



Les guides techniques

ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS HOTELIERS

Se mettre en conformité avec la réglementation
pour accueillir des personnes handicapées

03	ACCUEILLIR DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, C'EST ACCUEILLIR TOUT COURT
04	LA GRANDE DIVERSITÉ DES DÉFICIENCES ET LEURS CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES : LES DÉFICIENCES MOTRICES, VISUELLES, AUDITIVES, MENTALES ET PSYCHIQUES
06	LES NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ
07	QUAND SE DOIT-ON DE SE METTRE EN CONFORMITÉ AVEC LA RÉGLEMENTATION ACCESSIBILITÉ ?
09	DÉTAIL DE LA RÉGLEMENTATION RELATIVE À L'ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS
10	■ Les abords de l'établissement hôtelier <ul style="list-style-type: none">• Le stationnement automobile de la clientèle• Le cheminement extérieur• L'accès au bâtiment• La signalétique
14	■ Les parties collectives de l'établissement hôtelier <ul style="list-style-type: none">• La réception de l'hôtel• Les couloirs et les portes• Les escaliers• Les ascenseurs• Les sanitaires• Les autres locaux collectifs (restaurant, salon, etc.)
21	■ L'hébergement <ul style="list-style-type: none">• Les chambres pour personnes à mobilité réduite• La salle d'eau pour personnes à mobilité réduite (cabinet de toilette et WC)• Les autres chambres
23	PROCÉDURE À SUIVRE POUR RENDRE SON ÉTABLISSEMENT ACCESSIBLE
	AIDES FINANCIÈRES À L'ACCESSIBILITÉ
	SITES INTERNET ET DOCUMENTATION UTILES
	LES PARTENAIRES DE FINISTÈRE TOURISME EN FINISTÈRE



Accueillir les personnes handicapées, c'est accueillir tout court

La définition moderne du handicap a été adoptée par l'ONU il y a une trentaine d'années : il s'agit de la perte ou la restriction des possibilités de participer à la vie de la collectivité à égalité avec les autres. Le handicap est un désavantage.

Les origines du handicap sont multiples : certaines sont liées aux caractéristiques propres de la personne handicapée (les déficiences) et d'autres sont liées aux caractéristiques de l'environnement dans lequel évolue cette personne (les obstacles).

L'accessibilité vise à réduire et éliminer les obstacles. Un hôtel accessible est un hôtel dans lequel les obstacles sont rares, voire inexistants. C'est un établissement dans lequel la personne handicapée, quelles que soient ses déficiences, n'est pas en situation de désavantage.

Cette définition de l'accessibilité s'inspire directement du texte de la réglementation française : "Est réputé accessible aux per-

sonnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, sans danger, sans difficultés et avec la plus grande autonomie possible, à un public handicapé de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier de toutes les prestations offertes au public en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu."

Un hôtel n'est-il pas par essence un équipement destiné à tous ? La vocation d'un hôtelier n'est-elle pas d'accueillir le visiteur, le touriste ou le voyageur, quelles que soient ses différences ? Accueillir des clients handicapés, c'est accueillir ses clients tout court.

Ce guide d'information n'a qu'une seule ambition : synthétiser la réglementation en matière d'accessibilité afin de mieux l'expliquer et afin que les professionnels l'appliquent aussi simplement, aussi naturellement que possible.



La grande diversité des déficiences et leurs principales caractéristiques

Il n'existe qu'un seul handicap, qu'un seul désavantage : celui de ne pas pouvoir être accueilli.

En revanche, il existe plusieurs types de déficiences à l'origine de ce désavantage :

- Monsieur Dupont se déplace en fauteuil roulant et ne peut pas être bien accueilli parce que l'hôtel est parsemé d'obstacles : des marches d'escaliers, des portes trop étroites, des pentes trop raides, pas de WC équipé pour les usagers en fauteuil, etc.
- Monsieur Dupuis est non-voyant et ne peut pas être bien accueilli parce que l'hôtel n'est pas adapté à la circulation en autonomie dans les couloirs et les escaliers, parce que l'ascenseur de l'hôtel n'est pas équipé d'informations vocales, etc.
- Monsieur Durand est malentendant et ne peut pas être bien accueilli parce que l'hôtel possède un contrôle d'accès par interphone, parce que les alarmes de sécurité incendie

sont uniquement sonores, parce que la réception, bien que sonorisée, ne dispose pas de système à boucle d'induction magnétique, parce que le système d'appel de détresse de l'ascenseur n'est pas adapté pour les personnes qui entendent mal, etc.

