



QUARTIERS D'ACCESSIBILITÉ AUGMENTÉE

LE GUIDE À DESTINATION
DES COMMERÇANTS



LES QUARTIERS D'ACCESSIBILITÉ AUGMENTÉE

LE CONCEPT

Les **Quartiers d'accessibilité Augmentée (QAA)** sont des territoires prioritaires en matière d'accessibilité permettant aux personnes en situation de handicap d'accéder à l'ensemble des services et fonctionnalités utiles : hébergements, transports, commerces, écoles, services publics, espaces culturels et sportifs : « *un environnement de proximité dans lequel toute personne, quelle que soit sa situation (familles avec poussettes, personnes âgées, personnes en situation de handicap, etc...), a accès à une offre complète et proportionnée de services universellement accessibles, et à une information accessible, fiable et actualisée sur ces services* »

Cette démarche QAA s'inscrit dans l'Héritage des Jeux Olympiques et Paralympiques et dans le programme de transformations olympiques : garantir l'accueil des publics en situation de handicap lors des JOP.

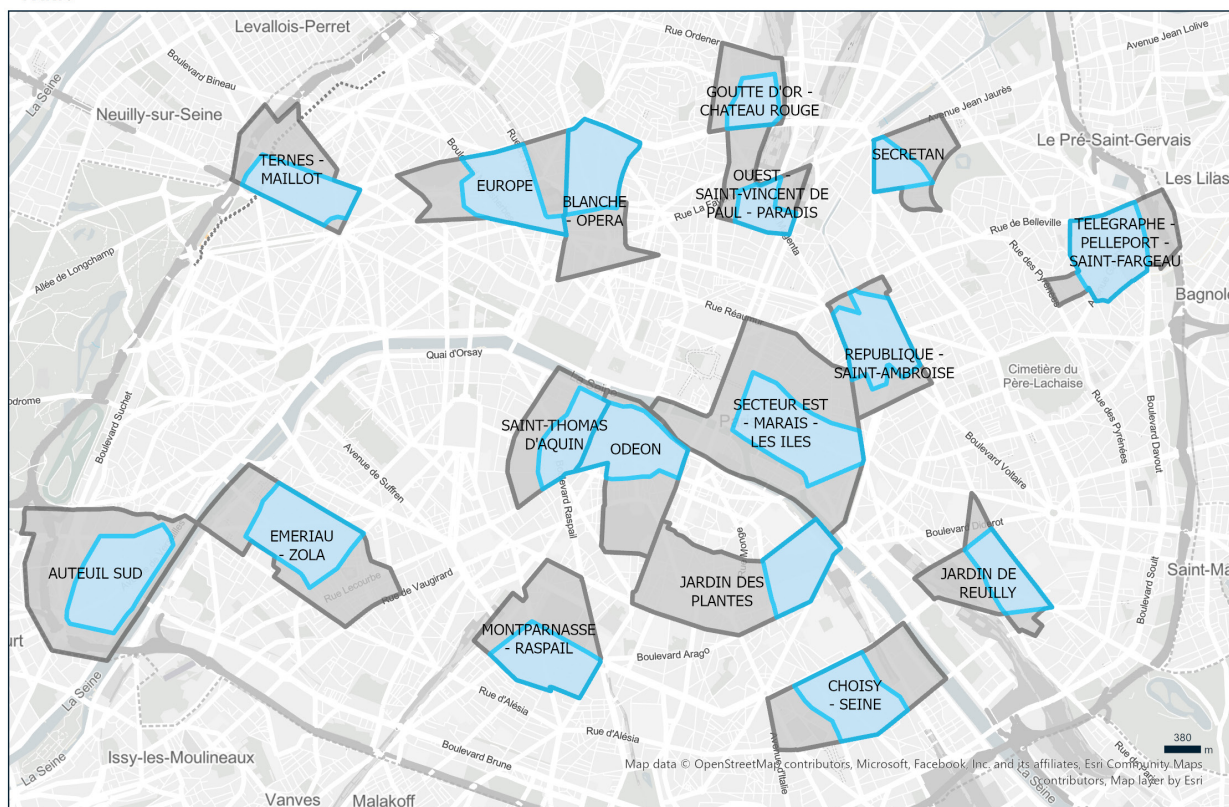
L'objectif est qu'un quartier par arrondissement bénéficie de la démarche d'accessibilité augmentée pour ses espaces publics, ses services publics et ses services privés essentiels.

Les secteurs retenus pour la démarche QAA (phase 2021–2024) ont été identifiés parmi les 17 secteurs « embellir votre quartier » (EVQ) de 1^{ère} vague.

Le principe est de pouvoir proposer « au moins un établissement accessible » par catégorie de service (commerces alimentaires, établissements culturels, espaces verts...)



Périmètres Quartiers Accessibilité Augmentée (QAA) à la date du 24/05/2022



DIFFÉRENTS CHANTIERS

La mobilisation et l'accompagnement des ERP/Commerces

- ▶ **Enjeu** : encourager les commerces à qualifier leur niveau d'accessibilité et valoriser cet engagement dans leur communication externe. La Ville favorisera la diffusion d'outils de communication.
- ▶ **Promouvoir un certain nombre de bonnes pratiques** pour rendre accessibles les commerces et services disponibles dans ces quartiers et améliorer la qualité d'usage.
- ▶ **Identifier des commerces « locomotives »** pour chaque catégorie présente dans le QAA, pour amorcer, impulser et montrer « le chemin » à l'ensemble des commerçants.

