraient le déménagement ou la fermeture de l'établissement	Travaux à réaliser à l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment classé ou inscrit au titre des monuments historiques
Caractéristiques du terrain		
Présence de constructions existantes		
Contraintes liées au classement de la zone de construction, notamment au regard de la réglementation de prévention contre les inondations		Travaux sur un bâtiment situé dans le périmètre d'un monument historique classé ou inscrit

Attention ! Les dérogations doivent être justifiées. L'octroi d'une dérogation par la Commission Consultative Départementale de Sécurité et d'Accessibilité (CCDSA) n'exonère pas de l'ensemble des obligations. La dérogation porte uniquement sur une ou plusieurs prescription(s) technique(s).

Par exemple : si un gestionnaire obtient une dérogation pour les quelques marches à l'entrée de son ERP, c'est uniquement à cet endroit précis et pour les personnes en fauteuil roulant. Cela ne le dispense pas de rendre accessibles les marches pour les autres types de handicaps (mains-courantes, contrastes, etc.) et le reste du bâtiment (contrastes visuels, bandes de guidage, etc.)

ZOOM SUR LA DISPROPORTION MANIFESTE

Pour les organismes privés, se reporter notamment à la fiche n° 2 Regards Croisés éditée en 2012 *(disponible sur le site de la Délégation ministérielle à l'accessibilité)*. Pour les collectivités, l'appréciation se fait au cas par cas.

Il convient de s'adresser aux CCDSA et/ou au référent accessibilité de la DDT(M) pour préparer au mieux une demande de dérogation pour disproportion manifeste.

LES MESURES DE SUBSTITUTION

- **Dérogations et mission de service public**

Dans le cadre d'un ERP remplissant une mission de service public, les dérogations doivent obligatoirement être accompagnées de mesures de substitution (art. L. 111-7-3 du Code de la Construction de l'Habitation).

Une " mesure de substitution " répond donc à une dérogation et a pour objectif de garantir l'accès à la prestation pour tous quand l'accessibilité de l'ERP ne peut être réalisée conformément aux prescriptions définies par la réglementation.

Il est parfois difficile de savoir à quelles obligations un ERP est soumis et de déterminer si la mission qu'il remplit relève du service public. Des cas de jurisprudence ont ainsi reconnu une

grande variété d'activités ou de services comme exerçant une telle mission, comme par exemple : des pharmacies (article L. 5125-1-1 A du code de la santé publique), la gestion d'un orchestre lyrique d'une collectivité (Conseil d'État, 8 février 1989) ou encore une bibliothèque municipale (Cour Administrative d'Appel de Bordeaux, 20 octobre 2009).

De plus, même si un ERP n'exerce pas de mission de service public, il peut être soumis à une obligation " d'aménagement raisonnable ", en application du principe de non-discrimination inscrit dans le code pénal.

Ainsi, par analogie, un ERP peut être tenu de mettre en place des mesures permettant l'accès aux prestations offertes aux personnes handicapées, dès lors que les aménagements nécessaires pour accéder à ces prestations ne sont pas déraisonnables. Dans le cas contraire, le juge pourrait considérer le refus de prestation de service comme discriminatoire (Cass. Crim, 20 juin 2006, pourvoi n° 05-85888).

Ce qu'il est important de retenir :

le respect du principe d'égalité et les pratiques locales des CCDSA incitent à proposer des mesures afin de permettre l'accès effectif aux prestations, dans le cadre d'une demande de dérogation, qu'il y ait ou non mission de service public reconnue.

- **Le Défenseur des droits préconise l'adoption de mesures permettant l'accès effectif aux prestations**

Même lorsqu'elles ne sont pas obligatoires, les mesures de substitution participent en effet à l'égalité d'accès aux prestations pour tous et à la non-discrimination à l'égard des personnes handicapées lorsque l'établissement n'est pas pleinement accessible. Elles peuvent ainsi dans certains cas être envisagées, à titre transitoire, dans l'attente de la mise en accessibilité effective de la structure.

Ces mesures seront par la suite détaillées dans ce guide. Elles sont organisées selon six catégories : les mesures organisationnelles, les mesures de conception, d'accompagnement humain, d'adaptation de l'offre de service, techniques, et les mesures TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).

ADAPTATIONS POTENTIELLES DE L'ÉCHÉANCE 2015

Suite au rapport de Madame la sénatrice Claire-Lise Campion et au Comité Interministériel du Handicap qui s'est tenu le 25 septembre 2013, une concertation a été engagée pour réfléchir à des ajustements de la réglementation et à la mise en place d'Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP), pour conduire les acteurs privés et publics à s'engager sur un calendrier précis et resserré de travaux d'accessibilité.

Ce qu'il est important de retenir :
dans le cas où une mise en accessibilité échelonnée dans le temps serait décidée, le Défenseur des Droits préconise la mise en place de mesures transitoires chaque fois que possible, le temps que l'accessibilité soit assurée de manière pérenne. L'objectif est de rendre accessibles les services et prestations même si l'on ne peut pas immédiatement rendre accessibles les lieux.

POINTS DE VIGILANCE

Avant de se lancer dans la mise en accessibilité d'un bâtiment, il est nécessaire de mettre en place une stratégie à l'échelle du parc immobilier de la collectivité dans son ensemble. L'accessibilité est ainsi gérée de manière globale, en envisageant des solutions au-delà du seul bâtiment concerné (cession, regroupement, etc.).

Il est également important de bien réfléchir au périmètre qui doit et qui peut être rendu accessible : la partie ouverte au public (partie d'un bâtiment, ensemble de bâtiments avec extérieurs...) mais aussi une partie des locaux de travail (lien avec l'obligation d'aménagement raisonnable qui pèse sur l'ensemble des employeurs, en application de la directive CE 2000/78 du 27/09/2000). L'enjeu est d'aller le plus loin possible et de mutualiser les interventions.

PERSONNES RESSOURCES (liste non exhaustive)

QUI ASSOCIER ?	POURQUOI ?
Usagers et utilisateurs (associations de personnes handicapées, représentants de personnes âgées, association sportive, représentants de parents d'élèves, etc.)	Connaissance des lieux et des difficultés éventuelles rencontrées. Formulation des besoins et attentes des usagers et utilisateurs
Commission (intercommunale) pour l'Accessibilité des Personnes Handicapées (C(I)APH)	Espace d'échange et de ressources regroupant élus, usagers et acteurs de la chaîne de déplacement et du territoire. Elle favorise la mise en cohérence des actions et la concertation.
Associations de commerçants	Favoriser la mise en accessibilité des petits commerces en cohérence avec la stratégie de la commune.

Architecte des Bâtiments de France (ABF)	Recueillir un avis et des orientations sur un projet notamment dans le cadre d'un bâtiment classé, situé en secteur sauvegardé ou sur une Aire de Valorisation du Patrimoine (AVAP)
Intercommunalité (Communauté de communes, communauté d'agglomération, communauté urbaine, etc.)	Permettre une réflexion à plus grande échelle pour assurer une meilleure optimisation des coûts et pour mettre en cohérence les actions menées sur la voirie et le cadre bâti
Direction Départementale des Territoires (et de la Mer) (DDT(M)). Représentants de la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité	Avis en amont sur un dossier complexe, notamment dans le cadre d'une éventuelle demande de dérogation. Peuvent également orienter pour les aspects financiers, notamment pour l'obtention de subventions (Dotation d'Equipement des Territoires Ruraux, qui remplace la Dotation Globale d'Equipement)
Autorité Organisatrice des Transports (AOT)	En charge de la mise en accessibilité des transports (arrêts, matériel roulant, etc.). A associer pour la cohérence de la chaîne du déplacement
Architecte	A toutes les phases du projet, interlocuteur privilégié au sein de l'équipe de maîtrise d'œuvre, garant de la bonne réalisation du projet
Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement (CAUE)	Rôle de conseil en architecture, intéressant à mobiliser en amont, lorsque la maîtrise d'oeuvre du projet n'est pas encore connue

LES QUESTIONS À SE POSER
AVANT DE METTRE EN ACCESSIBILITÉ UN BÂTIMENT

ENJEUX SPÉCIFIQUES DU BÂTIMENT (MISSIONS, PUBLICS, FRÉQUENTATION)

- Quels sont les services offerts/proposés aux usagers du bâtiment ?
- L'ensemble des difficultés d'accès est-il pris en compte dans la conception et l'offre de service actuelle (personnes sourdes, personnes étrangères, etc.)
(cf tableau, p.15 à 17)
- Remplit-il une mission de service public ? (définition à affiner pour chaque cas particulier avec la CCDSA)
- Y a-t-il un personnel d'accueil, capable de fournir une assistance ?

