

# 1- CARACTERISTIQUES GENERALES

## CAHIER DES CHARGES

### 1.1 - La sensibilisation du personnel

Le personnel doit être sensibilisé à l'accueil et à l'accompagnement des clients susceptibles de se trouver en situation de handicap, quelle que soit la spécificité de leurs besoins.

Si un membre du personnel pratique le langage des signes, il doit porter un badge visualisant sa compétence.

### 1.2 - L'information du public

Chaque site ou équipement labellisé fait l'objet d'une information dans les documents de promotion touristique et dans les documents de promotion des opérateurs touristiques ; la promotion du dispositif est parallèlement réalisée par les associations auprès de leurs adhérents.

Les institutionnels du tourisme (local, départemental, régional) apportent une information descriptive sur les sites et équipements aux clients handicapés, qui en font la demande. L'opérateur de tourisme doit être en mesure également de fournir une telle information.

L'accueil et le confort d'usage des clientèles, passe par la qualité de l'information des lieux touristiques ; par conséquent, leurs principales ressources en matière d'information sont :


- les informations orales.
- les informations visuelles, sonores, simples et différenciées (des logos simples sont repris dans les produits offerts et figurent dans la documentation d'information.)

### 1.3 - L'accueil du public

**Zone ou point d'accueil :**

Afin de garantir un accueil de qualité aux clients en situation de handicap :

La zone d'accueil doit être immédiatement repérable grâce à une signalétique adaptée si nécessaire.

 **Le cheminement entre l'entrée accessible et le comptoir d'accueil doit être de plain-pied. En cas d'impossibilité la présence d'un bouton d'appel ou service personnalisé est impérative.**

Préférer une banque d'accueil comportant une partie plus basse pour les personnes en fauteuil roulant, de petite taille ou celles qui souhaitent s'asseoir.

Pour les personnes malentendantes porteuses d'un appareil auditif, il est recommandé d'équiper les banques d'accueil d'un dispositif d'aide à l'audition.

 Ce dispositif devient obligatoire lorsque le site touristique présente des spectacles auditifs ou des visites commentées. Dans ce cas, ce système d'aide à l'audition doit être signalé.

 En complément, tout autre moyen est à préciser, comme par exemple un système de conférence avec traduction en langage des signes.

L'opérateur s'engage à écrire les renseignements donnés oralement ou traduits en langage des signes, même les plus anodins, ce qui rassure et conforte la personne dans sa compréhension du message.

 Pour les personnes déficientes visuelles tout obstacle à hauteur de visage est à supprimer.

Il est recommandé d'être attentif, de s'exprimer clairement et simplement, de préférence sur le mode affirmatif, envers des personnes en situation de handicap mental ou de handicap de communication ; la mise en place d'un accompagnement ou d'une aide pour faciliter leur choix est souhaitable.

De manière générale parler en respectant les règles d'une bonne communication facilite la compréhension.

 Prévoir une documentation compréhensible par le client en situation de handicap.



Disposition particulière :

 Autoriser les chiens guides à accompagner leur maître.


## 1.4 - Stationnement, accès et cheminements

Il est important de donner une bonne lisibilité du site par des identifications facilement repérables.

### 1.4.1 - Le stationnement


Un emplacement ou plus doit être réservé et bien signalé pour les personnes en situation de handicap si le site ou l'équipement dispose d'un parking privé avec des places matérialisées au sol.

### 1.4.2 - Les accès

 Un accès à l'entrée principale ou secondaire doit être de plain-pied avec un chemin d'accès extérieur (sans marche ni seuil). Cet accès doit être clairement signalé.

A défaut prévoir un plan incliné ou un ascenseur conforme.

La présence d'une porte d'entrée à tambour accessible ou doublée par une porte battante dans les établissements, doit être signalée.

 **L'entrée accessible doit comporter une largeur de passage utile minimum de 77 cm.**

Si la largeur des passages n'est obtenue que par l'addition de deux vantaux, il convient de vérifier le bon fonctionnement des deux vantaux et leur facilité de préhension par les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.

En cas d'impossibilité liée à la nature du terrain ou d'une contrainte exceptionnelle (site classé), la situation doit être expliquée clairement dans le descriptif ainsi que les aides humaines éventuellement prévues pour contourner la difficulté.

 **L'entrée accessible ne doit pas comporter de rupture de niveau.**

  **L'entrée doit être équipée d'un plan incliné et d'une main courante.**

  **L'entrée doit être facilement repérable et identifiable.**



   **En cas de nécessité, l'entrée peut avoir un bouton d'appel extérieur qui doit être accessible, de couleur contrastée, bien identifiable.**

Ces deux derniers critères sont essentiels pour les personnes déficientes visuelles.


La présence de paillasons, tapis ou moquettes épaisses qui empêchent la circulation autonome est à éviter.


