

## Suivi qualitatif des Ad'AP

# 1ers ateliers d'échanges sur la mise en œuvre des agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP)

9 septembre 2021

### LIVRABLE 3

« Recensement des bonnes pratiques »

## Cheminelements

### Guidage

*Penser à la signalétique*

Avec la crise sanitaire, de nombreux gestionnaires d'ERP ont fait le choix de séparer les flux d'entrée et de sortie. Une attention particulière doit être portée pour s'assurer que les parcours soient clairs et continus pour rassurer et guider au mieux les usagers.

Il y a un besoin pour tous les usagers d'être guidés tout au long du temps passé au sein de l'ERP. Le cheminement doit être agrémenté à chaque étape du parcours par une signalétique claire, lisible et compréhensible par l'ensemble des usagers. Une signalétique complète permet aux usagers de s'orienter dans l'ERP afin d'accéder aux lieux où la prestation est desservie et au cheminement retour vers la sortie.

*Penser au guidage jusqu'à l'accueil des ERP*

Les bandes de guidage sont obligatoires entre l'entrée du site d'un ERP et l'entrée du bâtiment. Cependant pour un meilleur confort d'usage et un meilleur guidage des personnes déficientes sensorielles, il est conseillé de mettre en œuvre des dispositifs de guidage entre l'entrée du bâtiment et l'accueil de l'ERP.

## Circulations verticales

Sécuriser les  
escaliers pour tous  
les utilisateurs



Exemple d'un aménagement extérieur d'un parvis d'ERP avec rampe intégrée à l'escalier monumental.

S'assurer du bon  
fonctionnement  
permanent des  
élévateurs

Les escaliers sont bien souvent un point complexe à traiter au sein des ERP. Qu'ils soient en extérieur ou en intérieur, ils présentent des spécificités. Notamment, lorsqu'un escalier est utilisé uniquement en dégagement en cas d'incendie, il n'est pas obligatoire d'en traiter l'accessibilité (dispositif d'éveil de la vigilance, nez de marche...) puisque l'accessibilité est à prendre en compte en état de fonctionnement normal des ERP. Cependant, les dispositifs d'accessibilité peuvent sécuriser les escaliers pour tous les publics.

Dans un objectif de réduction du risque de chute, les nez de marche en rajout sont à éviter, en particulier dans les lieux fréquentés par les personnes âgées.

Dans le cas des escaliers extérieurs, notamment dans celui des escaliers monumentaux qui intègrent la rampe dans les escaliers, le traitement de l'accessibilité a pris plusieurs formes :

- Les bandes d'éveil sont positionnées soit en haut de chaque ensemble de marches, soit aux extrémités des escaliers au niveau des mains courantes
- Certaines associations ont fait remarquer qu'il manquait des chasse-roues au niveau des rampes (une dérogation peut être demandée sur ce point).

De manière générale, les participants ont fait remonter des problèmes de pannes récurrentes sur les systèmes d'élévateur. Les usagers rencontrent régulièrement des difficultés dans l'utilisation de ce matériel.

Dans certains cas rares, les gestionnaires ont fait le choix de remplacer un élévateur par un ascenseur, car trop coûteux en réparation.

## Circulations horizontales

*Penser au confort  
d'usage pour les  
personnes fatigables*

La continuité de la chaîne de déplacement est à prendre en compte à toutes les étapes du cheminement et en particulier lors des interfaces avec d'autres espaces. Il y a un besoin de concertation avec les services voirie / espaces publics pour s'assurer que l'accessibilité est prise en compte et vérifiée sur le terrain.

Lorsque les cheminements extérieurs sont longs ou qu'ils s'apparentent à des espaces d'attente ou de repos, l'ajout de sièges et assis-debout permet un confort d'usage et un lieu de repos pour les personnes fatigables.