CARACTÉRISTIQUES DU BÂTIMENT ET DE SON ENVIRONNEMENT (ATOUTS ET CONTRAINTES)

- Quelle est la catégorie ? (1 à 4 ou 5ème catégorie)
- Mon bâtiment est-il classé ?
- Quelles sont les contraintes de l'environnement (topographiques, Plan de Prévention des Risques (PPR), caractéristiques particulières...) ?
- Quelle proximité des transports en commun ?
- Y a-t-il une/des place(s) de stationnement réservées aux personnes handicapées ?

- Des travaux sont-ils prévus à court, moyen ou long terme sur ce bâtiment ?
- Une réorganisation interne est-elle possible ?

UNE VISION GLOBALE À L'ÉCHELLE D'UN PATRIMOINE OU D'UNE COLLECTIVITÉ

- Y a-t-il une possibilité de déménagement du service au sein d'un autre bâtiment plus fonctionnel ?
- Y a-t-il une opportunité de regroupement plus fonctionnel de plusieurs services au sein d'un même bâtiment ?
- Quelle priorité de mise en accessibilité ?

DIAGNOSTIC ET PRÉCONISATIONS

- Quel périmètre est-il considéré comme ERP ?
- De quand date le diagnostic d'accessibilité ? Vous paraît-il complet ?
- Certains travaux peuvent-ils être réalisés en interne ? Etre intégrés à des travaux de maintenance courante ?

AUTRES POINTS

- Existe-t-il un site internet ? Est-il accessible ?
- Permet-il aux usagers de préparer leur venue dans l'établissement (accès, conditions d'accueil, etc.) ?

DIFFÉRENTES MESURES
POUR LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ERP

DIFFÉRENTES STRATÉGIES DE MISE EN ACCESSIBILITÉ

La mise en accessibilité ne passe pas nécessairement par la réalisation de travaux sur le bâti. Une fois le diagnostic réalisé, son analyse permettra de s'approprier les résultats et de les mettre en perspective avec les objectifs de mise en accessibilité.

Il est alors important d'avoir en tête l'ensemble des actions pouvant y contribuer :

- Des actions de formation du personnel et des élus et la mise en place d'aides humaines
- Des solutions organisationnelles permettant d'éviter des travaux lourds
- Des travaux relevant d'un projet global de réhabilitation ou pouvant être intégrés à de l'entretien courant
- Des actions favorisant l'accessibilité de la prestation à l'ensemble des usagers, notamment dans le domaine des loisirs et de la culture

Pour cela, il est nécessaire de mener une réflexion stratégique à l'échelle de la collectivité et/ou du patrimoine bâti géré puis du bâtiment concerné afin de s'interroger sur les points suivants :

- L'opportunité d'un déménagement, d'un regroupement ou d'une cession de bâtiments

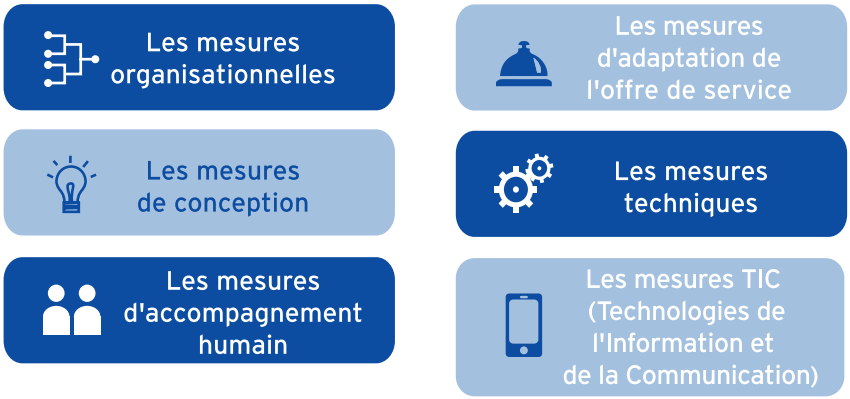
- Les perspectives de rénovation du patrimoine permettant de coupler différents enjeux (accessibilité, énergie, sécurité, image extérieure, etc.)
- La possibilité de faire réaliser des lots de travaux (sur un point précis que l'on retrouve à de nombreuses reprises dans un ou plusieurs bâtiments, la collectivité peut engager des travaux groupés)

Par exemple : la mise aux normes des mains-courantes et nez de marches de nombreux escaliers.

- Une réflexion globale sur les services proposés à l'échelle de la collectivité ou du patrimoine et les liens avec d'autres bâtiments ou infrastructures

DES MESURES VARIÉES POUR AGIR

Différents types d'actions sont retenus ici et présentés sous forme de fiches regroupées de la manière suivante :



Il est important de se souvenir que les mesures présentées ici peuvent opportunément s'additionner et venir compléter la mise en accessibilité réglementaire des ERP.

Les mesures présentées ici sont de différents types, selon leur statut juridique :

- Certaines découlent d'une application de la loi de 2005, parfois au-delà des obligations réglementaires. Elles traduisent une réflexion d'ensemble sur la mise en accessibilité du patrimoine bâti d'une collectivité et une volonté de transcrire " l'accessibilité à tout pour tous " dans la réalité du quotidien.
- D'autres mesures, signalées dans les fiches qui suivront, sont des mesures de substitution, c'est-à-dire découlant d'une demande de dérogation. Parmi celles-ci, certaines sont obligatoires (dans le cas où l'ERP remplit une mission de service public).

Certaines des mesures présentées ci-après peuvent également être mises en place de manière temporaire dans le cadre d'une planification de la mise en accessibilité à long terme ou bien dans le cadre de travaux de longue durée.

Pour aller plus loin :

- Série " Accessibilité pour les PMR : de belles pratiques "

- " Quelle stratégie patrimoniale pour la mise en accessibilité des ERP ", Certu, 2013

(disponible sur le site de la Délégation ministérielle à l'accessibilité)

LES MESURES ORGANISATIONNELLES
POUR LE PATRIMOINE BÂTI

Avant de s'orienter vers des travaux, il est nécessaire de prendre le temps de mener une réflexion globale à l'échelle de la collectivité, de l'ensemble du patrimoine bâti, afin d'envisager les différentes opportunités qui pourraient se présenter.

Dans un second temps, il importe de réfléchir à l'échelle d'un site, pouvant être constitué d'un ou plusieurs bâtiments et de ses cheminements, afin d'envisager une éventuelle réorganisation qui permettrait d'optimiser les travaux à réaliser, et donc leur coût.

