



Concevoir une signalétique accessible à tous

Guide des
bonnes pratiques
dans les ERP
de nos collectivités

Elaboré par le service Santé-Handicap
avec les associations représentant
les personnes en situation de handicap
siégeant à la Commission communale
pour l'accessibilité de la Ville
de Chalon-sur-Saône et à la Commission
intercommunale pour l'accessibilité
du Grand Chalon



SOMMAIRE

LES ENJEUX

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

I – GÉNÉRALITÉS

1 / SIGNALÉTIQUE ET ACCESSIBILITÉ

1- PRINCIPALES CAPACITÉS HUMAINES

2- HANDICAPS ET DÉFICIENCES HUMAINES

3 - BESOINS SPÉCIFIQUES EN SITUATION DE HANDICAP TEMPORAIRE OU DÉFINITIVE

2 / SIGNALÉTIQUE MULTI-SENSORIELLE

1- LES OBJECTIFS DE LA SIGNALÉTIQUE

2- LES DISPOSITIFS PERTINENTS DANS LES ERP

3 - CHEMINEMENTS HORIZONTAUX A L'INTÉRIEUR ET A L'EXTÉRIEUR PROCHE DES ERP

II – FICHES PRATIQUES

1 – DÉFICIENCE VISUELLE

2 – DÉFICIENCE AUDITIVE

3 – DÉFICIENCE COGNITIVE, MENTALE ET PSYCHIQUE

4 – DÉFICIENCE MOTRICE ET MOBILITÉ RÉDUITE

LES ENJEUX

Mieux prendre en compte la signalétique dans le processus de mise aux normes d'accessibilité des établissements recevant du public du Grand Chalon et de la Ville de Chalon sur Saône et de son CCAS, tel est l'objectif de ce guide pratique «**concevoir une signalétique accessible à tous**».

Si la signalétique existe avec des normes définies, en revanche son application et son interprétation ne sont pas toujours évidentes à appréhender. Elle ne traite pas l'ensemble des situations de handicap en particulier celles liées aux déficiences intellectuelles.

La signalétique doit être lisible et compréhensible par tous pour garantir à chacun une autonomie maximum. Pour remplir sa mission et être utile, la signalétique doit être comprise par le plus grand nombre de personnes.

Le vieillissement de la population transforme profondément notre société. Il se traduit par un accroissement des personnes potentiellement confrontées aux réductions de capacités (sensorielles, motrices et cognitives) qui augmentent avec l'avancée en âge. Aussi, le vieillissement de la population est-il un facteur à prendre en considération pour accroître l'accessibilité.

Ce guide est l'œuvre collective des associations représentant les personnes en situation de handicap siégeant dans nos Commissions pour l'Accessibilité et du service Santé et Handicap. Sa vocation est d'apporter une aide concrète et de formuler des recommandations aux différents intervenants (architectes, services gestionnaires d'ERP, services techniques et les entreprises prestataires...) dans l'élaboration de la signalétique des établissements recevant du public de nos collectivités pour lesquels des travaux de mise aux normes sont programmés.

Annie LOMBARD

Vice-présidente du Grand Chalon chargée des Solidarités, de la Cohésion Sociale, de l'Emploi et de la Politique de la Ville

Amelle CHOUIT

Conseillère départementale, Adjointe au Maire de Chalon-Sur-Saône chargée des Affaires Sociales

Karine PLISSONNIER

Conseillère communautaire déléguée à l'Action Solidaire

Les représentants des associations, membres de la commission communale et à la commission intercommunale pour l'accessibilité, ont contribué à la rédaction du guide :

- Les Papillons Blancs, **Alain LEFAUCHEUX**
- Association promotion de la langue des signes (APLS), **Dominique BACHELET**
- Association pour adultes et jeunes handicapés (APAJH), **Simone GUENARD**
- Association des paralysés de France (APF), **Georgette COURTEMANCHE**
- Fédération nationale des accidentés du travail handicapé (FNATH), **Patrick DEDIEU**
- Association Valentin Haüy, **Jean-François LHOTE et Christelle VAUPRE**
- **Claude VERNAY**, représentant la commune de RULLY

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

La loi du 11 février 2005 fait de l'accessibilité un principe fondamental de la participation et de la citoyenneté des personnes handicapées. Elle ne concerne pas seulement le cadre bâti mais aussi le domaine clé de l'accès aux moyens d'information.

- La prise en compte de tous les types de handicap (article 41)
- La logique de la continuité du déplacement depuis la voirie jusqu'au cadre bâti en passant par les transports (article 45).

Les obligations en termes de signalétique et systèmes d'information, hors signalisation routière, sont décrites dans le décret n° 2006-1657 du 21 décembre 2006 relatif à l'accessibilité de la voirie et des espaces publics.

L'arrêté du 8 décembre 2014 fixe les dispositions prises en application des articles R 111-19-7 à R 11-19-11 du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations ouvertes au public.