#### **Les accès commandés :**

Un visiophone mis en évidence par une lumière d'appoint et des boutons de commande contrastés par rapport au support convient à la fois aux populations sourdes et malentendantes, qui ont besoin d'image, mais aussi aux personnes déficientes visuelles qui ont besoin du son. Le retour d'image rassure par ailleurs les personnes en situation de handicap mental. Toutefois, il est préférable d'opter pour un système de signal lumineux type sas de banque (rouge/vert) ou encore un signal « entrez » ou « porte ouverte ».

#### **1.4.3 - Les cheminements**

 **Les cheminements extérieurs et intérieurs doivent être en revêtements durs et plats (ou compensés par des plans inclinés à faible déclivité) non glissants et sans obstacle.**


 **Ils doivent être bien délimités tactilement et de couleurs différenciées pour les personnes en situation de handicap visuel (également recommandé pour les personnes handicapées mentales)**


 **Les marches isolées, les escaliers, doivent être signalés et facilement repérables.**

### L'aménagement des obstacles :

Différencier les espaces et les fonctions, notamment pour les personnes déficientes mentales et malvoyantes, à travers des repères naturels simples comme le traitement des volumes, de la couleur, de la lumière, des bruits...

 **Les obstacles susceptibles d'entraver la circulation ou de présenter un danger pour les personnes en situation de handicap visuel (obstacles à hauteur non détectables à la canne ou non contrastés) doivent être neutralisés.**

 **Pour les obstacles à hauteur (par ex : extincteurs, panneaux d'affichage sur pieds, montées d'escalier abordées latéralement, cartels suspendus), il est nécessaire de neutraliser la zone où peut s'engager la canne en matérialisant l'obstacle au sol. Cet aménagement doit présenter une hauteur supérieure à celle d'une marche pour éviter la confusion lors de la détection à la canne.**

 **Les obstacles à hauteur et leur aménagement doivent être contrastés.**  
Les obstacles bas et médians (par ex : jardinières, fauteuils), doivent être contrastés, et placés ou aménagés de façon à ce que la canne ne vienne pas s'engager sous leur structure.





### Une signalétique adaptée :


De manière générale une signalétique adaptée, c'est-à-dire claire et simple, favorise une circulation sécurisée et autonome pour tous. L'association texte image est fortement recommandée.


Si l'entrée principale n'est pas accessible, prévoir une signalétique visible extérieurement, fléchée avec son interprétation en pictogramme associé, indiquant clairement le cheminement secondaire à emprunter.

  **Les panneaux d'information, les indications doivent être situés de façon homogène sur le site ou l'équipement touristique.**

Pour offrir un meilleur confort visuel à tous et plus particulièrement aux personnes malvoyantes, cette signalétique :

-  - présente un contraste de couleur :
  - entre le support et le panneau
  - entre le panneau et l'inscription
-  - permet une distance de lecture comprise entre 5 et 25 cm
-  - est associée à un éclairage efficace
  - présente une calligraphie la plus simple possible en utilisant une police de caractères de type "Arial", "Helvetica" avec des majuscules et des minuscules et respectant un interligne suffisant entre chaque ligne et sans utiliser uniquement les caractères gras.
-  - est située entre 0,90 et 1,40 mètre de hauteur

 Des contrastes de couleur et de textures permettent de suivre visuellement et de façon plus aisée les cheminements. La nuit ils doivent être bien délimités et balisés par un éclairage.

 Il convient de mettre en place un seul message à la fois pour en faciliter la compréhension, ainsi qu'une hiérarchisation de l'information et une signalétique associée (texte/image, photo) très lisible, notamment pour les personnes ayant un handicap auditif ou un handicap mental.

   Utiliser des pictogrammes simples et aisément compréhensibles.

Pour le confort de tous, et en particulier celui des personnes en situation de handicap visuel ou auditif, il convient autant que possible de doubler les annonces sonores d'annonces visuelles.


### Les portes :

 Les portes doivent comporter une largeur de passage utile de 77 cm.

 En cas de plan incliné il est nécessaire de prévoir un palier de repos devant toute porte.

Une des entrées principales au moins doit être exempte de tout tourniquet ou d'installation équivalente afin de parer à un éventuel déséquilibre ou apeurement, notamment des personnes déficientes mentales.

Préférer des systèmes d'ouverture automatique, notamment des portes coulissantes, moins dangereuses.

 Afin d'éviter tout danger, en particulier pour les personnes malvoyantes, des bandes adhésives de couleur contrastée doivent être posées sur les portes vitrées à deux hauteurs différentes ( 0,70m et 1,70m ).

Il est préférable de choisir des poignées en forme de becs-de-cane plutôt que des poignées rondes ou cylindriques.






### Les escaliers et les marches isolées :

Lorsque les zones de circulation comportent des ruptures de niveau (marches, escaliers) les signaler par une différenciation de texture des sols, de couleur, ou tout autre code facilement repérable.


S'il s'agit d'escaliers mécaniques, ceux-ci doivent être doublés d'une autre solution car ils sont source de phobie chez certaines personnes handicapées mentales.


 Un bon éclairage doit permettre de localiser l'obstacle.