LES MESURES ORGANISATIONNELLES :

- **La réorganisation des locaux**
- **Le regroupement des activités**
- **Le déplacement de l'activité**

- **La réorganisation des locaux**

La mise en accessibilité d'un bâtiment peut conduire à s'interroger sur la pertinence de son organisation initiale, notamment lorsque celui-ci est sur plusieurs étages. Au-delà d'une question de lisibilité pour l'usager (qui sera abordée plus précisément dans la partie " mesures de conception "), il s'agit de rationaliser l'aménagement des locaux afin de réduire l'importance des travaux à mettre en œuvre pour arriver à une accessibilité pour tous du service.

- **Le regroupement des activités**

Il est parfois plus facile de regrouper dans un même bâtiment différents services devant être rendus accessibles, que d'envisager leur mise en accessibilité individuellement. Parfois, c'est même leur regroupement qui permet d'assurer la pérennité de ces différents services... Cette logique de guichet unique est encore peu valorisée actuellement, mais a de nombreux atouts.

- **Le déplacement de l'activité**

Lorsqu'une opportunité se présente, il peut être intéressant de déménager complètement les locaux, vers un bâtiment plus récent, ou plus facile d'accès. Ce genre d'opportunité est assez rare, mais ne doit pas être oublié si le contexte y est favorable (réflexion à l'échelle du patrimoine de la collectivité).

Plus simplement, un gestionnaire d'ERP peut être amené à déplacer l'une des activités qu'il propose, si la salle ne peut être rendue accessible. C'est alors généralement un déplacement temporaire.

RÉORGANISATION DES LOCAUX

ÉCOLE PRIMAIRE, RÉGION AQUITAINE



Mesure organisationnelle

Contexte

Une école élémentaire, ERP de 5ème catégorie est installée sur deux niveaux. Seule une partie du bâtiment (contenant toutes les activités de l'école), doit être rendue accessible. Au delà des multiples interventions menées dans l'établissement (remplacement de portes, mise en conformité des escaliers, balisage des cheminements, signalétique...), un effort a été porté pour que chaque niveau offre le panel des activités de l'école : classes, ateliers, sanitaires, etc. permettant ainsi l'accès à tous.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

Réorganisation des activités sans modification des locaux (évite des surcoûts insurmontables pour l'établissement)

Points de vigilance :

Même si seule une partie du bâtiment doit réglementairement être rendue accessible, pour réduire les contraintes liées au fauteuil roulant, il est important que les autres handicaps soient pris en compte pour tout le bâtiment

RÉORGANISATION DES LOCAUX

MAIRIE, RÉGION NORD PAS DE CALAIS

Mesure organisationnelle





Contexte

Dans le cadre de la mise en place d'une stratégie générale de restructuration du centre-ville, une commune a réalisé des travaux de mise en accessibilité dès 2003. Dans cette optique, la Mairie a été déménagée dans une ancienne maison individuelle. Cela a permis de rendre le bâtiment accessible aux personnes handicapées tout en évitant de réaliser des transformations du bâti trop importantes pour la commune.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

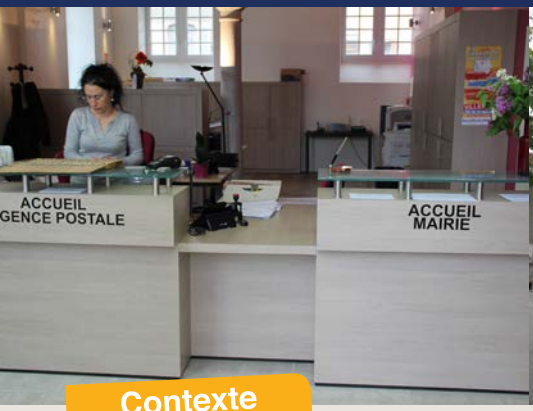
- Maîtrise du coût de l'aménagement et de son fonctionnement (choix d'installer une passerelle plutôt qu'un ascenseur ou un élévateur)
- Mesure discrète et non discriminante

Pour aller plus loin :

Fiche CERTU " Mise en accessibilité des mairies : quelle stratégie adopter ? " édition 2012

REGROUPEMENT DES ACTIVITÉS

MAIRIE, RÉGION RHÔNE-ALPES





Mesure organisationnelle

Contexte

Une commune a profité des travaux de rénovation prévus sur le bâtiment de la mairie pour y accueillir d'autres fonctions importantes pour la vie de la commune : un espace culturel et le bureau de poste. En effet, la Poste ayant l'intention de fermer l'agence postale de la commune, le maire a souhaité intégrer un relais postal dans le cadre de la rénovation de la mairie, d'où la nécessité de prendre en compte cette fonction dans l'organisation du bâtiment. Le regroupement de l'accueil mairie et de l'agence postale a constitué un levier important pour faire valider le projet.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Intégration d'autres services communaux dans la réflexion
- Maintien et mise en cohérence d'activités au sein de la commune, mutualisation de travaux

Pour aller plus loin :

Fiche CERTU " Mise en accessibilité des mairies : quelle stratégie adopter ? " édition 2012

DÉPLACEMENT DE L'ACTIVITÉ

MAIRIE, RÉGION RHÔNE-ALPES

Mesure organisationnelle



Contexte

Une ville a choisi d'acquérir et de réhabiliter un bâtiment dans lequel elle a implanté, entre autres, les services de la mairie, à l'origine hébergés au 2ème étage d'un bâtiment non accessible. L'ancien bâtiment, trop petit, posait divers problèmes de fonctionnement au quotidien et lors des événements. Pour répondre à la forte demande de mise en accessibilité, la mairie a été déplacée dans un bâtiment placé en centre bourg à proximité de l'ancienne mairie.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Gain en terme de fonctionnalité et d'accessibilité pour tous
- Réaménagement global du centre bourg (travail sur la qualité des espaces publics et cheminements alentours)
- Prise en compte de la qualité d'usage pour les utilisateurs

Pour aller plus loin :

Fiche CERTU " Mise en accessibilité des mairies : quelles stratégie globale adopter? " 2012

LES MESURES DE CONCEPTION

L'accessibilité d'un bâtiment peut être améliorée en intervenant sur la conception de celui-ci, sa lisibilité, ses ambiances, etc.

Cela peut être fait dans le cadre d'une restructuration importante du bâtiment (réhabilitation lourde permettant d'intervenir fortement sur les lieux).

Mais cela peut aussi être réalisé de façon plus légère, en travaillant sur la signalétique ou en réaménageant les locaux sans modifier fortement le cloisonnement.

Cela peut aussi se traduire par la mise en place de référentiels, participant de la diffusion de bonnes pratiques.

LES MESURES DE CONCEPTION :

- **Lisibilité de l'aménagement**
- **Signalétique intérieure et extérieure**
- **Mise en place de référentiels**

• **Lisibilité de l'aménagement**

La lisibilité des espaces améliore fortement le repérage des personnes dans le bâtiment, et profite à tous. On entend par « lisibilité de l'espace » un travail sur les contrastes, la mise en évidence d'obstacles, un jeu sur les couleurs, etc.

• **Signalétique intérieure et extérieure**

La signalétique sert à l'orientation de tous les publics et garantit la continuité de la chaîne de l'information. Elle est importante pour tous, notamment pour les personnes vivant avec une déficience sensorielle ou mentale, mais également pour les personnes facilement désorientées (illettrées, étrangères, distraites, etc.). Il est donc essentiel que les éléments de signalétique soient facilement repérables et compréhensibles.

Pour aller plus loin :

" Le pictogramme dans l'accessibilité "*, CNCH 2003-2004 (disponible sur le site du Ministère de la Culture, rubrique Handicap)*

De nombreux guides sur la signalétique et l'accessibilité : *(disponible sur le site de la Délégation ministérielle à l'accessibilité)*

• **Mise en place de référentiels**

Parallèlement aux référentiels AFNOR, on trouve aussi des démarches locales, généralement à l'échelle d'un patrimoine important, avec la mise en place de référentiels permettant d'assurer une certaine homogénéité dans le traitement de la question de l'accessibilité ou plus largement de la qualité d'usage. C'est un gage de qualité, sorte de liste de contrôle pour les gestionnaires d'ERP.