Chaque personne doit être en mesure de :

- cheminer sur l'espace public jusqu'à l'entrée du bâtiment où elle se rend,
- identifier le bâtiment ou le site,
- être informée sur les horaires d'ouverture et le fonctionnement du site,
- être orientée s'il y a plusieurs entrées,
- identifier l'accueil,
- pouvoir communiquer avec le personnel de l'accueil,
- savoir se diriger dans le site et utiliser les services à tous les niveaux ouverts au public
- pouvoir faire le chemin inverse.

I - GÉNÉRALITÉS

1 / LA SIGNALÉTIQUE « ACCESSIBILITÉ »

Pensée pour les plus fragiles, la signalétique est utile, sécurisante, rassurante et confortable pour tous

1) Principales capacités humaines :

Bien se déplacer, c'est notamment :

- marcher aisément
- monter et descendre un escalier
- se pencher, s'asseoir, se lever

Bien voir, c'est notamment :

- avoir une bonne acuité visuelle (de loin comme de près)
- être sensible aux faibles contrastes
- percevoir les couleurs
- avoir un champ visuel large et voir dans tout ce champ

Bien entendre, c'est notamment :

- détecter les sons aigus et graves
- discriminer la parole d'un bruit de fond
- localiser un son

Toucher, c'est notamment :

- distinguer des formes, des états de surface
- ressentir la douleur
- distinguer le chaud du froid

Manipuler, c'est notamment :

- porter et utiliser un objet
- actionner une poignée de porte
- utiliser les deux mains
- attraper en pinçant, en serrant

Réfléchir, c'est notamment :

- interpréter ce que disent les sens
- mémoriser les actes à accomplir
- mémoriser à long terme
- se concentrer, maintenir l'attention
- relier les objets de même forme
- relier des mots et des objets
- s'organiser dans sa tâche

Communiquer, c'est notamment :

- comprendre et savoir entrer en relation avec des personnes connues ou inconnues

2) Handicaps et déficiences humaines :

La déficience mentale se définit comme un déficit du mode de réflexion et des capacités d'apprentissage.

La déficience cognitive se définit comme un dysfonctionnement des fonctions supérieures qui perturbe les capacités d'apprentissage, mais n'empêche pas de faire des études ou de travailler.

La déficience psychique (ou psychiatrique), se définit comme une difficulté relationnelle et de troubles de la personnalité.

La déficience physique se définit comme un déficit corporel, soit :

- Interne ou trouble de santé invalidant pouvant atteindre les organes internes vitaux (cœur, poumons, reins...),
- Moteur pouvant atteindre la marche, la préhension, l'agilité, la parole...,
- Sensoriel pouvant atteindre la vue, l'audition, le toucher (sensibilité corporelle, l'odorat, le goût)

3) Besoins spécifiques en situation de handicap temporaire ou définitive

➤ Personnes en situation de handicap physique :

Déficience motrice (mobilité, préhension) et personnes à mobilité réduites (PMR)

- Prévoir un cheminement simple, des zones de repos et éviter des parcours inutiles.
- Informer sur les cheminements alternatifs ou sur le temps entre deux points d'information.
- Utiliser des guichets spécifiques.
- Positionner les informations et les actions manuelles à une hauteur d'usage habituel ou raisonnable, pour informer ou agir : accessibles de près, à hauteur de fauteuil roulant, visibles de loin en hauteur (au dessus des têtes) pour des informations directionnelles ou d'orientation.

➤ Personnes en situation de déficience visuelle :

Personne malvoyante :

Personne avec une vision trop floue pour lire les caractères courants et /ou atteinte du champ visuel central ou périphérique.

- Faciliter la lecture par l'utilisation de caractères adaptés,
- Utiliser un éclairage fort sans risque d'éblouissement ou d'effet de reflet.
- Utiliser les contrastes de couleurs entre caractères et fond puis entre fond et support.
- Éviter ou signaler les éléments en porte-à-faux.
- Simplifier les circuits et assurer la continuité

Personne non-voyante :

- Utiliser les bandes podotactiles.
- Utiliser les inscriptions en relief ou en braille (positionner les messages de préférence à hauteur de main pour faciliter le toucher)
- Dupliquer l'information écrite de manière auditive.

➤ Personnes en situation de déficience auditive :

Personne mal entendante :

Une personne pouvant être appareillée mais avec des difficultés de compréhension de la parole surtout dans des ambiances bruyantes (les personnes vieillissantes).

Personne sourde ou non entendante :

Une personne née entendante mais devenue sourde : sa langue maternelle sera le français.

Une personne née sourde : sa langue maternelle sera la langue des signes, non le français.

Cette personne née sourde rencontre des difficultés pour accéder aux informations, au langage écrit. Cette personne n'est pas muette : elle n'a pas eu la perception de l'oralité à la naissance, elle ne peut donc pas reproduire les sons qu'elle n'entend pas.

Une personne avec une déficience auditive n'a pas ou plus la capacité de perception suffisante pour entendre la parole d'autres personnes ou des sons signifiants (sonnerie, alarme, klaxon).