Mais aussi :

- ▶ **Travail avec les bailleurs** afin qu'ils participent à la mise en accessibilité des commerces en pied d'immeuble.
- ▶ **Accompagnement dans les démarches d'urbanisme de mise en accessibilité des commerces.**
- ▶ **Incitation des grandes enseignes/surfaces commerciales** au déploiement du dispositif « heures silencieuses » (voir détail pages 23 et 24)
- ▶ **Marches exploratoires** mobilisant les parties prenantes locales (Conseils locaux du handicap (CLH), Conseils de quartier (CQ), associations de commerçants etc...) pour déterminer les cheminements et problématiques/priorités de terrain.

Une déclinaison locale de la démarche

- ▶ Sur la **base de l'ensemble des éléments cartographiques valorisables** : Équipements recevant du public (ERP) Ville, jardins, ERP privés – commerces accessibles, établissements de santé, niveau d'accessibilité, relevés de voirie, sanisettes, fontaines, heures silencieuses, etc.
- ▶ Réalisation d'une **carte interactive CAPGEO** (cf. page suivante) **pour chaque secteur mise à disposition des MA**, formées pour l'utilisation de l'outil afin de permettre aux MA de piloter la démarche localement.

L'innovation au cœur de la démarche

- ▶ Identification et expérimentation de plusieurs **solutions innovantes**.
 - o Enjeu général de **partage d'une donnée opérationnelle** au bénéfice des usagers et de l'ensemble des acteurs impliqués.
 - o Enjeu de **vérification de l'appropriation des outils par les usagers** (applications en propre ou enrichissement de solutions d'itinéraire existantes) avant de valider l'accompagnement Ville de ces solutions.

Paris inclusive avec les Jeux

Des quartiers d'accessibilité augmentée

PERMETTRE À TOUS D'ACCÉDER AUX SERVICES DU QUOTIDIEN

- hébergement
- sports
- santé
- commerces
- écoles
- culture

AMÉLIORER L'ESPACE PUBLIC pour assurer la continuité du cheminement vers ces services

OBJECTIF

17 QUARTIERS D'ACCESSIBILITÉ AUGMENTÉE

Un dans chaque arrondissement de Paris d'ici 2024



LE(S) HANDICAP(S)

QU'EST-CE QUE LE HANDICAP ?

[La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005](#) définit le handicap comme :

« toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».

Les différents types de handicap :


Le handicap peut être **permanent**, lorsque des facteurs personnels créent durablement un handicap (ex : la paraplégie), **temporaire**, lorsque des facteurs personnels créent ponctuellement un handicap (ex : une jambe cassée), ou **situationnel**, lorsqu'une situation ou un environnement crée ponctuellement un handicap (se faire comprendre dans un environnement bruyant).


Le handicap peut également être **invisible**, c'est-à-dire qu'il ne peut pas être remarqué si la personne concernée n'en parle pas. Le handicap invisible se retrouve dans les différents types de handicap.


LES DIFFÉRENTS TYPES DE HANDICAP




Il est possible de distinguer plusieurs types de handicap : le handicap moteur, le handicap visuel et le handicap auditif, le handicap psychique, le handicap mental, les maladies invalidantes, et enfin le trouble du spectre de l'autisme.

 **Le handicap moteur** recouvre l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs. Le handicap moteur peut ainsi affecter la marche, la préhension, la coordination, l'équilibre.


 Les personnes en situation de **handicap visuel** sont aveugles ou malvoyantes.

 Les personnes en situation de **handicap auditif** sont sourdes ou malentendantes.

 **Le handicap psychique** est inscrit dans la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Il associe une limitation des capacités intellectuelles qui n'évoluent pas et une prise des médicaments très modérée. Les capacités intellectuelles de la personne sont donc intactes, mais c'est la possibilité de les utiliser qui est déficiente. Le handicap psychique se distingue donc de la déficience intellectuelle ou du handicap mental. Il est la conséquence de diverses maladies (psychoses, troubles schizophréniques, bipolaires, de la personnalité, troubles obsessionnels compulsifs (TOC).

Les fonctions altérées par les troubles psychiques entraînent des problèmes d'organisation chez la personne concernée, et peuvent empêcher sa participation à la vie sociale, professionnelle etc.

 **Le handicap mental** est défini par l'OMS comme « un arrêt de développement mental ou un développement mental incomplet, caractérisé par une insuffisance des facultés et du niveau global d'intelligence, notamment au niveau des fonctions cognitives, du langage, de la motricité, des performances sociales ». Il entraîne des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication, de décision.

 **Les maladies invalidantes** constituent un ensemble de troubles de la santé qui peuvent toucher les organes vitaux internes. Ce sont des maladies organiques comme l'insuffisance respiratoire, l'insuffisance cardiaque, ou immunitaire comme les cancers.

Le trouble du spectre de l'autisme touche l'ensemble du développement d'une personne tout au long de sa vie. La personne peut avoir des particularités sensorielles (au bruit, à la luminosité,...), des difficultés dans la communication et les interactions sociales.