LISIBILITÉ DE L'AMÉNAGEMENT

COLLÈGE, RÉGION RHÔNE-ALPES



Mesure de conception

© Crédit Photo : Ecom photos - C. Baudot

Contexte

Un réaménagement complet du collège a été projeté en 2006 afin d'accueillir un plus grand nombre d'élèves. Les questions d'accessibilité ont été intégrées au projet des travaux (démolition partielle, restructuration et extension neuve). Le souhait était notamment d'améliorer le repérage depuis l'espace public extérieur (cheminement plat, visuellement contrasté et marqué par des repères tactiles) et l'organisation intérieure du collège (regroupement des locaux par pôle thématique, création d'une entrée et d'un atrium centraux).

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Amélioration globale du repérage pour tous
- Attention portée à la qualité des ambiances (acoustique, lumière naturelle, choix des couleurs et matériaux, etc.)
- Nouvelle identité forte et plus lisible pour le collège
- Réflexion sur l'évacuation des personnes handicapées en cas d'incendie

Mesure de conception

Contexte

L'ancienne mairie d'une ville d'Aquitaine a été déplacée dans un ancien hôtel particulier du XVIIIe. Malgré les difficultés liées à la nature du bâtiment, tous les handicaps ont été pris en compte avec une attention particulière au handicap visuel.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Une volonté forte de prise en compte de tous les handicaps et de concertation
- Une réflexion approfondie pour le handicap visuel et une conception jugée esthétique, utile à tous et n'apparaissant pas comme un traitement spécifique
- Des solutions techniques simples, peu coûteuses, efficaces et reproductibles
- La volonté de prolonger cette dynamique, notamment par la mise en place d'un registre d'accessibilité permettant de prendre en compte l'avis des usagers

LISIBILITÉ DE L'AMÉNAGEMENT

ÉCOLE ÉLÉMENTAIRE, RÉGION POITOU-CHARENTE





Mesure de conception

Contexte

Une école élémentaire a anticipé la mise aux normes de 2015 en terme d'accessibilité en menant un projet global de rénovation de l'école et une extension comprenant notamment un ascenseur et des sanitaires adaptés.

La rénovation prend en compte la chaîne du déplacement avec la réalisation d'une passerelle entre le bâtiment d'école et celui de la cantine. Cette opération, qui traduit un fort investissement de la commune, a été suivie par l'architecte des bâtiments de France, puisque l'école s'inscrit dans le périmètre d'un bâtiment classé.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Anticipation des échéances réglementaires
- Travail sur les couleurs et les volumes pour faciliter le repérage (intérieur et extérieur) et l'intégration du bâtiment
- Intégration des questions de sécurité
- Conception du projet en collaboration avec les enseignants

SIGNALÉTIQUE INTÉRIEURE ET EXTÉRIEURE

MÉDIATHÈQUE, RÉGION PICARDIE

Mesure de conception





Contexte

La deuxième réhabilitation d'une médiathèque a été l'occasion de repenser l'accessibilité extérieure comme intérieure. Un soin particulier a été porté sur la qualité d'usage : fonctionnalité et dimensions des espaces, offre multimédia accessible à tous, etc. La signalétique est notamment un point fort de cette réhabilitation : sur-dimensionnée et colorée, elle est déclinée dans tous les espaces de la bibliothèque et permet un repérage efficace.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

• Un signalétique efficace avec des couleurs primaires et tranchées et une calligraphie simple avec de grands caractères

Points de vigilance :

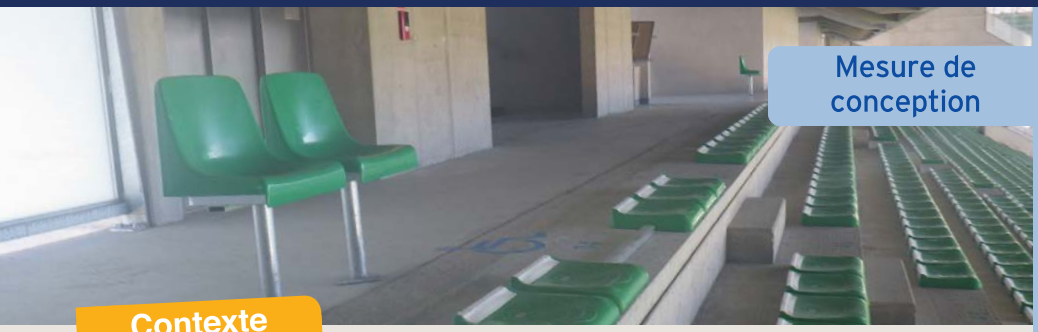
• Attention aux pictogrammes trop stylisés : ils perdent de leur lisibilité. Privilégier les pictogrammes normalisés

Pour aller plus loin :

Recueil de Belles Pratiques et de Bons Usages 2013 (à paraître par le Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie)

SIGNALÉTIQUE INTÉRIEURE ET EXTÉRIEURE

STADE, RÉGION RHÔNE-ALPES



Mesure de conception

Contexte

En vue d'accueillir l'Euro 2016, un stade est en plein travaux d'agrandissement et de mise aux normes. À cette occasion, l'accueil des handi-supporters a été repensé, notamment à travers une organisation permettant des parcours privilégiés et un placement plus libre dans les tribunes. Une signalétique très travaillée, en partenariat avec des associations de personnes handicapées mentales, est également mise en place, permettant un meilleur repérage pour tous.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Une signalétique en grand format et bien contrastée (avec un livret explicatif à destination des usagers handicapés)
- Une numérotation des places repensée et sans rupture

Points de vigilance :

Les dégradés de couleur sont généralement mal identifiés par les personnes handicapées mentales et cognitives : une validation par des associations est nécessaire

Pour aller plus loin :

Fiche " Accessibilité et handicap mental " de la Série Handicap et Usages, Certu, octobre 2013.

MISE EN PLACE DE RÉFÉRENTIELS

EST DE LA FRANCE

Mesure de conception

Contexte

Dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie de mise en accessibilité de ses lycées, un conseil régional a souhaité mettre en place un référentiel d'uniformisation des travaux (pose et choix des produits) à destination des personnels des lycées et des équipes techniques de la région. L'objectif de ce référentiel est de partager les bonnes pratiques et de faciliter leur diffusion.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

• Prise en compte de la notion de conception universelle (capacité du lieu et des équipements à faciliter l'utilisation)
• Concertation large avec les acteurs locaux (institutionnel, techniques, usagers)

Pour aller plus loin :

Garantir la formation des agents en charge de l'utilisation du référentiel et de la réalisation des travaux de mise en accessibilité

MISE EN PLACE DE RÉFÉRENTIELS

RÉGION MIDI-PYRÉNÉES

Mesure de conception

Contexte

Dans le cadre de son adhésion au réseau " Towns and Cities For All ", une ville de la région Midi-Pyrénées a instauré un référentiel. Ce cahier de recommandations règlementaires et d'usage est à destination des services et intervenants de la ville en matière de construction et de réhabilitation d'équipements publics. Il permet ainsi de guider les différents acteurs impliqués dans la mise en accessibilité des bâtiments.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Logique de conception pour tous
- Souhait de dépasser les contraintes réglementaires et d'aborder les travaux de mise en accessibilité par la notion d'usage
- Forte volonté de la collectivité

LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

Les mesures d'accompagnement/ les aides humaines font partie intégrante de la mise en accessibilité, notamment pour les personnes présentant un handicap intellectuel, cognitif ou psychique.