- Monsieur Dubois est déficient mental et ne peut pas être bien accueilli parce que la signalétique de l'hôtel est incomplète et trop complexe, parce que le personnel de l'hôtel n'a pas été sensibilisé et formé à l'accueil de personnes handicapées, etc.

La réglementation française est sans ambiguïté : tous les types de déficiences doivent être pris en compte.

Par souci de simplification, nous proposons aux professionnels de l'hôtellerie de retenir les 4 grandes familles de déficiences et leurs caractéristiques principales vis-à-vis de l'accessibilité d'un établissement hôtelier.

Les personnes déficientes motrices :

- Elles ont des difficultés pour se déplacer dans les espaces communs (couloirs étroits, escaliers, plans inclinés trop raides, etc.).
- Elles ont besoin de plus d'espace pour manoeuvrer (sas du parking plus grand, WC plus grand, chambres plus grandes).
- Elles ont besoin de plus de temps pour utiliser des équipements (portier automatique, porte de l'ascenseur, etc.).
- Elles ont des difficultés pour atteindre et pour saisir (comptoir de la réception, libre service internet, distributeurs de café, etc.).
- Elles ont des difficultés pour actionner (poignées de porte, interrupteurs, boutons d'appel et de commande d'ascenseur, etc.).
- Leur champ de vision est déplacé (sortie de la cabine d'ascenseur en marche arrière).

Les cas sont d'une grande diversité : ces personnes peuvent se déplacer avec des béquilles, peuvent ne pas avoir l'usage de leurs bras, peuvent avoir une démarche instable, peuvent être de petite taille, etc.



Les personnes déficientes visuelles :

- Elles ont du mal à cheminer dans des couloirs encombrés.
- Elles ont difficulté pour s'orienter entre la réception et leur chambre sans repères tactiles ou sonores.
- Elles rencontrent des difficultés pour être informées lorsque les messages sont exclusivement visuels (cas des indications de l'étage et du sens de déplacement de la cabine dans l'ascenseur).
- Elles ne peuvent pas être averties en cas d'urgence si l'alarme est exclusivement visuelle (gyrophare de la porte automatique du garage).

Les cas sont d'une grande diversité : ces personnes peuvent être aveugles de naissance, elles peuvent être devenues aveugles, elles peuvent avoir une vision floue, partielle, elles peuvent avoir une hypersensibilité à la lumière, avoir besoin de beaucoup de lumière, etc.

Les personnes déficientes auditives :

- Elles ont des difficultés pour communiquer dans trois situations essentielles :
 - Pour utiliser un interphone pour communiquer à distance (contrôle d'accès en dehors des heures d'ouverture, accès parking privé),
 - Pour obtenir des informations et des services à un guichet,
 - Pour participer à une réunion, à un échange ou pour assister à un spectacle dans une salle dédiée.
- Elles rencontrent des difficultés pour être informées lorsque les messages sont exclusivement sonores (cas des messages d'appels diffusés par microphone et haut-parleur dans les espaces vastes, réveil matin par sonnerie).
- Elles ne peuvent pas être averties en cas d'urgence si l'alarme est exclusivement sonore (alarme incendie dans les locaux d'hébergement).

Les cas sont d'une grande diversité : ces personnes peuvent être sourdes de naissance, elles peuvent être devenues sourdes, elles peuvent avoir une audition résiduelle de mauvaise qualité et être appareillées avec une prothèse auditive, etc.

Les personnes déficientes mentales ou psychiques :

- Elles ont des difficultés pour communiquer.
- Elles ont des difficultés pour se contrôler.
- Elles ont des difficultés pour comprendre.
- Elles ont des difficultés pour s'orienter.
- Elles ont des difficultés pour se repérer.
- Elles ont des difficultés pour mémoriser des informations.

Les cas sont d'une diversité encore plus grande que pour les trois autres types de déficiences.

En matière d'accueil hôtelier, il est essentiel de sensibiliser et former le personnel afin de mieux appréhender les difficultés et mieux les prévenir. Il convient également de soigner la signalétique et l'information afin d'améliorer l'aide à l'orientation, à la compréhension et à la mémorisation.



Les nouvelles obligations en matière d'accessibilité pour les établissements hôteliers

Les hôtels sont des établissements recevant du public (ERP) et sont donc concernés par la réglementation en matière d'accessibilité. Leurs obligations diffèrent en fonction de leur catégorie en matière de sécurité.