Plusieurs problématiques ont été soulevées :

- La présence de portes trop lourdes à manœuvrer, notamment les portes coupe-feu qu'il faudrait asservir au SSI des ERP afin de les garder ouvertes en mode de fonctionnement normal.
- Le changement des portes doubles dont la largeur de passage sur un seul vantail n'est pas suffisante peut prendre un certain temps en raison des difficultés recensées dans la mise en accessibilité. Une solution temporaire est de garder un des vantaux ouvert en permanence.
- Dans les écoles, le choix peut être fait de déroger à la règle d'accessibilité et de placer les poignées de portes plus hautes afin de garantir la sécurité des enfants accueillis.

*S'assurer de la  
maniabilité des  
portes et leur  
largeur*

Un point d'attention soulevé porte sur le contraste parfois pas assez prononcé des couleurs utilisées pour la vitrophanie. Il est également important de faire la distinction entre les portes et les parties vitrées fixes. Grâce à un traitement différent, les usagers pourront identifier les entrées.

*S'assurer du  
contraste suffisant  
des vitrophanies et  
différenciation  
porte et parties fixes*

## Accueil

### LES ATTENTIONS A APPORTER

#### Barrière vitrées (covid)

*Prise en compte de  
tous les handicaps*

Le contexte actuel de la pandémie a permis de faire remonter des points difficiles à gérer au regard de la réglementation de l'accessibilité. La mise en place de barrière en plexiglas ou en verre dans les accueils des ERP sans système de boucle magnétique ou de système d'amplification de la voix a généré des problèmes de compréhension, et pas seulement pour les personnes mal-entendantes. De plus, les barrières translucides pour le covid ne sont en général pas traitées anti-reflet et peuvent gêner les déficients cognitifs.

#### Prise de rendez-vous (mesures prises pendant le Covid mais qui ont certainement vocation à perdurer)

*Multiplier les  
solutions de prises  
de rendez-vous  
pour une meilleure  
prise en compte de  
tous les handicaps*

Dans de nombreux ERP qui délivrent des services, la prise de rendez-vous par internet ou téléphone est devenu le seul moyen, ce qui implique de maîtriser les outils informatiques. Ce seul moyen d'accès au service pose problème aux personnes vieillissantes, ou souffrant d'une déficience mentale ou visuelle.

#### Tablette amovible



La tablette amovible doit rester une exception et doit être justifiée par un manque de place, ou bien un obstacle au cheminement. Sa présence par intermittence peut accentuer les risques de collision.

## Aménagement pour l'accessibilité utilisé à d'autres fins



Image Matthieu KOMJATI - Cerema

Utilisation détournée des équipements pour les personnes en situation de handicap.

## LES BONNES PRATIQUES

### Documents en FALC



Facile à Lire et A Comprendre. Ce type de document est plébiscité par tous et commence à apparaître sur de nombreux points d'accueil. Facile à comprendre en utilisant des images, des schémas et un minimum de mots. Il améliore également la qualité d'usage pour tout.

### Loupe pour remplir les dossiers



Image maisondescommunes85.fr

La mise à disposition de loupe pour la lecture des documents, des plans, a été testé et les retours sont positifs. Le déploiement de cette action est pour l'instant contraint par les procédures Covid.

### Boucle magnétique portable



Image handinorme

La boucle magnétique portable est plébiscitée, peu onéreuse, elle évite la réalisation de travaux relativement lourds comme pour une boucle magnétique fixe. Elle a également remporté un vif succès de par sa facilité de mobilité. Afin de maîtriser son utilisation, il est nécessaire de suivre une formation.

## Maquette tactile / visuelle



Image arch-tact

Son utilisation permet aux personnes aveugles de pouvoir mémoriser l'orientation des différents services. La maquette ne doit pas être la seule source d'informations afin de s'orienter. L'information doit être dupliquée avec une signalétique.

## Masque transparent



Image sraesensoriel

Permet la lecture sur les lèvres pour les mal et non-entendants. Retours très positifs sur l'utilisation de ces masques aux points d'accueil du public.