Elles bénéficient également aux personnes rencontrant des difficultés de langage, de lecture, aux personnes âgées, aux personnes étant facilement stressées ou désorientées, etc.

Elles sont donc une des composantes de la stratégie de mise en accessibilité, mais ne dispensent pas de réaliser les mesures architecturales de mise en accessibilité du bâtiment.

LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN

- **Formation des élus et des agents**
- **Aide humaine et accompagnement**
- **Déplacement de la personne**

- **Formation des élus et des agents**

Dans le cadre de l'obligation de formation des élus et des agents, il est conseillé de prévoir un module " accessibilité ". C'est une nécessité pour appréhender les difficultés de communication que peuvent avoir certaines personnes handicapées (notamment handicap mental et handicap auditif) mais aussi des personnes étrangères, des personnes âgées et plus généralement des personnes ayant des difficultés d'élocution et/ou de compréhension.

- **Aide humaine et accompagnement**

Bien souvent, la mise en accessibilité technique des locaux (cheminements, signalétique, ambiances, etc.) est utilement complétée par un accueil particulier de la part du personnel de l'ERP.

Cet accompagnement renforce la sécurité des personnes qui peuvent être facilement perturbées (phobies, vertiges, épilepsie, etc.). Il peut aussi assurer un confort d'utilisation du service plus important que ce qu'un dispositif technique pourrait faire, et à moindre coût.

- **Déplacement à la personne**

Ce type de mesure consiste à amener le service à la personne qui ne peut se déplacer.

Cette mesure permet l'accès à la prestation, que les locaux soient ou non accessibles. Elle permet de prendre en compte les personnes ayant des difficultés pratiques à se déplacer (personnes à mobilité réduite).

FORMATION DES ÉLUS ET AGENTS

MAIRIE, RÉGION AQUITAINE

Accompagnement humain

Contexte

Dans le cadre de la sensibilisation de son personnel de la mairie aux handicaps dans le monde du travail, une mairie a programmé, dans le cadre d'une convention triennale signée avec le FIPHFP, l'intervention d'une compagnie de théâtre pour une animation déambulatoire : le jeu pédagogique " Cap sur le trésor d'Handi ".

Deux pirates à la recherche d'un trésor, posent des questions à choix multiples aux salariés, sur leur poste de travail (bureaux, ateliers, salles de pause, restaurants...) pour récolter les pièces d'or qui constituent le trésor des connaissances.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- La sensibilisation est rapide (5 min maximum de mobilisation), sans déplacement du personnel (les acteurs se déplacent), ludique et concrète sur l'environnement de travail
- L'événement est marquant et simple à organiser

Pour aller plus loin :

http://www.theatresurmesure.fr/Handicap.html

Accompagnement humain

Contexte

Un groupe de réflexion sur le handicap, créé en 2008 par une ville des Pays de la Loire, a fait ressortir l'importance du thème de l'handiparentalité et notamment des difficultés que rencontraient certains parents handicapés pour déposer leurs enfants à l'école et les récupérer.

La ville a donc mis en place des protocoles pour faciliter l'accueil des enfants dont les parents sont handicapés : ceux-ci sont identifiés par la commune et une rencontre est organisée pour prendre en compte leurs besoins particuliers.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

Sujet de l'handiparentalité encore peu investi et souvent oublié

Points de vigilance :

- Ne pas avoir une vision fragmentée de l'accompagnement : penser aussi aux activités péri-scolaires, aux conseils de classe, à l'association de parents d'élèves, etc
- Avoir une bonne visibilité des besoins de ses administrés

DÉPLACEMENT À LA PERSONNE

MÉDIATHÈQUE, RÉGION CENTRE





Accompagnement humain

Contexte

Pour éviter la fermeture de sa Poste en 2010, une communauté de communes de la région centre a mutualisé ce service avec la bibliothèque, agrandie en médiathèque.

Elle a également pérennisé le fonctionnement de la Poste en proposant un service gratuit de portage des ouvrages de la médiathèque à domicile.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- La médiathèque est accessible aux personnes handicapées
- Ce dispositif s'adresse à toutes les personnes ayant des difficultés à se déplacer, soit à cause d'un handicap, soit pour des contraintes personnelles (pas de voiture, horaires spécifiques, etc.)
- Le métier de facteur est valorisé comme lien social de proximité, statut important dans un milieu rural

LES MESURES D'ADAPTATION DE L'OFFRE DE SERVICE

En complément de la mise en accessibilité du bâtiment, il est possible et souhaitable de mieux prendre en compte les besoins spécifiques de certains types de handicaps, pour favoriser l'intégration et l'accès des personnes aux prestations, notamment pour les activités culturelles et de loisirs.

Ce type de mesure répond à l'objectif de participation et de non-discrimination inscrit dans la loi.

Cette partie offre un élargissement, une perspective vers d'autres actions permettant de rendre l'offre de service accessible.

LES MESURES D'ADAPTATION DE L'OFFRE DE SERVICE

- **Accès à l'information**
- **Accès au même service pour tous**

- **Accès à l'information**

Il est important de s'assurer que les informations permanentes sur le site sont accessibles pour tous les types de handicap. Il s'agit notamment de proposer des informations écrites en facile à lire et à comprendre (FALC), en braille, en langue des signes française (LSF), en langage parlé complété (LPC), etc.

Attention : l'article L. 111.7-3 CCH précise que l'information doit être disponible pour tout type de handicap lors de l'accès à un service public (démarches administratives notamment). Cela inclut notamment (article 78 de la loi 2005) la transcription écrite, l'intervention d'un interprète en LSF ou d'un codeur LPC.

- **Accès au même service pour tous**

Ces mesures recouvrent la mise en place d'actions permettant de rendre la prestation davantage accessible (FALC, LSF, LPC, audiodescription, parcours spécifiques, etc.).





Adaptation offre de service

Contexte

Ce musée a engagé depuis 2007 une approche globale de mise en accessibilité de son bâtiment, de l'accueil et de ses activités. Le handicap auditif a par exemple été pris en compte par l'accueil et l'accompagnement par des agents pratiquant la langue des signes française (LSF) ; par l'organisation de visites adaptées ou encore par la mise à disposition d'aides à la visite (livret de visite " facile à lire ", visioguide avec vidéos en LSF disponible gratuitement). Pour accompagner cette démarche, un cahier de recommandations a été conçu en collaboration avec l'URAPEI et le CRT.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

• Personnel d'accueil et intervenants culturels formés pour recevoir les visiteurs vivant avec une déficience motrice, auditive, mentale ou visuelle
• Site web respectant le référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA)
• Dossier d'accueil disponible par type de déficiences

Adaptation offre de service

Contexte

Une ville d'Alsace a mis en place divers dispositifs dans ses musées afin d'améliorer l'accueil des visiteurs sourds ou malentendants.