Compléments

- ▶ **Le plurihandicap** renvoie à l'association d'atteintes sensorielles et/ou motrices de même degré.
- ▶ **Le polyhandicap** renvoie à la situation d'une personne atteinte d'une déficience motrice grave associée à une déficience intellectuelle sévère, survenue dès la naissance ou dans les premiers âges de la vie.

La déficience :
toute perte de substance ou altération d'une structure ou fonction psychologique, physiologique ou anatomique.

Le handicap est la conséquence de la déficience. Personnes en situation de **handicap temporaire** (maladie, accident) ou **durable** (vieillesse)

3

L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE ET LA CONCEPTION UNIVERSELLE

DÉFINITION(S) DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE



Contexte

La question de l'accessibilité a émergé dans le débat public lors de l'examen de la loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées. Celle-ci affichait déjà des objectifs ambitieux et posait, de façon réaliste, le principe d'une mise en œuvre progressive de l'accessibilité, tant en matière de cadre bâti que de transport.

- Vision restrictive car ne concerne que le handicap moteur.
- La traduction concrète de ces objectifs a été très tardivement réalisée, nombre trop important de dérogations.
- Il a fallu attendre la loi de 2005 pour donner une véritable impulsion au chantier de l'accessibilité.

Un enjeu de société

L'accessibilité universelle propose la conception d'un nouveau cadre de vie inclusif en permettant le plein accès à un bien, un service ou une activité.

Le concept implique :

- ▶ **d'inclure la réflexion de tous les types de handicaps** : handicap moteur, auditif, visuel, mental, psychique, polyhandicap.
- ▶ **d'avoir une approche transversale de la politique publique** : accessibilité architecturale, communicationnelle, relationnelle, accessibilité des produits de consommation courante... Plus concrètement, s'incarne dans l'accès à la scolarisation, au logement, à l'insertion professionnelle, aux pratiques culturelles et sportives, aux loisirs.

Dans la réglementation



Loi du 11 février 2005

- Extension à tous les types de handicap.
- Extension à tous les domaines de la vie en société.
- Obligation d'accessibilité pour l'ensemble des lieux publics, nombre d'espaces privés, tous les transports publics ainsi que la voirie.
- Des objectifs et des dates sont précisément définis et un corpus juridique complet est établi, assorti de sanctions administratives et pénales.

« 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, de les utiliser, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vues 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. »



Un enjeu porté à l'international

En ratifiant la **Convention internationale des droits des personnes handicapées (CIDPH)** en 2008, la France s'est donc engagée à l'appliquer et à promouvoir ainsi le plein exercice de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales de toutes les personnes handicapées sans discrimination d'aucune sorte fondée sur le handicap ».



FICHE SYNTHÈSE : LES BONNES PRATIQUES DE L'ACCESSIBILITÉ

De nombreux outils peuvent être mobilisés pour contribuer à rendre votre quartier ou vos locaux accessibles.

Je suis...



Une mairie d'arrondissement :

- ▶ **Veiller au désencombrement de l'espace public en lien avec la DVD.**
- ▶ Réaliser des **marches exploratoires** comme outil de diagnostic (en associant les services, les CLH...)
- ▶ Mobiliser les **Volontaires de Paris** à l'occasion d'une Mission Accessibilité en lien avec la DDCT et la **Fabrique de la Solidarité**.
- ▶ Rendre accessibles les **réunions publiques concernant les projets d'aménagements de l'espace public** sur les secteurs QAA (notamment via les CLH).



Un commerce :

- ▶ Appliquer la loi et faire son ADAP. En effet, tous les Établissements Recevant du Public (ERP) de catégorie 5 sont redevables d'une mise en conformité à la réglementation accessibilité prévue par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Pour ce faire, les ERP peuvent déclarer leur conformité d'accessibilité directement sur démarches-simplifiées.fr : www.demarches-simplifiées.fr/commencer/attestation-accessibilite-ERP-cat-5 ou suivre un agenda d'accessibilité programmée (Ad'Ap) s'il a été déposé avant le 31 mars 2019 et déposer en fin d'Ad'Ap, une attestation de travaux à cette même adresse.
- ▶ Renseigner l'accessibilité de mon commerce sur le **site accès libre** (avec ou sans accompagnement de la mairie d'arrondissement/Ville de Paris).
- ▶ Proposer des « **heures silencieuses** » : des plages horaires au cours desquelles la luminosité et la musique sont baissées.
- ▶ Aménager différemment mes locaux pour **faciliter l'accès et les cheminements**.
- ▶ **Adapter la communication écrite/signalétique** pour la rendre facile à lire et à comprendre, accentuer l'utilisation de visuels (images, pictogrammes...).
- ▶ **Former le personnel** à accueillir tous types de publics et à **adapter son comportement** aux besoins des personnes en situation de handicap (en lien avec des associations d'utilisateurs).
- ▶ **Réaliser des aménagements faciles à mettre en oeuvre :**
 - ▶ Apposer une signalisation (bandes podotactiles) au sol et sur les escaliers (~40€).
 - ▶ Coller des autocollants ou des bandes de signalisation sur les vitres pour les rendre repérables des personnes malvoyantes.
 - ▶ Proposer une rampe d'accès (~100€).
 - ▶ Proposer du contenu pour les aveugles (braille ou QR code).
 - ▶ Mettre en place une boucle magnétique comme dans les enseignes Decathlon et Monoprix.