Il conviendra de :

- Bien éclairer les lieux pour favoriser la lecture labiale.
- Prévoir des documents écrits pour le guidage et l'information.
- Favoriser un traitement acoustique et installer des boucles magnétiques (espaces d'accueil, d'attente du public...)
- Utiliser l'affichage pour doubler l'information sonore.
- Former le personnel à l'utilisation de la Langue des Signes Française

➤ Personnes en situation de handicap cognitif, mental et psychique :

Il est difficile de cerner leurs besoins compte tenu des degrés divers de handicap. L'objectif de la signalétique est de favoriser le sentiment de sécurité de ces personnes dans l'espace public, de les informer et de les orienter sans qu'elles se perdent.

Elles doivent pouvoir se repérer dans l'espace et le temps.

- Se concentrer sur des conditions d'accueil ou d'accompagnement sécurisantes notamment avec un personnel formé à ce type d'accueil.
- Utiliser des pictogrammes, des visuels (illustrations, photos, etc.) et des codes couleur également utiles aux personnes illettrées ou ne pratiquant pas la langue française.
- Mettre à disposition des guides pratiques, des notices, des tables d'orientations ou plans tactiles et visuels.

2 / LA SIGNALÉTIQUE MULTI-SENSORIELLE

La signalétique sert à l'orientation de tous les publics et garantit la continuité de la chaîne de l'information. Chacun doit voir et percevoir l'information, la déchiffrer, la comprendre, puis la mémoriser et enfin, savoir l'utiliser.

Ce processus demande à l'utilisateur des capacités sensorielles, physiques et cognitives qu'il faut mettre en œuvre de façon simultanée et immédiate. Les personnes en situation de handicap peuvent donc se trouver en difficulté, voire exclues de l'espace public si la signalétique est absente voire inefficace.

Les informations visuelles, souvent des pictogrammes normalisés, sont facilement compréhensibles, lisibles en toutes conditions y compris d'éclairage, visibles en position debout comme en position assise et contrastées par rapport au fond.

1- LES OBJECTIFS DE LA SIGNALÉTIQUE

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.

De plus, les personnes ayant une déficience visuelle, psychique, cognitive, rencontrent des difficultés de repérage lors des déplacements à pied sur la voirie, sur les espaces publics et dans les ERP : **Il ne doit pas exister de rupture visuelle dans le parcours des pictogrammes qui doit accompagner le visiteur pas à pas.**

➤ La Visibilité

Pour atteindre cet objectif de visibilité, les éléments à mettre en place sont :

- Le regroupement des informations
- La lecture en position assise ou debout possible
- La signalétique bien choisie, bien positionnée, bien orientée

➤ La Lisibilité

Pour atteindre cet objectif de lisibilité, les éléments à mettre en place sont :

- Le contraste
- La taille des caractères adaptée au contexte
- L'éclairage indirect et suffisant pour le confort visuel
- L'utilisation de surfaces planes non réfléchissantes

➤ La Compréhension

Pour permettre à toute personne de comprendre les panneaux de signalétique, il y a :

- Une obligation d'utiliser le pictogramme normalisé lorsqu'il existe
- Une homogénéité, une harmonisation et une continuité de la signalétique sur un même site
- Des informations tactiles et visuelles, doublées si elles sont sonores
- Les informations sont hiérarchisées en plusieurs niveaux de lecture.

La signalétique doit prendre en compte tous les types de handicaps (physiques, sensoriels, cognitifs, mentaux ou psychiques) :

Pour la déficience visuelle : des exigences en termes de lecture, de guidage, de repérage et de qualité d'éclairage.

Pour la déficience auditive : des exigences en termes de communication, de qualité sonore et de signalisation adaptée.

Pour la déficience intellectuelle : des exigences en termes de repérage et de qualité d'éclairage

Pour la déficience motrice, des exigences :

- spatiales, de stationnement et de circulation,
- de cheminement extérieur et intérieur,
- de qualité d'usage : des règles dimensionnelles, de capacité d'approche.

2 – LES DISPOSITIFS PERTINENTS DANS LES ERP

Le choix des couleurs

- Le tableau ci-dessous permet de connaître la valeur de contraste. La plus haute donnera le meilleur effet. La couleur du panneau, la couleur des caractères ou des pictogrammes apposés sur celui-ci doit permettre **un contraste d'au moins 70% avec l'environnement immédiat**. Le contraste le plus élevé possible sera donc privilégié.
- Sur un même site, le même code couleur sera employé pour faciliter la lecture et la compréhension des usagers.
- Utiliser des couleurs primaires et tranchées en jouant sur l'intensité lumineuse, l'effet de contraste augmente ainsi que la visibilité (Les dégradés de couleur sont mal identifiés).
- Veiller à ce que le code couleur soit identique et continu tout au long du cheminement : la couleur sera utilisée comme une aide continue au repérage.