Plusieurs musées ont ainsi mis en place différentes mesures :
- des visites virtuelles et vidéos disponibles depuis le site internet du musée ;
- des visites interprétées en LSF, programmées tout au long de l'année ;
- une retranscription intégrale du texte de l'audioguide ;
- la possibilité de bénéficier d'une aide en LPC pour les personnes sourdes ou malentendantes qui en font la demande.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

Les dispositifs mis en place concernent à la fois les expositions temporaires et les collections permanentes

ACCÈS AU MÊME SERVICE POUR TOUS

COMMUNE, RÉGION RHÔNE-ALPES



Adaptation offre de service

Contexte

Dans une commune de la région Rhône-Alpes, les matchs sont retransmis à la radio locale. L' agglomération a pris l'initiative de proposer aux personnes malvoyantes ou aveugles de profiter de cette " audiodescription " du match tout en étant au milieu des autres spectateurs, grâce à des casques audio sans fil.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Une action faite avec peu de moyens, en se saisissant d'une opportunité préexistante permettant de réduire l'exclusion en faveur des personnes malvoyantes
- Un vrai service permettant de suivre le déroulement du match, tout en profitant de l'ambiance du stade
- Des tarifs préférentiels, également pour l'accompagnateur de la personne handicapée
- Pas de place spécialement réservée donc pas de stigmatisation

Points de vigilance :

Disponibilité et nombre de casques

ACCÈS AU MÊME SERVICE POUR TOUS

VILLE, RÉGION ALSACE

Adaptation offre de service



Contexte

Une ville d'Alsace s'inscrit de manière forte dans l'intégration culturelle des personnes handicapées. Dans ce cadre, elle veut rendre la danse accessible à tous.

Grâce à l'association Handidanse National, les professeurs de l'école ont suivi une formation spécifique afin d'acquérir une qualification leur permettant de répondre aux besoins des personnes handicapées. Ainsi, depuis la rentrée de septembre 2007, l'Ecole de danse propose des cours de danse à l'attention de personnes (enfants et adultes) présentant un handicap physique ou mental.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

Ces cours permettent aux élèves handicapés de suivre un enseignement adapté à leurs capacités techniques et besoins individuels, tout en les intégrant avec des élèves non handicapés par le biais de spectacles et d'actions ponctuelles d'échanges

ACCÈS AU MÊME SERVICE POUR TOUS

MÉDIATHÈQUE, RÉGION ALSACE

Adaptation offre de service

Contexte

Une ville a mis en place une Charte Ville Handicap et propose à sa médiathèque une démarche complète pour une meilleure prise en compte des personnes handicapées. Cela passe notamment par la formation des agents, par l'accroissement des collections avec des livres audios, des ouvrages en braille, etc.

La médiathèque propose également, au RDC, un pôle pour personnes déficientes visuelles avec :
- un poste pour personnes malvoyantes avec le logiciel d'agrandissement de caractères " Zoomtext ", équipé d'un clavier à caractères aggrandis.
- un poste pour personnes non-voyantes équipé des logiciels " Vocale Presse " (avec de nombreux journaux en audio, notamment les DNA et Le Monde), et " Jaws " (synthèse vocale). Un clavier en braille est disponible sur demande.
- une machine à lire " Poet Compact " qui scanne le texte choisi et le restitue à l'oral.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

• Augmentation de la quantité de documents accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes

• Accès à internet et aux ressources informatiques facilité grâce à un poste informatique adapté

LES MESURES TECHNIQUES

Une des principales difficultés rencontrées par les gestionnaires d'ERP concerne l'accès physique au bâtiment.

Que ce soit pour des raisons structurelles ou patrimoniales, il peut être difficile de compenser les " quelques marches " de l'entrée par une rampe, ou de mettre en place un élévateur ou un ascenseur.

Les solutions présentées ici permettent de répondre à ce problème, une fois la demande de dérogation acceptée en cas d'impossibilité de mise en accessibilité.

Elles ont parfois des conditions de confort et de pérennité très variables...

Il est important de prendre en compte ces points de vigilance, afin de proposer la solution la plus adaptée au contexte du bâtiment (nombre d'usagers par jour, quantité et disponibilité du personnel, maintenance, etc.)

LES MESURES TECHNIQUES

- **Cheminements et chaîne de déplacement**
- **Franchir des marches**
- **Franchir un dénivelé avec un élément motorisé**

- **Cheminements et chaîne de déplacement**

Les mesures les plus fréquentes sur les cheminements concernent l'extérieur du bâtiment : l'amélioration du cheminement jusqu'à l'entrée principale et/ou la création d'une autre entrée usuelle.

- **Franchir des marches**

Les " quelques marches " à l'entrée du bâtiment sont souvent bien problématiques pour permettre l'accès aux personnes en fauteuil roulant. Lorsqu'une rampe pérenne ne peut être mise en place, on a la possibilité d'installer : soit une rampe amovible, qui sera posée et enlevée par le personnel de l'ERP, soit une rampe rétractable.

Ces mesures doivent généralement être associées à un dispositif ponctuel (sonnette d'appel pour signaler sa présence ou un problème, accompagnement) par une personne.

- **Franchir un dénivelé avec un élément motorisé**

Lorsque le dénivelé compte trois marches et plus, il est souvent nécessaire d'installer un élément motorisé permettant de le franchir.

Les mesures les plus fréquentes consistent à mettre en place :
- un élévateur en remplacement d'un ascenseur (à l'intérieur) ;
- un élévateur pour une différence de niveau importante à l'extérieur ;
- un escalier-élévateur, aussi appelé escalier-escamotable.

Le modèle technique de l'élévateur doit être choisi avec soin, afin d'assurer un niveau de sécurité suffisant (cabine fermée) et aussi un bon confort d'utilisation (privilégier les appareils où il n'est pas nécessaire d'appuyer sur le bouton en continu pour assurer la descente ou la montée de l'élévateur). La maintenance de l'appareil doit de plus être garantie.

INSTITUT D'ÉTUDES SCIENTIFIQUES, CORSE

Mesure technique

Mesure de substitution

Contexte

Un institut d'études scientifiques, ERP de type " enseignement supérieur/recherche ", est composé d'un bâtiment sur plusieurs demi-niveaux " en cascade ". Deux cheminements publics existaient entre les niveaux haut et bas, avec plusieurs volées de sept à huit marches chacun : un principal à l'extérieur, puis un secondaire (pour le public mais utilisé par le personnel) à l'intérieur.

Il a été proposé la transformation du cheminement extérieur en une succession de rampes accessibles à tous.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

À l'origine, une dérogation avait été demandée pour la pose de trois escaliers escamotables intérieurs. Suite à l'avis défavorable de la sous-commission d'accessibilité, le groupe de visite de la CCDSA s'est rendu sur place avec le pétitionnaire (université) et le maître d'œuvre afin d'étudier les différentes solutions possibles et permettre une solution plus satisfaisante pour tous

PASSERELLE ENTRE UNE MAIRIE ET UNE SALLE DES FÊTES, MIDI-PYRÉNÉES



Contexte

La mise en accessibilité de la mairie et de la salle des fêtes d'une commune de la région Midi-Pyrénées a conduit à la création d'une passerelle entre les deux bâtiments. Les étages n'étant pas au même niveau, il est techniquement impossible de proposer une pente conforme pour la passerelle : elle est de 8 % sur 4,75m. En contrepartie, afin de faciliter les déplacements, des portes automatiques sont posées de chaque côté de la passerelle.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

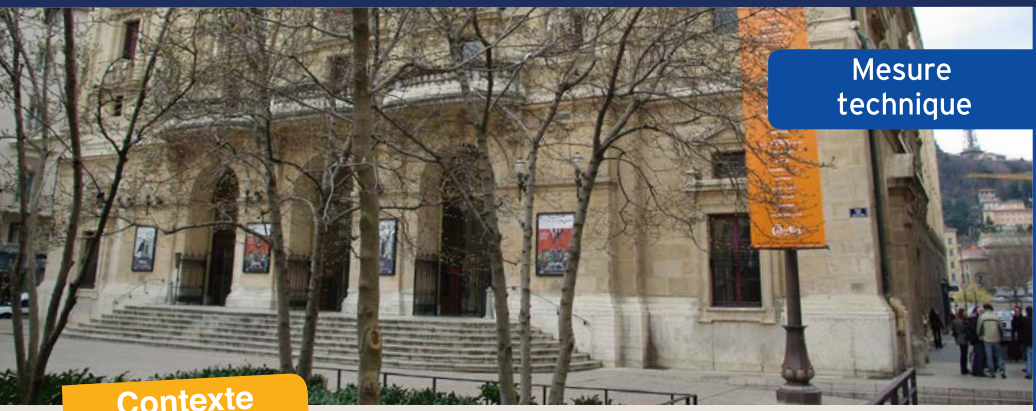
La création de la passerelle a évité la mise en place de deux élévateurs (un dans chaque bâtiment), que la petite commune n'aurait pu se permettre