## Utilisation de pictogrammes uniformisés sur un territoire



Image nantes metropole

Partage de la ville de Nantes sur son expérience des pictogrammes. En effet, elle a réalisé un travail avec les associations sur le graphisme des pictogrammes. Ce travail a débouché sur une utilisation uniforme des pictogrammes sur l'ensemble des ERP de la ville. L'idée est d'étendre l'uniformisation des pictogrammes sur la métropole.

## Sanitaires

## Signalétique

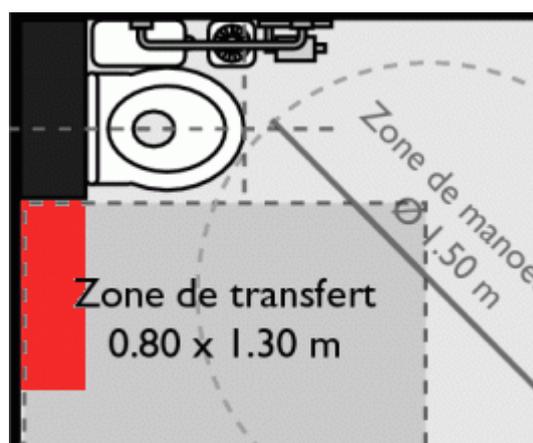
## Transfert

Penser au contraste  
et à l'utilisation de  
pictogrammes  
indiquant le sens de  
transfert



*Pictogramme développé par Nantes Métropole*

Aider les  
personnes à  
mobilité réduite  
dans leur  
transfert



*En rouge, le pan de mur à allonger dans le cas de toilettes suspendus*

L'emploi de pictogrammes ainsi que d'une écriture claire sur fond sombre facilitera la compréhension et la visibilité. L'indication du sens de transfert sur le pictogramme permettra aux personnes à mobilité réduite de savoir, en un coup d'œil, si le sanitaire sera adapté à leur handicap.

Plusieurs exemples de pictogrammes existent. Nantes Métropole a notamment, en collaboration avec les associations, créé son propre pictogramme.

Plusieurs bonnes pratiques permettent d'aider les personnes à mobilité réduite dans leur transfert :  
Tout d'abord, concernant le sens de transfert, lorsque deux toilettes accessibles sont prévus, il est plus judicieux, plutôt que de prévoir des sanitaires genrés, d'installer un toilette avec transfert droit et l'autre avec transfert gauche ;

Les barres de transfert doivent être à la fois relevables et rabattables. Cette prescription technique doit s'accompagner d'une sensibilisation des personnes installant les équipements afin qu'ils comprennent comment les barres sont utilisées et donc qu'ils puissent les poser correctement ;

La zone de transfert ne doit pas être encombrée (poubelle, chariot de ménage, balai, etc.) ;

Lorsque les toilettes sont suspendues, il faut penser à allonger le pan de mur servant de coffrage au mécanisme ou à ajouter un système permettant de bloquer les roues du fauteuil afin que les fauteuils soient stables lors du transfert.

## Accès



La chaîne de déplacement menant aux sanitaires ne doit pas présenter d'obstacles.

Lorsqu'un seul toilette accessible mixte est prévu, lorsque cela est possible, il est préférable de pouvoir y accéder de manière indépendante, sans avoir à pénétrer dans les sanitaires hommes ou femmes.

## Mobilier



Le mobilier des sanitaires doit pouvoir être utilisé par tous et ne doit pas entraver les déplacements et, notamment, le cercle de giration.

Les poubelles ou distributeurs de gel à pédale doivent être évités.

Les distributeurs de papier « feuille par feuille » aident la préhension.

Les miroirs orientables, qui peuvent créer de la confusion pour les personnes présentant des troubles cognitifs, doivent être évités.



Exemple de distributeur « feuille par feuille »

Il est important de créer un contraste entre la cuvette et son environnement afin qu'elle puisse être plus facilement identifiée par les personnes mal voyantes. Le contraste peut être apporté par une lunette de couleur sombre.