Pour une marche isolée ou un escalier, les aménagements suivants permettent un déplacement sécurisé notamment pour les personnes déficientes visuelles:

-  - une bande contrastée en relief avant la première marche à la descente
-  - nez des marches de couleur contrastée
-  - première et dernière contremarches de couleur contrastée
-   - mains courantes à partir de 3 marches, facilement préhensible et de couleur contrastée par rapport au mur, commençant avant la première marche, et s'arrêtant au-delà de la dernière marche (30 à 40 cm).

L'ascenseur :

-  La cabine doit être utilisable par des personnes en situation de handicap moteur, et équipée de commandes situées à bonne hauteur.  
Une main courante est fortement recommandée.


-  Les boutons doivent être identifiables, tactilement par un marquage en braille ou par un contraste de matériaux, et visuellement par un contraste de couleur et/ou en gros caractères.

Un éclairage approprié facilite leur reconnaissance.

Un système de voyant lumineux, par exemple, permet d'informer une personne sourde de la prise en compte de son appel.



Une annonce de l'étage à la fois visuelle, à hauteur appropriée, et sonore, sont particulièrement importantes pour les personnes sourdes et les personnes déficientes visuelles.

L'éclairage :

-  Pour le confort de tous et en particulier celui des personnes malvoyantes, la lumière du jour doit être gérée par des stores, rideaux, volets, voilages, vitres teintées... un éclairage indirect ou semi-direct (diffus) doit être privilégié afin d'éviter tout éblouissement.

Concevoir un éclairage suffisant et le moduler selon l'activité (l'Association française de l'éclairage a défini des valeurs standard pour tout type de public).



Il est important que l'éclairage d'appoint soit :

-   - sans dégagement de chaleur (sécurité due au rapprochement)
- orienté sur l'objet à regarder (éviter tout éblouissement)
- modulable en intensité (potentiomètre)

Prévoir des temporisateurs d'extinction des lumières et des voyants lumineux pour les personnes sujettes aux déséquilibres ou aux vertiges.

Eviter un éclairage à néon dans les endroits sonorisés et ceux équipés de téléphone car il génère des bruits parasites qui perturbent l'écoute des malentendants appareillés.

### 1.5- Les sanitaires

-  En cas de sanitaires collectifs, un WC au moins doit être adapté (dégagement libre et présence d'au moins une barre d'appui).
-  Un lavabo attenant dans l'espace sanitaire global doit être accessible (dégagement, miroir).








En ce qui concerne les petites structures touristiques tels que musées, ateliers d'artisanat, salle d'expositions, monuments : la nécessité d'avoir des toilettes adaptées dépend d'une part de la durée de la visite, et d'autre part de l'implantation géographique du site. Les évaluateurs se doivent d'apporter toutes les informations nécessaires à ce sujet afin de déterminer le caractère impératif ou non de la présence de sanitaires adaptés.

-  Il ne doit pas exister d'obstacles à hauteur de visage.

Faciliter les conditions de sécurité pour les personnes seules, par tout moyen d'appel (bouton, voyant lumineux...) et éviter les fermetures de portes complexes. Un système d'ouverture des portes, depuis l'extérieur, est fortement recommandé.

### 1.6- Le téléphone dans les parties communes

Pour les personnes en situation de handicap auditif, afin de leur permettre de communiquer, il est obligatoire de laisser à disposition l'un des moyens écrits suivants :



-  - minitel dialogue, télécopieur, un ordinateur relié à internet ;  
et recommandé d'être équipé de l'un des moyens auditifs suivants :
-  - téléphones avec boucle magnétique, amplificateur.
-  Pour les malvoyants, les téléphones mis à disposition des clients doivent être munis d'un clavier aux normes françaises (ergot sur la touche 5 et le 0 en bas au centre).
-  Préférer un clavier à grosses touches avec inscription en gros caractères.
-  En présence d'un téléphone, opter pour un appareil comportant un clavier à touches et chiffres contrastés en couleur et en relief.
-  L'approche des postes de téléphone public ne doit pas présenter de danger pour le visage de ces personnes (exemple : cabine à "bulle").
-  Positionner le numéro d'appel du poste à portée de main en braille, et en gros caractères à hauteur des yeux.

Un éclairage d'appoint modulable en intensité, en complément de l'éclairage d'ambiance permet de faciliter l'accès aux informations écrites et aux touches du téléphone.


## 1.7– Sécurité

Cette rubrique dépend de la réglementation relative à la sécurité et l'accessibilité.

Veiller à l'information dans les lieux où la personne peut être seule.

  **Le personnel doit être informé de la présence d'un client qui a besoin d'être alerté et/ou aidé en cas d'évacuation, nécessitant une aide humaine pour évacuer d'urgence.**

 **Pour les personnes sourdes ou malentendantes ne percevant pas une alarme incendie sonore installer un système d'alerte visuel clignotant, dans les espaces où la personne peut se retrouver seule.**

 **Notamment pour le handicap mental vérifier qu'il existe des barrières autour d'un lieu dangereux telle que la piscine et notifier si la structure est clôturée, s'il y a une route dangereuse à proximité.**

  **Un numéro d'appel d'urgence en gros caractères doit être mentionné clairement à plusieurs endroits du site.**