L'AMÉNAGEMENT DES LOCAUX

Exemples d'aménagements :



Largeur des accès, des cheminements, des portes...



Nature et pente des sols.



Éclairage, contraste des couleurs.



Plan descriptif des lieux à l'entrée pour les locaux de grande taille ou avec des étages, situé dans les croisements à l'intérieur des locaux et à chaque étage, pouvant inclure des photos.



Banque d'accueil adaptée (h : 0,70 - 0,80 m / P : 0,30 m / L : 0,60 m).



Un point accueil doit être mis en oeuvre et visible depuis l'entrée. Son cheminement sera matérialisé par une bande de guidage et une largeur de 1,40 m. Il doit être bien éclairé (200 lux), notamment au niveau du visage et sans contre-jour.



Moyens de communication (exemple : utilisation de pictogrammes universels) ou report de communication (boucle magnétique, internet, mail, SMS, catalogue ou menu avec photo, plan d'établissement, le Braille, les gros caractères, contraste, le balisage des PDF...).



Alarmes visuelles et sonores, type alarme incendie, visualisables dans l'ensemble de l'établissement ou à minima dans les pièces où une personne peut être seule (toilettes...)

La signalétique



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

Quelques bonnes pratiques :

À l'entrée du site

- ▶ Prévoir un plan dès l'entrée, si le site est complexe.
- ▶ Situer le plan de manière à ce qu'il soit séparé d'un nombre d'informations trop important au même endroit.
- ▶ Disposer le plan à un endroit bien éclairé.
- ▶ Privilégier l'éclairage indirect qui améliore le confort en évitant les éblouissements.
- ▶ Associer le texte à un pictogramme.

Au cours du cheminement

- ▶ Veiller au positionnement, à l'implantation et à l'orientation des flèches. Harmoniser la taille des flèches.
- ▶ Veiller au renforcement de la signalétique aux points de décision complexes.
- ▶ Veiller à l'harmonisation du contenu des panneaux.
- ▶ Privilégier une identité visuelle homogène sur un même site (positionnement, taille, police, couleur, forme, graphisme).
- ▶ Placer la signalétique en dehors des zones de passage. Le visiteur doit pouvoir prendre le temps de lire sans gêner le passage et sans être gêné par d'autres visiteurs.
- ▶ Lorsque plusieurs informations directionnelles sont présentes sur un même panneau, une séparation nette de ces informations est nécessaire.

LA CO-CONCEPTION DE L'ESPACE PUBLIC AVEC LES PUBLICS CONCERNÉS

Les marches exploratoires comme outil de diagnostic participatif :

Les marches exploratoires sont un outil permettant **d'élaborer un diagnostic de l'environnement urbain**. La démarche consiste à arpenter les rues, parcs, ruelles ou places publiques des villes afin de **collecter les expériences vécues des habitants** et leurs perceptions de leur environnement urbain.

Point d'attention : Les pratiques et perceptions des habitants peuvent se transformer selon le moment de la journée. C'est pourquoi, il est intéressant de réaliser ces marches selon différentes temporalités (tôt le matin, de nuit, pendant les heures de pointe...)

Plusieurs objectifs :

- ▶ Tester des itinéraires correspondant à des déplacements du quotidien pour identifier les besoins spécifiques.
- ▶ Impliquer les personnes en situation de handicap dans le processus de concertation.
- ▶ Recueillir leur expertise d'usage mais aussi leurs attentes et leurs craintes dès lors qu'ils envisagent un déplacement.
- ▶ Mobiliser les services techniques pour analyser ces diagnostics de proximité et répondre au mieux aux observations.

Mairies d'arrondissement : quelques bonnes pratiques

- ▶ Fournir une carte de l'itinéraire prévu aux participants afin qu'ils puissent y noter les obstacles rencontrés.
- ▶ Essayer au maximum d'avoir un panel d'experts d'usage représentant toutes les grandes familles de handicap.
- ▶ Bien définir et présenter ce qui est attendu de cette marche exploratoire aux participants avant de commencer.

L'accessibilité des réunions publiques ouvertes aux habitants concernant les projets d'aménagements de l'espace public

Conseils d'ordre général :

- ▶ S'assurer que les lieux de réunion soient accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR), y compris pour les activités qui se tiennent à l'extérieur. Vérifiez aussi l'accessibilité du parcours pour atteindre le lieu et communiquez l'itinéraire le plus adapté. Soignez aussi la signalétique.
- ▶ En amont de la réunion, offrez la possibilité à la personne en situation de handicap de prendre contact avec vous pour étudier ses besoins spécifiques et apporter les réponses adéquates.

Quelques conseils selon le public :

▶ Personnes sourdes ou malentendantes :

- ▶ Privilégier une salle équipée d'une boucle magnétique ainsi que des micros pour le bon fonctionnement des appareils auditifs.
- ▶ Prévoir si possible de la vélotypie, une transcription avec diffusion temps réel.
- ▶ Assurez-vous que les orateurs soient visibles pour la lecture labiale.
- ▶ Si absence d'un traducteur LSF, prévoyez la possibilité de poser des questions par l'écrit.