	Beige	Blanc	Gris	Noir	Brun	Rose	Violet	Vert	Orange	Bleu	Jaune
Rouge	78	84	32	28	7	57	38	24	62	39	82
Jaune	84	91	77	89	80	58	75	76	52	79	
Bleu	75	82	21	47	7	50	17	12	58		
Orange	54	61	46	76	59	12	47	50			
Vert	72	80	11	53	18	43	8				
Violet	70	79	5	56	22	40					
Rose	51	58	37	73	53						
Brun	77	84	26	43							
Noir	89	91	58								
Gris	35	78									
Blanc	26										

Source : Arthur R. and Passini R., *Wayfinding - People, Signs and Architecture* (page 179), McGraw-Hill Ryerson, Whitby, Ontario, 1992. ISBN 0-07-551016-2.

Actuellement, seules les couleurs rouge, verte, bleue et jaune sont facilement reconnues comme signifiant respectivement l'interdiction, la permission, l'obligation ou le danger.

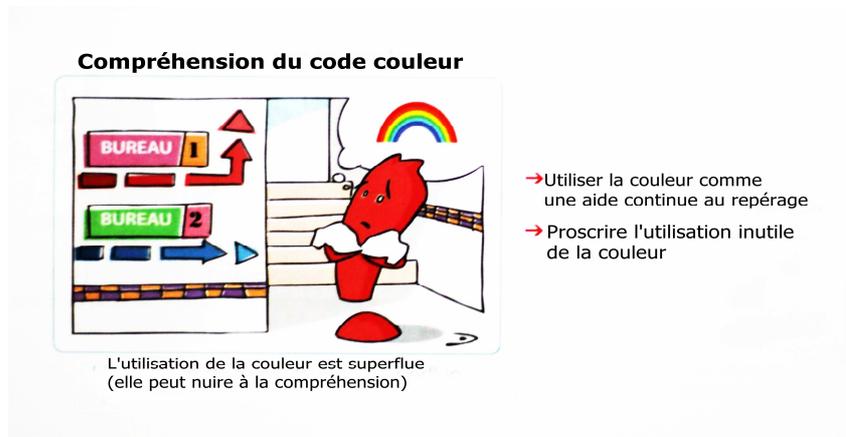
Le plus fort contraste : fond noir / caractères blancs – fond blanc / caractères noirs

Pas de fond hachuré.

➤ Une signalétique intérieure homogène et harmonisée

Les personnes à mobilité réduite et les déficients visuels éprouvent des difficultés pour se déplacer. Les distances seront optimisées en réduisant le chemin à parcourir pour rejoindre un point. Une identité visuelle homogène sera recherchée sur un même site (positionnement, taille, police, couleur, forme, graphisme, ...).

- Signaler l'accueil dès l'entrée du bâtiment
- Utiliser les pictogrammes normalisés
- Éviter les ruptures par le manque d'indication : La signalétique est renforcée aux points de décision complexes. Les panneaux ne sont pas trop espacés et leur contenu harmonisé.
- Veiller au positionnement, à l'orientation et au sens des flèches.
- Signaler sur un même site tous les espaces et les services.
- Proscrire les supports brillants, les reflets et les contre-jours.
- Favoriser l'utilisation de surfaces planes et non réfléchissantes.
- **Nommer toujours l'espace/le service avec les mêmes mots**



➤ Plan de secours et signalétique

Des plans de secours et d'évacuation sont obligatoirement apposés dans les ERP. Ils sont visibles et rapidement distingués.

Localisation :

- Pour qu'il soit visible et rapidement distingué, prévoir un plan à l'entrée, aux points de décisions, à l'entrée des étages, aux endroits bien éclairés.
- Déterminer les principales destinations et les signaler.
- Privilégier dans le plan et la légende, l'utilisation de logos ou de pictogrammes pour identifier les différents espaces.
- Permettre à l'aide de l'échelle du plan, d'apprécier les distances réelles entre 2 points.

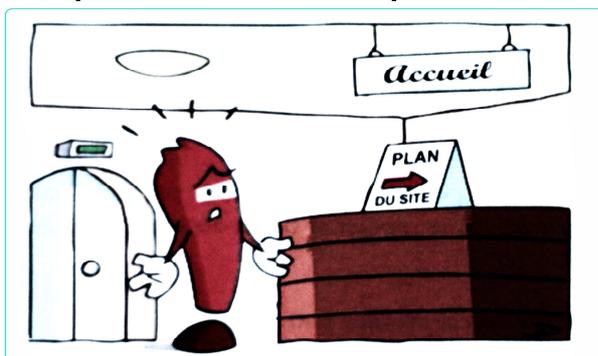
Implantation du plan (visible et lisible)

- Placer la signalétique en dehors des zones de passage : Le visiteur doit pouvoir prendre le temps de la lire sans gêner le passage et sans être gêné par d'autres visiteurs.
- Disposer les panneaux de manière logique et à bonne hauteur : Ils doivent être visibles à distance et de près sans considérablement lever la tête, dans le champ visuel de préférence. Le panneau doit également être dégagé pour permettre au lecteur d'adapter sa vision personnelle à la lecture (lecture de près ou de loin). Si deux panneaux distincts sont apposés face au visiteur, le panneau de droite l'oriente vers la droite et celui de gauche le dirige vers la gauche.
- Un plan tactile ou un texte en braille est de préférence positionné à hauteur de main et non d'yeux.