Rappelons la définition des ERP :

- Le terme établissement recevant du public (ERP) désigne les lieux publics ou privés accueillant des clients ou des utilisateurs autres que les employés. Cela regroupe un très grand nombre d'établissements comme les cinémas, théâtres, magasins, bibliothèques, écoles, universités, hôtels, restaurants, hôpitaux. Les structures peuvent être fixes ou provisoires.
- Les établissements recevant du public peuvent être gérés par des gestionnaires publics (collectivités locales, administrations, État, etc.) ou par des gestionnaires privés (associations, sociétés à responsabilité limitée, sociétés anonymes, etc.).
- Selon la législation française, ces établissements doivent être accessibles aux personnes handicapées, et les propriétaires doivent mettre en oeuvre des mesures de prévention contre l'incendie et facilitant l'évacuation du public, tout en évitant la panique.
- Les ERP sont classés suivant leur activité et leur capacité.
 - L'activité, ou "type", est désignée par une lettre définie par l'article GN1 du règlement de sécurité incendie dans les ERP. Type O : hôtels et pensions de famille.

- La capacité, ou "catégorie", est désignée par un chiffre défini par l'article R123-19 du Code de la construction et de l'habitation :
 - 1re catégorie : au-dessus de 1 500 personnes ;
 - 2e catégorie : de 701 à 1500 personnes ;
 - 3e catégorie : de 301 à 700 personnes ;
 - 4e catégorie : 300 personnes et au-dessous, à l'exception des établissements compris dans la 5e catégorie ;
 - 5e catégorie : établissements accueillant un nombre très réduit de personnes (inférieur à un seuil de 100 personnes pour un hôtel).

Pour les ERP de la 1re à la 4e catégorie, le nombre de personnes pris en compte pour la détermination de la catégorie comprend le public et le personnel n'occupant pas des locaux indépendants qui posséderaient leurs propres dégagements. Pour les ERP de 5e catégorie (petits établissements), il ne comprend que le public (et pas le personnel).

La loi Française du 11 février 2005 et ses décrets et arrêtés d'application (17 mai 2006, 1er août 2006, 21 mars 2007 et 30 novembre 2007) décrivent précisément les obligations en matière d'accessibilité que doivent respecter les ERP.



Quand se doit-on de se mettre en conformité avec la réglementation accessibilité ?

Lors de travaux de modification ou d'extension, quelle que soit la catégorie de l'établissement hôtelier recevant du public

- S'ils sont réalisés à l'intérieur des volumes ou surfaces existants, les travaux de modification ou d'extension réalisés dans les établissements hôteliers doivent :
 - Pour les hôtels de catégorie 5, s'ils sont réalisés avant le 1er janvier 2015, permettre au minimum de maintenir les conditions d'accessibilité existantes.
 - Pour les hôtels de catégorie 1 à 4, respecter les dispositions applicables lors de la construction ou de la création d'un ERP.
- S'ils entraînent la construction de surfaces ou de volumes nouveaux, on encore dans le cadre d'un changement de destination, les travaux réalisés dans les établissements hôteliers doivent respecter, en matière d'accessibilité, les dispositions applicables pour la construction de nouveaux bâtiments.

S'il n'est pas prévu de travaux, la situation dépend de la catégorie de l'ERP

Le régime est différent pour les hôtels classés en ERP catégories 1, 2, 3 ou 4 et ceux de la catégorie 5.

Dispositions applicables aux établissements hôteliers existants recevant du public de catégories 1 à 4 :

Avant le 1er janvier 2015, ils devront respecter les dispositions applicables relatives à l'accessibilité des ERP.

Diagnostic d'accessibilité

Les établissements hôteliers existants classés dans les quatre premières catégories font l'objet, à l'initiative de l'exploitant, d'un **diagnostic** de leurs conditions d'accessibilité selon les modalités suivantes :

- a) **Au plus tard le 1er janvier 2010**, pour les établissements hôteliers classés en **1re et 2e catégories** et les établissements hôteliers classés en 3e et 4e catégories appartenant à l'Etat ou à ses établissements publics, ou dont l'Etat assure contractuellement la charge de propriété ;
- b) **Au plus tard le 1er janvier 2011**, pour les établissements classés en **3e et 4e catégories** et pour certains établissements

particuliers classés dans les quatre premières catégories (notamment chapiteaux, tentes et structures gonflables ou non, les hôtels-restaurants d'altitude et les refuges de montagnes, les établissements flottants...) ;

- Ce diagnostic analyse la situation de l'établissement ou de l'installation au regard des obligations définies pour les ERP existants (article 2 à 19 de l'arrêté du 1er août 2006, complété par les articles 3 à 10 de l'arrêté du 21 mars 2007),
- décrit les travaux nécessaires pour respecter celles qui doivent être satisfaites avant le 1er janvier 2015 et établit une évaluation du coût de ces travaux.