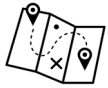
▶ Personnes déficientes visuelles :

- ▶ Mettez les documents de présentation à disposition des participants en amont de la réunion et dans un format adéquat (braille, gros caractères, contraste, balisage des PDFs).
- ▶ Lors de la présentation, veillez à décrire à l'oral les images diffusées à l'écran et/ou les documents distribués en séance.
- ▶ Le cas échéant, accueillez le chien guide accompagnant un malvoyant et aidez-le à s'installer près de son maître.

▶ Personnes avec un handicap cognitif ou mental :

- ▶ Utilisation du FALC (facile à lire et comprendre) pour la présentation.

LE CONFORT D'USAGE DANS L'ESPACE PUBLIC



Plusieurs facteurs contribuent à rendre les espaces publics accueillants et confortables pour toutes et tous. Certaines **bonnes pratiques d'aménagement** dépassent le cadre réglementaire et permettent d'atteindre un plus grand niveau de confort et bien-être dans l'espace public. Elles contribuent au confort **des personnes à mobilité réduite et profitent à l'ensemble des usagers de l'espace public.**

Ci-dessous quelques exemples :

► Des **cheminements confortables et libres d'obstacles** :

- ◆ Une **largeur libre de 1m80** (croisement de deux personnes en fauteuil possible).
- ◆ Le **meublier** doit pouvoir être détecté à la canne.
- ◆ Des **revêtements de sol** qualitatifs.

Ces recommandations concernent aussi les occupations temporaires (marchés, chantiers, terrasses) et événementielles (animation sur l'espace public).

► Une **lisibilité de l'espace urbain** pour permettre la plus grande autonomie possible des usagers lors de leurs déplacements :

- ◆ **Signalétique** claire et lisible pour une orientation facile
- ◆ Des aménagements ou matériaux permettant **d'identifier clairement les aires circulées** par des véhicules (y compris non motorisés) des **espaces réservés aux piétons**
- ◆ Des **bandes de guidage** selon la configuration des espaces (fil d'Ariane).
- ◆ Des **traversées de chaussée** confortables et sécurisées.



S'assurer de disposer d'une **bonne visibilité entre piétons et conducteurs de véhicules** et dégager, le cas échéant, les éléments susceptibles d'obstruer le champ visuel. Selon leur configuration, les traversées peuvent être équipées de :

- ◆ **Dispositifs podotactiles** de guidage.
- ◆ **Modules sonores.**
- ◆ Ilot de **refuge piéton** pour permettre une pause lors de la traversée.

► Des **espaces de pause** permettant des haltes régulières lors de déplacements à pied :

- ◆ des **assises** confortables, nombreuses
- ◆ des équipements accessibles : **sanisettes, fontaines à boire...**

Privilégier des **lieux calmes et ombragés**, de préférence **végétalisés** et éloignés de principales sources de bruit, pour une plus grande qualité de la pause.

Le **maintien de l'accessibilité dans le cadre de chantiers de voirie** est explicité dans le Protocole de bonne tenue des chantiers consultable en ligne : www.paris.fr/pages/effectuer-des-travaux-sur-la-voie-publique-3506#le-8e-protocole-de-bonne-tenue-des-chantiers

ERP : AUTO-ÉVALUER SON NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ



La plateforme acceslibre a pour objectif de recenser l'accessibilité de tous les lieux recevant du public et de partager ces informations le plus largement possible.

Tout établissement recevant du public peut y renseigner son établissement afin d'informer les utilisateurs de son accessibilité selon différents critères.

Chacun peut également renseigner un établissement, qu'il en soit le propriétaire, le salarié ou le client.

La création d'une fiche établissement prend environ 5 minutes.

Exemples de champs à remplir sur acceslibre

Étape 3 sur 7

Informations d'accessibilité

- ✓ Informations
- ✓ A propos
- Accès**
- Extérieur
- Entrée
- Accueil
- Commentaires

Transport en commun
Proximité d'un arrêt de transport en commun
Existe-t-il un arrêt de transport en commun à moins de 200 mètres de l'établissement ?

Oui Non Inconnu

Stationnement
Stationnement dans l'établissement
Existe-t-il une ou plusieurs places de stationnement dans l'établissement ou au sein de la parcelle de l'établissement ?

Oui Non Inconnu

Stationnement à proximité de l'établissement
Existe-t-il une ou plusieurs places de stationnement en voirie ou en parking à moins de 200 mètres de l'établissement ?

Dispositif d'appel à l'entrée
Existe-t-il un dispositif pour permettre à quelqu'un signaler sa présence à l'entrée ?

Oui Non Inconnu

Entrée de plain-pied
L'entrée est-elle de plain-pied, c'est-à-dire sans marche ni ressaut supérieur à 2 centimètres ?

Oui Non Inconnu

Balise sonore à l'entrée
L'entrée est-elle équipée d'une balise sonore facilitant son repérage par une personne aveugle ou malvoyante ?



Pour les personnes en situation de handicap, se déplacer et sortir peut devenir un vrai problème pour savoir si le lieu sera accueillant et adapté. Renseigner acceslibre permet de savoir si un lieu leur est accessible ou non, en fonction de leur handicap et de leurs besoins.