Concevoir une signalétique accessible à tous : Guide des bonnes pratiques dans les ERP

- Privilégier un plan et des panneaux suffisamment grands et de forme identique.
- Un plan doit donc être simple d'utilisation. L'indication « vous êtes ici » est un repère utile à la compréhension de la localisation dans l'espace.

Rupture de la chaîne de déplacement

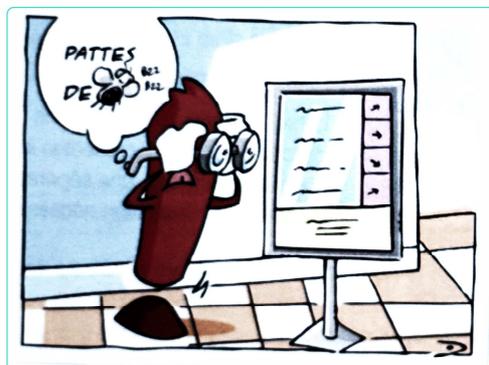


→ Prévoir un plan dès l'entrée, si le site est complexe

➤ Optimiser la configuration et la compréhension de la signalétique dans un ERP :

- Utiliser une police standard ayant des caractères lisibles : Un grand corps de police de la famille dite « Linéale » ou « Bâton » (ex. « référence Sans Serif », arial, tahoma...), est la plus conseillée en raison de l'absence d'empattement et de délié. En fonction de la police, utiliser au minimum la **taille 16** ou **18** et pas en deçà.
- Les mêmes règles s'appliquent aux chiffres et nombres.
- Éviter les soulignements, le gras, l'italique, les textes entièrement en majuscules, car plus difficiles à lire.
- Utiliser une signalétique en grand format et bien contrastée dans les espaces vastes.
- Privilégier l'alignement du texte à gauche et choisir des mots simples.
- Donner un seul message à la fois (un seul mot quand cela est possible). Lorsque plusieurs informations directionnelles sont présentes sur un même panneau, une séparation nette de ces informations est nécessaire
- **Associer le texte à un pictogramme normalisé.**
- Éviter les textes sur des images.

Lisibilité



Les caractères sont trop petits

→ Harmoniser la taille des caractères sur l'ensemble des panneaux

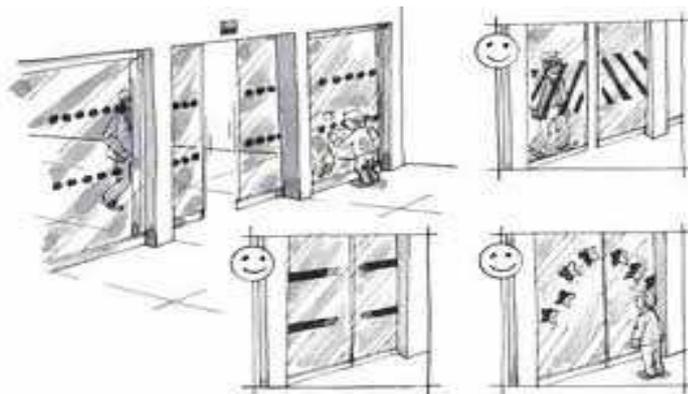
→ Favoriser un grand corps de police

➤ **Signalisation des surfaces vitrées :**

Des sécurités d'usage s'imposent dès la porte d'entrée d'un bâtiment pour toutes les personnes souffrant de troubles de la vision.

Les portes de circulation et les cloisons vitrées doivent être visualisées par des bandes contrastées situées à deux hauteurs (1,60 m et 1,10 m), au recto et au verso de celles-ci.

Les miroirs en panneaux muraux sont trompeurs par l'effet d'optique qu'ils produisent. Aussi, une bande contrastée sera apposée à 2 hauteurs.



Pour les portes donnant sur l'extérieur, il faut impérativement **éviter les effets d'éblouissement** (soleil ou éclairage) :

Positionner des éléments contrastés (peints, collés ou gravés dans votre vitrage). Le plus simple à mettre en place sont les **bandes adhésives** installées à l'intérieur pour une durée de vie plus longue.

Choisir une **couleur qui contraste** avec l'environnement.

Eviter les couleurs dégradées.

3 - CHEMINEMENTS HORIZONTAUX (INTÉRIEUR ET EXTÉRIEUR PROCHE DES ERP)

➤ Le trottoir et la voie d'accès aux bâtiments ouverts au public

- La largeur : les rues et les routes doivent comporter un trottoir praticable. Celui-ci offre une largeur libre de 1,50 m minimum permettant une circulation aisée des usagers, le déplacement d'un fauteuil roulant et le croisement de celui-ci avec d'autres piétons.
- La largeur nécessaire pour que 2 personnes se croisent ou qu'un fauteuil roulant électrique puisse effectuer une rotation est de 1,80 m.
- La hauteur libre minimale (sous obstacle) est de 2,20 m.
- Le dévers des trottoirs : pour éviter une fatigue inutile surtout aux piétons PMR et aux personnes en fauteuil les pentes transversales doivent être $< 3 \%$ pour les ERP existants et $< 2 \%$ pour les ERP neufs.
- La qualité d'éclairage (minimum 20 lux)
- Les obstacles : il est convient d'éliminer tout obstacle sur les passages susceptible de présenter un danger pour une personne aveugle ou malvoyante (poteaux, trous, boîtes aux lettres...). Il convient de respecter les normes et de veiller à la sécurité d'usage.