Points de vigilance :

Il est important de bien soigner le revêtement de sol (non glissant, etc.) et de mettre en place une signalétique permettant aux usagers, notamment handicapés, de repérer cette pente

CHEMINEMENTS ET CHAÎNE DE DÉPLACEMENT

THÉÂTRE, RÉGION RHÔNE-ALPES



Mesure technique

Contexte

Profitant des travaux réalisés entre 2003 et 2005 pour la sécurité incendie et d'une forte volonté politique, une monument historique classé a été rendu accessible : une entrée usuelle accessible a été réalisée grâce à la création d'une deuxième entrée sur une des façades latérales par un accès préexistant. Ce nouvel accès a nécessité un agrandissement puis un réaménagement. À l'intérieur du bâtiment, des ascenseurs emmènent ensuite les usagers aux différents étages. Toute l'architecture intérieure a été revue.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

Cette deuxième entrée est utilisée par tous, qui est devenue une entrée usuelle et respecte donc le principe de " qualité d'usage équivalente " inscrit dans la réglementation

Points de vigilance :

Difficultés liées à la préservation du patrimoine, incompatible avec la mise en place d'une signalétique trop voyante

FRANCHIR DES MARCHES

MAGASIN, RÉGION CENTRE



Mesure technique

Mesure de substitution →←



Contexte

Un magasin, intégré à un local appartenant à une commune de la région Centre est situé dans un secteur sauvegardé. Possédant un plancher d'immeuble surélevé par rapport aux trottoirs, il n'avait ni la possibilité d'abaisser le plancher (travaux de renforcement trop coûteux), ni d'installer une rampe classique (place protégée). Il a alors mis en place une alternative : une rampe escamotable " trait d'union " avec une borne d'appel. Ce système nécessite l'aide d'un vendeur pour déplier la rampe mais permet néanmoins l'accès à tous.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Le dispositif est approuvé par l'APF locale
- Système techniquement simple et donc résistant, contrairement aux élévateurs qui sont très souvent en panne

Points de vigilance :

- La rampe ne permet de franchir que de faibles dénivelés
- La rampe doit être repliée après chaque utilisation pour éviter une gêne sur la voie publique

FRANCHIR UN DÉNIVELÉ AVEC UN ÉLÉMENT MOTORISÉ

ÉLÉVATEUR MOBILE, RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Mesure technique

Mesure de substitution

Contexte

Dans le cadre des travaux d'agrandissement de sa salle des fêtes, une commune a aménagé une estrade fixe, remplacant ainsi l'ancienne estrade mobile.

Pour la rendre accessible, la commune rurale a alors proposé l'utilisation d'un élévateur mobile. Ce dernier, financé par la communauté de communes, est de plus à disposition des autres communes voisines.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

La communauté de communes rurales a permis de mutualiser les équipements et donc de limiter les coûts

Points de vigilance :

- Dans le cadre de communes plus importantes, il faut veiller à éviter les cas où l'élévateur serait nécessaire à deux endroits en même temps
- Attention à ne pas sous-estimer la maintenance de l'appareil

FRANCHIR UN DÉNIVELÉ AVEC UN ÉLÉMENT MOTORISÉ

ESCALIER ESCAMOTABLE, RÉGION AQUITAINE

Mesure technique

Mesure de substitution



Contexte

Dans le cadre de la rénovation d'un amphithéâtre municipal, une des salles proposait un accès direct au " pupitre " depuis le niveau haut par un escalier complémentaire sur le côté. Un accès direct à la scène accessible est désormais possible grâce à un escalier escamotable couplé à un élévateur.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

Élément à double-fonction, qui lui permet d'être utilisé par tous les usagers

Points de vigilance :

Le passage de la position " escalier " à la position " élévateur " est assez rapide

LES MESURES TIC
(TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION)

Un certain nombre de mesures liées aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) permettront en complément d'un travail sur la mise en accessibilité du bâtiment, d'améliorer l'accès aux prestations, voire de pallier d'éventuelles dérogations par une mesure de substitution.

De plus, les TIC sont une aide précieuse pour informer les usagers du degré d'accessibilité du bâtiment et des prestations.

LES MESURES TIC

- Site internet
- Base de données et outils collaboratifs
- Numérisations et visites 3D

Art. 47 de la loi de 2005 : les services de communication publique en ligne des collectivités territoriales et des établissements publics doivent être accessibles aux personnes handicapées.

- **Site internet**

Les sites internet doivent être accessibles en eux-mêmes, et ce pour les différents types de handicaps. Ils sont également des outils intéressants pour diverses utilisations :

- possibilité pour les personnes handicapées de mieux prévoir et anticiper leur déplacement, voire d'évaluer leur capacité à se rendre sur place et à bénéficier de la prestation en toute autonomie ;

- possibilité pour les collectivités d'afficher le niveau d'accessibilité des différents ERP et de proposer une cartographie associant la localisation et les caractéristiques des différents ERP ;

- démarches en ligne : prestations profitant à tous les usagers. Peut constituer une mesure de substitution si le bâtiment délivrant la prestation n'est pas accessible mais peut aussi constituer une plus-value pour l'ensemble des usagers dans le cas d'un bâtiment réglementaire.

- **Base de données et outils collaboratifs**

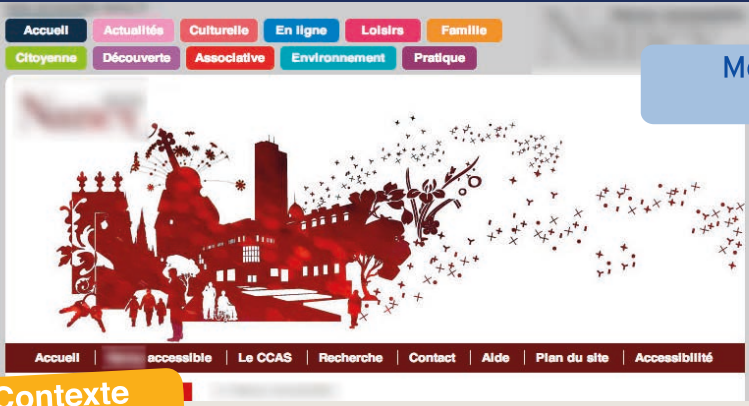
Ces outils peuvent permettre aux personnes de mieux préparer leur déplacement et de s'assurer que le bâtiment dans lequel elles souhaitent se rendre sera adapté et qu'elles pourront y accéder à l'ensemble des services. Ce sont des cartes d'accessibilité ou des bases de données mises à jour régulièrement, parfois même directement par les utilisateurs.

- **Numérisations et visites 3D**

Principalement mobilisées dans le domaine culturel ou touristique, ces mesures permettent de visualiser des œuvres qui seraient à un étage inaccessible ou qui gagnent à être vues de plus près ou de façon plus aisée (faire tourner une statue sur elle-même, zoomer, etc.). Elles permettent aussi de visiter des endroits inaccessibles ou difficilement accessibles.