Contexte



Les heures silencieuses sont d'abord apparues dans les pays anglo-saxons. En France, ce concept a été repris dès 2017 par quelques enseignes, comme les magasins de jouets Toys'R'Us et King Jouet. Aujourd'hui, environ **150 centres commerciaux franciliens mettent en place des heures silencieuses.**

Définition



L'heure silencieuse a pour but de **permettre aux personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme (TSA) de faire leurs courses dans un environnement adapté à leurs sensibilités sensorielles.**

Durant une heure silencieuse, les magasins vont limiter les nuisances sonores et visuelles qui peuvent troubler le parcours de courses de ces personnes.

- ◆ La luminosité du magasin et des rayons est ainsi réduite ;
- ◆ La musique et les annonces radio sont coupées ;
- ◆ Les bips de scanners de prix sont arrêtés ;
- ◆ Les appareils de nettoyage ne sont pas utilisés.

Les heures silencieuses ne s'adressent pas qu'aux personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme. En effet, elles peuvent séduire **tous les clients**, gênés par les excès de stimuli et désireux de réaliser leurs courses.



En janvier 2021, l'Assemblée nationale a adopté une **proposition de loi visant à améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux magasins de la grande distribution et aux centres commerciaux.**

Celle-ci prévoit une concertation de 18 mois entre acteurs du commerce et associations afin de préciser les mesures à adopter pour faciliter l'accès des centres commerciaux et des grands magasins aux personnes en situation de handicap. L'heure silencieuse est au coeur de cette concertation, l'idée étant de la **généraliser dans tous les supermarchés de plus de 1000m2 une fois par semaine.**

Exemples et recommandations



Le groupe Carrefour a mis en place des heures silencieuses à partir d'avril 2021 en collaboration avec l'association Autisme France. Cette pratique a connu un franc succès et le groupe propose désormais, depuis mai 2022, quatre heures silencieuses par jour dans 1020 Carrefour Market.



À propos de cette initiative, l'association Autisme France a formulé quelques préconisations notamment la prise en compte du fait que les personnes atteintes d'un trouble du spectre autistique ne font pas leurs courses en grande surface. Ainsi, les heures silencieuses doivent également être **instaurées dans des supérettes à taille humaine.**

De plus, elle recommande aux enseignes souhaitant mettre en place des heures silencieuses de prendre **contact avec les associations locales pour déterminer le créneau horaire le plus adapté**, afin que le plus de personnes puissent en bénéficier.

Lieu ressource :

Le CRAIF propose de nombreuses sensibilisations et formations tout au long de l'année sur de nombreux sujets autour de l'autisme.



Centre de Ressources Autisme
Île-de-France

ADAPTER LA COMMUNICATION

Le FALC : Facile à lire et à comprendre



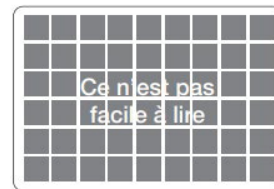
Créer des informations faciles à lire et à comprendre permet de les rendre accessibles à tous, en particulier aux personnes porteuses d'un handicap intellectuel, mais aussi aux personnes dont le français n'est pas la langue maternelle et celles ayant des difficultés à lire.

Il existe un certain nombre de règles à respecter pour rédiger des informations en FALC :

- ▶ Utiliser des mots faciles à comprendre.
- ▶ Expliquer clairement le sujet et expliquer tous les mots difficiles en rapport avec ce sujet : la personne qui va utiliser les informations ne connaît peut-être pas bien le sujet.
- ▶ Impliquer toujours des personnes handicapées intellectuelles dans le processus.
- ▶ Utiliser des exemples pour expliquer les choses.
- ▶ Utilisez le même mot pour parler de la même chose dans tout le document.
- ▶ Ne pas utiliser des idées difficiles comme des métaphores.
- ▶ Ne pas utiliser de mots d'une langue étrangère, sauf s'ils sont très connus (exemple : « hamburger »)
- ▶ Éviter d'utiliser des acronymes.
- ▶ Les pourcentages (63%) et les grands nombres (1 758 625) sont difficiles à comprendre. Utiliser à la place des mots comme « peu de », « beaucoup de ».
- ▶ Faire des phrases courtes.
- ▶ Utiliser des phrases positives plutôt que des phrases négatives. Par exemple, « Vous devriez rester jusqu'à la fin de la réunion » plutôt que « Vous ne devriez pas partir avant la fin de la réunion ».
- ▶ Utiliser des phrases actives plutôt que des phrases passives.
- ▶ Placer les informations dans un ordre facile à comprendre et facile à suivre. Placer ensemble toutes les informations sur le même sujet.
- ▶ Utiliser toujours le bon langage qui correspond aux personnes qui utiliseront les informations. Par exemple, ne pas utiliser un langage d'enfants lorsque vos informations sont pour des adultes.

Le FALC, quand il s'agit d'informations écrites, doit respecter certaines règles de format et de mise en page :

- ▶ Le fond ne doit pas rendre le texte difficile à lire.



- ▶ Les couleurs doivent être contrastées.



- ▶ Le type de police doit être facile à lire (ne pas utiliser de polices à empattement). La police idéale est : **Arial en taille 14**

Police avec empattement

Police sans empattement



- ▶ Éviter les effets d'ombre, les couleurs claires, l'italique, les contours de lettres. Veiller à garder la même police tout au long du texte.
- ▶ Ne pas écrire les mots en majuscules.
- ▶ Éviter les notes de bas de page.
- ▶ Illustrer quand cela est possible par des images, des dessins ou des symboles.
- ▶ Privilégier le balisage des PDFs.