Tout peut devenir obstacle

➤ Les revêtements

- Le sol doit être le plus plat et sa nature la plus stable possible : Le manque de consistance du sol rend la marche pénible et rend le déplacement en fauteuil roulant difficile.
- Le revêtement doit être non glissant : Un revêtement antidérapant est recommandé afin de maintenir l'adhérence des chaussures, des roues et l'extrémité des cannes et des béquilles même lorsque le sol est mouillé.

➤ Le guidage au sol

- Une ligne guide peut être réalisée grâce aux dalles de repérage. Cette ligne de conduite artificielle permet aux utilisateurs aveugles et malvoyants de s'orienter. Elles ont donc, pour ces personnes, une signification bien particulière
- L'accès à une banque d'accueil nécessite un guidage.
- En extérieur, la ligne de guidage doit permettre d'assurer l'écoulement des eaux.
- En intérieur, la bande de guidage conduit jusqu'à l'accueil.

➤ **Les dalles d'éveil à la vigilance**

- Pour attirer l'attention sur la présence d'une traversée de voies de circulation ou d'un danger (par exemple un escalier descendant ou un bord de quai), des dalles podotactiles avec protubérances d'une couleur contrastée par rapport à l'environnement sont recommandées sur toute la largeur de l'obstacle. Cet équipement d'avertissement doit être décelable par la canne blanche et par le pied de la personne handicapée visuelle.

➤ **Les bordures**

- La sécurité du piéton exige une limite matérialisée, aussi claire pour lui que pour l'automobiliste ou le cycliste, indiquant la séparation entre son espace et la voie de circulation.

II – FICHES PRATIQUES

(Intérieur des ERP existants)

1 – DÉFICIENCE VISUELLE

2 – DÉFICIENCE AUDITIVE

3 – DÉFICIENCE COGNITIVE, MENTALE ET PSYCHIQUE

4 – DÉFICIENCE MOTRICE ET MOBILITÉ RÉDUITE

Références documentaires et illustrations pour l'élaboration du guide :

Remerciements à :

Unapei : Guide pratique de la signalétique

Valentin Haüy : Mallettes de l'accessibilité

Certu : Handicaps et usages – handicaps mentaux, cognitifs et psychiques, pistes pour améliorer l'accessibilité

Le Moniteur : Mémento Illustré - Accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées

Le site du ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer

Illustrations Unapei et Le Moniteur



FICHE PRATIQUE : DÉFICIENCE VISUELLE

Personne malvoyante et personne non-voyante

Les personnes aveugles ou non-voyantes sont celles qui ont une perception lumineuse ou une cécité complète. Elles sont les plus repérables grâce à leurs aides au déplacement : la canne longue (canne blanche) et pour certains, le chien guide.

Les personnes malvoyantes sont en plus grand nombre, elles présentent tous les stades et toutes les formes de déficiences visuelles. Elles sont souvent peu repérables, même si certaines personnes disposent d'aides optiques, d'autres peuvent avoir une déficience importante non visible, très invalidante au quotidien.

VISIBILITÉ :

- **Repérage de l'entrée principale** à l'aide d'éléments architecturaux, par traitement au moyen de matériaux différents ou visuellement contrastés. La signalétique est adaptée.
- **Bande de guidage d'éveil à la vigilance** par détection tactile et visuelle (détection à la canne, visuellement contrastée, non glissante, ne présentant pas de gêne pour les personnes ayant des difficultés pour se déplacer).
- **Bande de guidage tactile au sol** : repère visuel et tactile continu pouvant être placé aux abords et dans les ERP. Les bandes sont constituées de nervures en relief positif détectable à la canne et permettant le guidage. Elles sont visuellement contrastées par rapport à l'environnement immédiat, non glissante, non déformable et ne présentant pas de gêne. (la pose d'une bande de guidage jusqu'à l'accueil sera privilégiée).
- **Cheminement libre de tout obstacle** : si la hauteur libre sous l'élément est \geq à 2,20 m, aucun dispositif de détection n'est requis. Si un élément en saillie est \geq à 15 cm, il faut installer un dispositif d'aide à la détection.
- **Supports contrastés** par rapport à l'environnement.
- Utilisation d'un **éclairage fort sans risque d'éblouissement ou d'effet de reflet**.
- **Simplifier les circuits**.