Le diagnostic est tenu à la disposition de tout usager de l'établissement ou de l'installation.



Dispositions applicables aux établissements existants recevant du public de catégorie 5

Au 1er janvier 2015, une partie du bâtiment ou de l'installation doit fournir, dans le respect des dispositions relatives à l'accessibilité, l'ensemble des prestations en vue desquelles l'établissement ou l'installation est conçu en respectant les règles d'accessibilité.

La partie considérée du bâtiment doit être la plus proche possible de l'entrée principale ou d'une des entrées principales et doit être desservie par le cheminement usuel.

Une partie des prestations peut être fournie par des mesures de substitution. Par exemple, si le salon TV est situé à l'étage sans ascenseur, prévoir une télévision dans une pièce au rez de chaussée.

Diagnostic d'accessibilité

Le diagnostic d'accessibilité n'est pas obligatoire pour les établissements hôteliers de catégorie 5.

Les cas de dérogations

Le représentant de l'Etat dans le département peut accorder des dérogations lorsque les travaux d'accessibilité prévus sont susceptibles d'avoir des conséquences excessives sur l'activité de l'établissement hôtelier, par

exemple lorsque la nature des travaux à engager diminuerait notablement le nombre de chambres et mettrait en péril la rentabilité de l'établissement.

Le représentant de l'État dans le département peut également accorder des dérogations aux dispositions d'accessibilité en cas de contraintes liées à la conservation du patrimoine architectural dès lors que les travaux doivent être exécutés :

- A l'extérieur et, le cas échéant, à l'intérieur d'un établissement hôtelier classé au titre des monuments historiques
- Sur un établissement hôtelier situé aux abords et dans le champ de visibilité d'un monument historique classé ou inscrit, en zone de protection du patrimoine architectural, urbain et paysager ou en secteur sauvegardé et que ces travaux sont de nature à porter atteinte à la qualité de ces espaces protégés.

Dans le cas où l'établissement hôtelier remplit une mission de service public (proximité d'un centre d'examen pour des agents de la fonction publique, dispensaire...), le représentant de l'État dans le département ne peut accorder une dérogation que si une mesure de substitution est prévue.

Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer et de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. (Art R-111-19-2 du décret du 17 mai 2006)



La réglementation accessibilité en détail

Un hôtel accessible est un hôtel qu'une personne handicapée peut aborder depuis une place de stationnement de voiture, dans lequel elle peut entrer et être accueillie. Enfin, c'est aussi un établissement où elle peut utiliser les équipements et services mis à disposition.

C'est ce que l'on appelle "la chaîne du déplacement". Il suffit en effet qu'un seul maillon de cette chaîne soit défaillant, pour qu'une personne handicapée se trouve empêchée d'utiliser un service.

Ce guide apporte un éclairage sur cette réglementation en traitant successivement :

- Les abords de l'établissement hôtelier
 - Le stationnement automobile de la clientèle
 - Les cheminements extérieurs
 - L'accès au bâtiment
 - La signalétique

- Les parties collectives de l'établissement hôtelier

- La réception de l'hôtel
- Les couloirs et les portes
- Les escaliers
- Les ascenseurs
- Les sanitaires

- L'hébergement

- Les chambres pour personnes à mobilité réduite
- Les chambres ordinaires

Légende : symboles utilisés pour préciser les déficiences



Moteur, personne à mobilité réduite (PMR)



Malvoyant, aveugle



Sourd, malentendant



Handicap psychique



Pour tous



Les abords de l'établissement hôtelier

Le stationnement automobile de la clientèle

Réglementation et bonnes pratiques



- Si l'hôtel possède un parking pour la clientèle, celui-ci doit comporter des places aménagées et réservées pour les personnes à mobilité réduite (PMR).
- Les places adaptées doivent représenter au minimum 1 place par tranche de 50.
- Ces places adaptées sont localisées à proximité de l'entrée de l'hôtel et reliées à celle-ci par un chemin accessible.
- Les places adaptées, notamment lorsqu'elles sont réalisées dans un volume fermé, sont telles qu'un usager en fauteuil roulant peut quitter l'emplacement une fois le véhicule garé.
- La largeur minimale des places adaptées doit être de 3,30 m.
- Chaque place adaptée doit être repérée par un marquage au sol et par signalisation verticale.

Le marquage au sol est en deux points :

- au centre (1 logo grande format)
- et en zone arrière de l'emplacement (3 logos petit format)
- Une place de stationnement adaptée doit correspondre à un espace horizontal. Son dévers est inférieur à 2%.