La validation finale des documents en FALC n'intervient qu'après une relecture indispensable d'une personne en situation de handicap.

Lieu ressource :

Pour plus d'informations et un guide plus complet, se référer au guide rédigé en FALC par l'UNAPEI.



LES PICTOGRAMMES : condenser l'information

Les pratiques des établissements médico-sociaux démontrent que l'emploi de l'image constitue un moyen efficace pour compenser les difficultés d'accès à l'information des personnes handicapées mentales.

Pour l'Agence Française de Normalisation (AFNOR), le pictogramme est « **un symbole graphique conçu pour fournir une information au grand public et dont la compréhension ne dépend pas normalement des connaissances relevant de spécialistes ou de professionnels** ».

Même s'il n'y a pas à proprement parler de normalisation des pictogrammes, le critère commun reconnu est une **représentation visuelle épurée, qui permet la généralisation et l'abstraction à partir de situations**.


Ce type de signalétique présente également un intérêt pour les personnes non francophones.

Il existe 3 sortes de pictogrammes :


- **Pictogrammes figuratifs** : Ils représentent exactement l'objet auxquels ils se réfèrent. Le signe correspond à la chose.

◆ Exemple : 

- **Pictogrammes schématiques** : Le dessin est simplifié et suggère schématiquement la chose. Il se comprend grâce à une certaine habitude.

◆ Exemple : 

- **Pictogrammes abstraits** : Ils ne représentent aucun objet précis. Ils constituent un code que l'on ne peut connaître sans l'apprendre. C'est ce qu'on appelle une convention.

◆ Exemple : 

Quelques bonnes pratiques :

► La «charge sémantique» doit être la moins lourde possible : le pictogramme doit, le moins possible, susciter un effort de réflexion et de compréhension.

► Le pictogramme doit être, le plus possible, monosémique, c'est-à-dire n'ayant qu'un seul sens, et un accès immédiat au sens. Il doit représenter le plus possible des objets concrets. Il doit le moins possible faire appel à l'intERPrétation, et représenter le plus exactement possible l'objet auquel il se réfère.

o Pour les représentations abstraites, veiller à ce qu'elles soient un minimum conventionnelles (exemple : sens interdit).

► Préconisations graphiques :

Le souci d'originalité et le désir de se différencier doivent impérativement être bannis. Très souvent cela se traduit par une stylisation, une schématisation, des effets graphiques « artistiques » qui ont pour conséquence de parasiter le message.

► Privilégier le pictogramme S3A qui signale les lieux, les services, produits accessibles aux personnes handicapées intellectuelles.



Oui



Non

LA FORMATION DU PERSONNEL SUR LES COMPORTEMENTS À ADOPTER ET À ÉVITER

Une obligation réglementaire



La formation du personnel d'accueil à la sécurité des clients et usagers handicapés n'est plus simplement une recommandation mais une obligation réglementaire pour les ERP d'une capacité d'accueil de plus de 200 personnes (**Article L4142-3-1 du code du travail**).



Bien que certaines attitudes soient naturelles envers ce public particulier, sensibiliser les équipes et proposer des formations complètes reste indispensable. Si cela est optionnel pour les ERP de 5e catégorie, cela reste un plus indéniable dans le service proposé aux clients.

Certaines habitudes sont faciles à intégrer, ne sont pas coûteuses et peuvent grandement faciliter la vie des personnes en situation de handicap, réduire les situations de discrimination et améliorer la **qualité d'usage**.



Quelques bonnes pratiques

- ▶ Prévoir du personnel pour assurer la réception, l'assistance et la présentation des lieux.
- ▶ Former l'ensemble, ou a minima une partie du personnel aux bonnes pratiques face aux différents types de handicap.
- ▶ Être attentif aux tentatives de communication de la personne.
- ▶ Sourire et mettre son interlocuteur en confiance.
- ▶ Utiliser un langage simple, expliquer les mots compliqués, faire des phrases courtes et positives.
- ▶ Donner à chaque personnel un moyen de communication « écrit » (carnet, stylo, tablette, tactile).

Identifier le personnel, par le port de badge ou autre, afin qu'il soit facilement repérable dans l'établissement.



Comportements à éviter

- ▶ Ne pas imposer son aide sans la proposer au préalable.
- ▶ Éviter de se placer en contre-jour.
- ▶ Ne pas s'adresser à l'accompagnateur mais directement à la personne en situation de handicap.
- ▶ Ne pas précipiter la personne dans ses actions. Ne pas montrer de signes d'impatience.

Fixer des priorités pour la prise en charge d'une personne handicapée (exemple : file d'attente à la caisse prioritaire).

DÉCLINAISON EN FONCTION DU HANDICAP

Handicap moteur



- ▶ Affecte 4 à 5 % de la population.
- ▶ Concerne 10% de la population âgée de 75 ans et plus.

- ▶ Informer sur les cheminements et l'accessibilité des lieux.
- ▶ Renseigner la personne sur l'environnement, le relief, l'état des sols.
- ▶ Annoncer les manœuvres et les changements de direction.

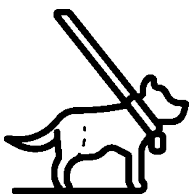
Handicap visuel



Estimé à 1,7 million, soit environ 3% de la population.