LISIBILITÉ :

- **Informations contrastées** par rapport au support : Un minimum de 70 % de contraste sont recommandés entre le texte et son support lequel n'a pas de reflet
- **Caractères de hauteur adaptée** au contexte (distance, importance de l'information,...) : Hauteur comprise entre 90 cm et 160 cm. Au-delà de 160 cm, la taille des caractères doit être agrandie et le contraste renforcé.
 - La signalétique directionnelle se place à une hauteur minimale de 180 cm.
 - La signalisation permettant l'identification d'ouverture se place à +/- 160 cm de hauteur.
 - Les informations nécessitant une lecture rapprochée sont placées à une hauteur d'environ 120 cm ou dans une zone variant entre 90 cm et 140 cm du sol.

- **Les panneaux et dispositifs** doivent pouvoir être approchés à moins d'1 m par les personnes malvoyantes (ou les personnes en fauteuil). Un dégagement doit être prévu à cet effet à 40 cm du sol ou par une surépaisseur au sol d'au moins 3 cm de hauteur.

- **Les portes de circulation et les cloisons vitrées** doivent être visualisées par des bandes contrastées situées à deux hauteurs (1,60 m et 1,10 m), et visibles recto-verso.

COMPRÉHENSION :

- **Duplication de l'information écrite de manière auditive**

- **Utilisation d'inscription en relief ou en braille** (position des messages à hauteur de main pour faciliter le toucher)

- **Utilisation du pictogramme normalisé lorsqu'il existe**

ÉVITER :

Les dispositifs et panneaux ne doivent pas être cachés par des éléments gênants, notamment les éléments mobiles. Les dispositifs et panneaux ne doivent pas, eux-mêmes, constituer des obstacles dans le cheminement

Les éléments en porte à faux (boîtes aux lettres...)

Les dégradés de couleur sont généralement mal identifiés

Les informations ne doivent pas être perdues au milieu d'autres indications

Les informations ne doivent pas être en contre-jour, ni proche d'une source de lumière.



FICHE PRATIQUE : DÉFICIENCE AUDITIVE

Personne malentendante et personne sourde

Être sourd ou malentendant, c'est être dans une situation de non accès aux informations sonores : l'observation est développée, les yeux travaillant à la place des oreilles.

Un sourd n'est pas muet. N'ayant pas eu la perception de l'oralité à la naissance, il ne peut reproduire les sons qu'il n'entend pas.

Le Français n'est pas la langue maternelle pour les personnes nées sourdes : Ils rencontrent donc des difficultés pour accéder aux informations, au langage écrit.

Les vibrations sont un élément d'information utile (annonce de l'arrivée d'un train non par son sifflement mais par les vibrations, un plancher en bois alerte la personne sourde des mouvements d'approche d'une personne alors qu'elle ne l'entend pas)

Le vieillissement d'une personne est un facteur de développement de la surdité.

VISIBILITÉ :

- Se repérer et s'orienter dans les endroits inconnus : plan de localisation
- La signalétique est adaptée, claire et continue afin d'éviter d'avoir à se renseigner oralement
- Une bonne qualité d'éclairage : pour une meilleure visualisation du parcours mais également dans l'espace où se trouve l'orateur afin de bien percevoir son visage (lecture labiale, gestes du codeur ou de l'interprète...)

LISIBILITÉ :

- Lisibilité des espaces et repérage des lieux stratégiques
- Doubler toute information sonore par une information visuelle

COMPRÉHENSION → ACCÈS AUX INFORMATIONS

- **Moyens de communication adaptés** (langue des signes française est la langue maternelle des sourds). Pour échanger avec une personne sourde ou malentendante : parler lentement en articulant correctement, inscrire sur papier les principales informations,
- **Simplicité du message**
- Prévoir une **bonne qualité sonore** (confort acoustique, boucles magnétiques) : chercher à diminuer les bruits de fond,
- Un signal **d'alerte sonore ne sera pas entendu**
- **Bien isoler des bruits de l'extérieur**

ÉVITER :

- Les pièces trop sombres
- Les interphones uniquement sonores
- Les affichages avec du vocabulaire technique et complexe



FICHE PRATIQUE :

DÉFICIENCE COGNITIVE, MENTALE et PSYCHIQUE

Une situation de handicap apparaît lorsqu'il y a inadéquation entre les aptitudes d'un individu à son environnement. Ces situations peuvent être rencontrées par des personnes handicapées comme par des personnes dites « valides », du fait d'un environnement inadapté à leurs besoins (franchissement d'un escalier par une personne avec poussette, lecture d'un plan par un touriste...).

Les personnes porteuses d'un handicap mental, cognitif ou psychique, du fait de leurs difficultés à mobiliser leurs capacités intellectuelles, sont susceptibles d'être confrontées à tout ou partie de problèmes :

- émotivité et sensibilité au stress supérieure à la moyenne,
- difficulté pour comprendre les codes sociaux et les émotions d'autrui
- difficulté de repérage dans l'espace et dans le temps
- difficulté face à l'imprévu et l'inconnu

VISIBILITÉ :

- Se repérer et s'orienter dans le temps et dans l'espace
- Se concentrer sur des conditions d'accueil ou d'accompagnement sécurisantes notamment avec un personnel formé à ce type d'accueil
- Pouvoir utiliser les différents équipements à disposition
- Limiter l'information : difficulté à faire le tri parmi les informations y compris auditive (dans un hall par exemple)

LISIBILITÉ :

- Qualité de l'ambiance (éclairage, acoustique)
- Signalétique adaptée (pictogrammes adaptés) : Utiliser des pictogrammes, des visuels (illustrations, photos, vidéo, etc.) et des codes couleur pour les personnes illettrées ou ne pratiquant pas la langue française
- Lisibilité des espaces
- Cheminements courts (fatigabilité importante)

COMPRÉHENSION :

- Mémoriser les informations (calcul du temps d'attente, compréhension du trajet...)
- Pouvoir entrer en relation avec autrui
- Doubler toute information sonore par une information visuelle
- Mettre à disposition des guipes pratiques, des notices, ou des plans tactiles et visuels.