SITE INTERNET

VILLE, RÉGION LORRAINE



Mesure TIC

Contexte

Action lancée par la Ville et son CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) à l'initiative d'une association. Elle propose un site internet présentant, pour les commerces et lieux publics de la commune, des éléments relatifs à leur accessibilité. Destiné aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap (handicap moteur, visuel, auditif, mental ou psychique), il s'adresse aussi à toute personne à mobilité réduite comme les personne âgées ou les parents avec poussette.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

Les éléments techniques sont présentés de manière concrète et non en référence à la réglementation (nombre de marches à l'entrée, largeur de l'entrée, largeur des allées...). Cela permet à chacun d'apprécier son accessibilité au regard de ses capacités

SITE INTERNET

MONUMENTS NATIONAUX

http://www.handicap.monuments-nationaux.fr/

Mesure TIC



Contexte

Ce site a été mis en place pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux différentes prestations proposées par les Monuments Historiques de France. Le site détaille les informations concernant les monuments selon le type de handicap identifié. La rubrique pour les personnes sourdes ou malentendantes propose par exemple des vidéos en LSF et la rubrique pour les visiteurs déficients intellectuels est facile à lire. Certains monuments sont encore plus détaillés : présentation du monument, conditions d'accès, de confort, conseils pour préparer la visite, etc.

Contact : http://www.handicap.monuments-nationaux.fr/fr/Outils/Contact/handicapés

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

• Interface simple et facilement accessible depuis le site « classique » (rubrique Public/Visiteurs handicapés)

SITE INTERNET

GARES

http://www.gares360.com/



Mesure TIC

Contexte

Gares360 est un site internet avec un lien vers 97 gares, conçu pour permettre de visualiser en visite virtuelle des intérieurs et alentours de gares. Il est possible de demander un itinéraire ou de visiter librement en se repérant grâce aux étiquettes roses indiquant les différents points d'intérêt. Une petite carte permet de se repérer facilement en plan.

Contact : formulaire de contact sur le site

Que retenir de cet exemple ?

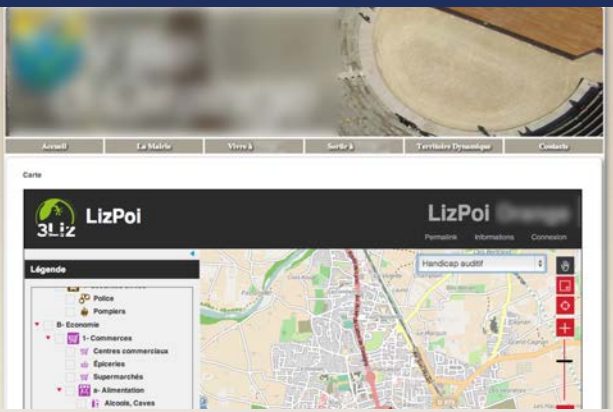
Points positifs :

- Le site propose une version contrastée pour les personnes vivant avec une déficience visuelle, ainsi qu'une feuille de route à imprimer ou à écouter en audio-description pour les personnes malvoyantes
- La visite libre met en évidence la progression du cheminement, en plusieurs étapes, pour aller du point de départ au point d'intérêt ciblé. L'itinéraire peut être adapté selon le handicap
- Site évolutif : de nouvelles gares sont ajoutées régulièrement (bientôt 114 gares disponibles)

BASE DE DONNÉES ET OUTILS COLLABORATIFS

OPEN STREET MAP, RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Mesure TIC



Contexte

Base de données en OpenData pour que les collectivités puissent valoriser les données déjà collectées dans OpenStreetMap. L'outil Lizmobility leur permet de construire une cartographie détaillée de l'accessibilité de leur territoire et de visualiser les types de handicaps pris en compte dans la chaîne du déplacement.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Une réelle capacité à traiter la chaîne du déplacement dans son intégralité, en superposant les couches d'informations
- À la fois outil d'information pour les personnes handicapées et outil d'aide à la décision pour le gestionnaire de voirie
- Un aspect collaboratif permettant aux personnes handicapées contributrices de devenir actrices de leur propre accessibilité

Pour aller plus loin :

Site de la Délégation ministérielle à l'accessibilité, page " Degré d'accessibilité de la cité "

NUMÉRISATION ET VISITES 3D

MUSÉE DE PLEIN AIR, RÉGION FRANCHE-COMTÉ



Mesure TIC

Mesure de substitution

Contexte

Ce musée expose en site extérieur une architecture rurale traditionnelle de la région Franche-Comté. Un groupe de travail avec des représentants d'associations départementales de personnes handicapées a permis d'améliorer le cheminement extérieur et d'adapter la situation à chaque déficience. Les maisons en elles-mêmes, œuvres du musée, n'ayant pu être modifiées, le musée a de plus mis à disposition des visites virtuelles gratuites en haute définition sur internet et tablettes numériques.

Que retenir de cet exemple ?

Points positifs :

- Cet établissement a recruté plusieurs travailleurs handicapés et développe de nombreux chantiers d'insertion
- Des tablettes numériques sont à disposition pour la visite
- La disponibilité de fauteuils roulants pour des usagers en situation de difficultés motrices permet des visites en famille

Points de vigilance :

L'accessibilité des cheminements extérieurs, partie intégrante de l'ERP, doit être assurée

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES : POUR ALLER PLUS LOIN

" Recueil national pour l'accessibilité des équipements sportifs ", Ministère de la jeunesse et des sports via le pôle ressources national sports et handicap

" Bâtir accessible, un enjeu pour tous ", Ministère du Logement et de la Ville, 2010
(En cours de réactualisation par le CETE Nord-Picardie)

" Mise en accessibilité des mairies : quelle stratégie globale adopter ? " Série Accessibilité pour les PMR : de belles pratiques, Certu, 2012

" Recueil de Belles Pratiques et de Bons Usages en matière d'Accessibilité " (RBPBUA1), MEDDTL, 2011-2012

" L'information pour tous - règles européenne pour une information facile à lire et à comprendre " UNAPEI, 2009

Série *" Regards Croisés ",* METL et MEDDE, 2012

" Quelle stratégie patrimoniale pour la mise en accessibilité des ERP ", Certu, 2013

Le mémento du maire pour l'accessibilité *(disponible sur le site de la Délégation ministérielle à l'accessibilité)*

Les guides pratiques liés au cadre bâti
(disponible sur le site de la Délégation ministérielle à l'accessibilité)

Les guides pratiques concernant l'information et la signalétique *(disponible sur le site de la Délégation ministérielle à l'accessibilité)*

Le guide *" Vivre ensemble - Guide des civilités à l'usage des gens ordinaires "*

Le guide pratique de l'accessibilité en faveur des personnes en situation de handicap mental, UNAPEI

Le guide de l'accueil et de l'accompagnement des personnes en situation de handicap psychique, CNSA

" Mise en accessibilité des mairies : quelles stratégies adopter ? ", 2012

Fiche " *Accessibilité et handicap mental* " de la Série Handicap et Usages, Certu, octobre 2013

POUR CONTACTER LE DÉFENSEUR DES DROITS

→ Pour toute information :

- **par téléphone** au 09 69 39 00 00 (coût d'une communication locale à partir d'un poste fixe)
- **sur le site Internet :** www.defenseurdesdroits.fr

→ Saisir le Défenseur des droits :

- **Par voie électronique** en remplissant un formulaire en ligne sur **www.defenseurdesdroits.fr (rubrique " saisir ")**
- **Par les délégués du Défenseur des droits dans les départements** (voir sur **www.defenseurdesdroits.fr** pour connaitre les coordonnées du délégué territorial dans votre département)
- **Par courrier postal :** Le Défenseur des droits 7 rue Saint-Florentin 75409 Paris Cedex 08

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
LE DÉFENSEUR DES DROITS
defenseurdesdroits.fr

Le Défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin
75409 Paris Cedex 08
www.defenseurdesdroits.fr

Réalisation : Cerema/Crysalide