- ▶ Comprend les personnes malvoyantes, aveugles, et celles dont la perception visuelle est fortement diminuée par l'âge.
- ▶ Se déplacent parfois avec une canne blanche ou jaune ou accompagnées d'un chien-guide.

- ▶ Proposer et présenter votre bras pour assister les déplacements, avec une information verbale.
- ▶ Marcher à côté de la personne et légèrement en amont.
- ▶ Si la personne a un chien ou une canne, se placer de l'autre côté.
- ▶ Ne jamais saisir le harnais du chien.
- ▶ Ne pas déranger, caresser, ou jouer avec un chien d'assistance : il travaille.
- ▶ Signaler ou neutraliser tous les dangers avec l'information à la personne.
- ▶ Aviser.



Les chiens guide et d'assistance : Ces chiens apportent une aide technique au quotidien mais également un soutien moral aux personnes en situation de handicap moteur ou psychique. Les chiens guides d'aveugles et déficients visuels sont repérables à leur harnais. Les chiens d'assistance portent un gilet jaune et bleu. Des chiens d'assistance judiciaire sont également formés à l'accompagnement psychologique des victimes.

La réglementation française garantit des droits aux propriétaires de ces chiens. Il est interdit de refuser un chien guide ou chien d'assistance dans un lieu public ou un commerce. Ils peuvent être promenés librement dans tous les espaces verts gérés par la Ville de Paris (avec ou sans laisse). Ces chiens sont également admis dans les transports, qu'ils soient publics (métro) ou privés (taxi), ainsi que dans les cabines en avion. Cette acceptation n'induit en aucun cas une surfacturation. Enfin, le port de la muselière n'est pas obligatoire. Les familles d'accueil des chiens guide en formation bénéficient également de ces droits. Plus d'infos sur le site paris.fr.

Handicap moteur



- ▶ 5 millions (7 à 8% de la population) de personnes sont concernées par une déficience auditive (personnes sourdes, malentendantes, ou Devenues-sourdes).

- ▶ Mise à disposition de moyens d'écriture (tablette tactile, carnet papier, SMS...).
- ▶ Mise en place de boucle magnétique, avec signalétique.
- ▶ Connaissance de base de la Langue des Signes Française (LSF).
- ▶ Parler avec la personne en face-à-face : Lecture labiale (lecture sur les lèvres).
- ▶ Codage phonétique (Langue française Parlée Complétée).

Handicap visuel



- ▶ Chaque année entre 6 000 et 8 500 enfants naissent avec un handicap intellectuel.
- ▶ Selon l'INSERM (Institut national de la santé et de la recherche médicale), il a été dénombré environ 700 000 personnes avec un trouble du spectre autistique (TSA) en France, dont 100 000 ont moins de 20 ans.

- ▶ Être à l'écoute, être patient, être disponible.
- ▶ Aider à trouver ce que la personne cherche.
- ▶ Conseiller et informer sur les produits, le trajet et l'environnement.
- ▶ Éviter un changement, non préparé.
- ▶ Être vigilant sur l'attitude de la personne, sans interrogation.
- ▶ Ne pas fixer de manière soutenue la personne, tout en restant dans le champ de vision.
- ▶ Poursuivre la discussion de manière pacifique en cas de comportement étrange en essayant de rassurer, d'ouvrir le dialogue ou de distraire la personne.
- ▶ Refuser les conversations intimes, réorienter la conversation fermement et clairement.
- ▶ Avoir recours à l'image, à la reformulation et à la gestuelle en cas d'incompréhension.
- ▶ Utiliser des catalogues dans un magasin, des plans, un papier et un stylo pour dessins.



LES DIFFÉRENTS LIEUX RESSOURCES

ASSOCIATIONS (liste non exhaustive!)

Handicap moteur :

- ▶ APF France handicap : <http://blogduterritoiregrandparis.blogs.apf.asso.fr>
- ▶ Association Française des Myopathies (AFM) : <https://www.afm-telethon.fr>

Handicap visuel :

- ▶ Association Valentin Haüy (AVH) : <https://www.avh.asso.fr/fr>

Handicap auditif :

- ▶ Union des Associations Nationales pour l'Inclusion des Malentendants et des Sourds (UNANIMES) : <https://www.unanimes.fr>
- ▶ Fédération Nationale des Sourds de France (FNSF) : <https://www.fnsf.org>

Handicap mental :

- ▶ Les Papillons Blancs de Paris : <https://www.lespapillonsblancsdeparis.fr>

Handicap psychique :

- ▶ Union Nationale de Familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM) : <https://www.unafam.org>

Autisme :

- ▶ Centre de ressources Autisme Ile-de-France (CRAIF) : <https://www.craif.org>

RESSOURCES EN LIGNE

- ▶ Site du ministère des Solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées : <https://handicap.gouv.fr/accueil>
- ▶ Site de la Ville de Paris : www.paris.fr/pages/le-handicap-a-paris-7053
- ▶ Site de la MDPH : www.handicap.paris.fr
- ▶ La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées : www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000809647/
- ▶ La convention internationale des droits des personnes handicapées : www.defenseurdesdroits.fr/fr/guides/guide-convention-internationale-des-droits-des-personnes-handicapees-cidph
- ▶ Site du Ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires : www.ecologie.gouv.fr/politiques/accessibilite