ÉVITER :

- Les espaces vides ou avec une fréquentation fluctuante, sans prise en charge
- Les imprévus (sonnerie, ...)
- Les éclairages avec minuterie



FICHE PRATIQUE : DÉFICIENCE MOTRICE ET MOBILITÉ RÉDUITE

Le handicap peut atteindre outre la marche, la préhension, l'agilité, la parole, l'audition, la vision, la compréhension...

Les personnes atteintes d'un handicap moteur ont une aptitude limitée à se déplacer, à exécuter des tâches manuelles ou à participer à certaines activités. Certaines personnes peuvent quitter leur fauteuil, d'autres pas.

Les personnes avec une motricité réduite temporaire ou permanente (jambe cassée, boiterie, amputation, malformations, petite taille, obèse, problèmes de dos, ayant une déambulation et/ou une préhension perturbée, rhumatisants...) sont fatigables, avec un équilibre parfois précaire. Elles doivent anticiper le risque de bousculade et de chutes dans les espaces animés, étroits ou présentant des sols glissants ou irréguliers.

La mobilité réduite concerne également les personnes âgées, celles qui se déplacent avec une poussette... Le cheminement le plus facile sera recherché.

VISIBILITÉ :

- Utilisation des **pictogrammes normalisés** : ils sont bien connus, ils doivent être aisément repérables et bien positionnés.
- Places de parking proches d'un ERP sont en nombre suffisants (Cf réglementation) et visibles. Leur signalisation est positionnée de telle sorte qu'elle n'entrave pas la montée ou la descente d'un fauteuil. La place de parking aura un dévers < à 2%.
- Les SAS : **les portes coulissantes sont préférables aux portes à tirer ou pousser.**
- Accueil du public : guichet/bureau d'accueil aux normes d'accessibilité

LISIBILITÉ :

- **Signalisation sur le cheminement** (précision claire de présence d'ascenseur, de toilettes handicapées, sonnette...)
- **Automates adaptés** (distributeurs, recueil d'information, ...)
- **Sonnette**
- **Informations sur l'existence de dispositifs spécifiques** (ex. prêt de fauteuil pour les personnes ayant une amplitude de la marche réduite, guide spécifique...)

COMPRÉHENSION :

- Pictogrammes tout au long du cheminement accessible.

ÉVITER :

Les parcours inutiles

Les sols meubles, irréguliers et trop pentus

Les marches et les éléments en porte-à-faux (poteaux, boîtes aux lettres...)

Les trottoirs en dévers transversal

Les places de parking en dévers car elles peuvent occasionner un déplacement inopiné du fauteuil quand il est extrait du véhicule.

Mais aussi,

La signalétique doit constituer une chaîne d'information propre à renseigner l'utilisateur pour lui permettre de ne pas avoir à demander de l'aide.

Néanmoins, l'accompagnement humain reste essentiel et quelques attitudes sont à adopter lorsque l'on reçoit une personne en situation de handicap :

- Considérer cette personne comme un citoyen à part entière
- S'adresser directement à cette personne

Pour certaines personnes dont l'autonomie totale ne peut être envisagée, l'assistance humaine formule simplement et intelligemment certaines informations courantes et compréhensibles. Ce qui n'est pas compris est reformulé de façon différente, lentement et de manière rassurante. Une aide visuelle peut faciliter la compréhension de l'information.

La chaîne de l'information accessible à tous repose sur les principes **d'autonomie et d'évidence**. C'est une chaîne continue depuis la préparation du déplacement jusqu'à l'entrée puis jusqu'à la sortie du site.

La signalétique participe à l'objectif de se sentir accueilli.

Aussi la Ville de Chalon sur Saône et le Grand Chalon mettent en œuvre un plan de formation à l'accueil de ce public pour leurs agents en contact avec les personnes en situation de handicap.

Espace Santé Prévention

HORAIRES D'OUVERTURE

Lundi au Jeudi

8h30 à 12h00

13h30 à 17h30

Vendredi

8h30 à 12h00

13h30 à 17h00



SERVICE SANTÉ ET HANDICAP

1 place Sainte-Marie – 71100 CHALON SUR SAÔNE

03 85 46 14 57

sante.handicap@legrandchalon.fr

Suivez l'Espace Santé-Prévention sur Facebook :

www.facebook.com/SanteHandicapGrandChalon