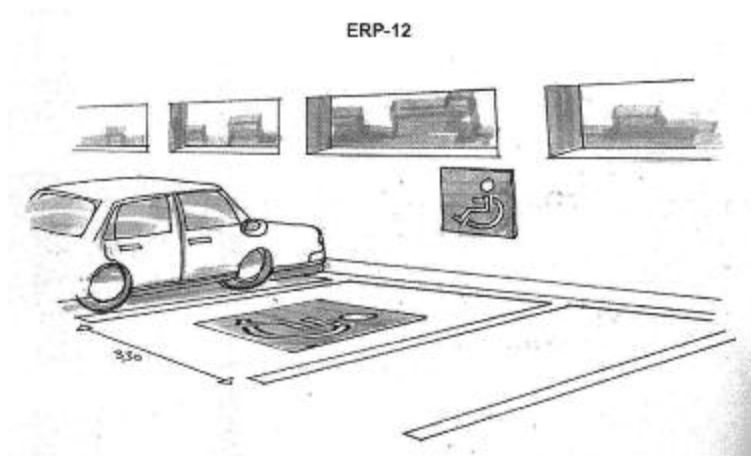
- Une place de stationnement adaptée doit se raccorder sans ressaut de plus de 2 cm au cheminement d'accès à l'entrée de l'hôtel.
- La place réservée aux PMR doit être à une distance maximale de 50 m du bâtiment.
- Les places réservées aux PMR sont correctement réparties devant les différents bâtiments.
- A l'entrée d'un parking en sous-sol, signaler la répartition des places réservées aux PMR dans les différents niveaux.
- Installer si possible un interphone ou un bouton d'appel relié à l'accueil, à proximité de l'emplacement PMR.
- Renforcer l'éclairage de l'emplacement dans le cas de stationnement en sous-sol.



- S'il existe un contrôle d'accès du parc de stationnement de l'hôtel, le système doit permettre à des personnes sourdes ou malentendantes ou des personnes ayant des difficultés pour parler, de signaler leur présence au personnel et d'être informées de la prise en compte de leur appel.

En l'absence de visibilité du contrôle d'accès depuis le poste de contrôle, la visualisation du conducteur peut se faire :

- à l'aide de miroirs
- à l'aide d'une caméra et d'un écran de contrôle





Le cheminement extérieur

Réglementation et bonnes pratiques



- Un chemin accessible doit permettre d'accéder à l'entrée principale de l'hôtel depuis l'entrée du terrain.
- L'aménagement de ce chemin assure la continuité de la chaîne du déplacement avec l'extérieur du terrain.
- Le sol ou le revêtement de sol du chemin doit être non meuble, non glissant, non réfléchissant et sans obstacle à la roue.
- Le chemin doit être horizontal et sans ressaut. A défaut, la pente doit permettre l'accès à une personne en situation de handicap.
- La largeur minimale du cheminement doit être de 1,40 m, il doit être libre de tout obstacle.
- La largeur minimale du cheminement peut, sur une faible longueur, être comprise entre 1,20 m et 1,40 m.
- Une signalisation doit être mise en place à l'entrée du terrain, à proximité des places de stationnement, ainsi qu'en chaque point d'intersection de ce chemin.
- Les différences de niveaux doivent être franchies par des plans inclinés dont la pente est inférieure à 5%.
- Les valeurs de pentes suivantes sont tolérées :
 - jusqu'à 8% sur une longueur inférieure ou égale à 2 m
 - jusqu'à 10% sur une longueur inférieure ou égale à 0,50 m
- Pour les pentes supérieures ou égales à 4%, un palier horizontal est nécessaire tous les 10 m.
- Un palier de repos est nécessaire en haut et en bas de chaque plan incliné et devant chaque porte. Un palier de repos est un rectangle de 1,2 m sur 1,4 m parfaitement horizontal.

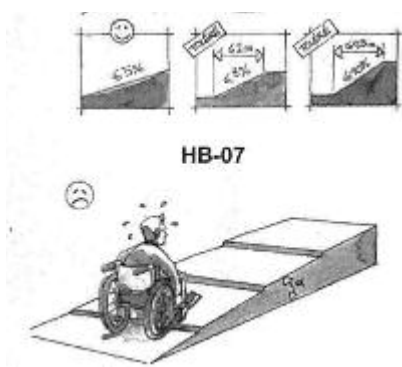
- Le dévers d'un chemin doit être inférieur ou égal à 2%.
- Lorsqu'il ne peut être évité, un faible écart de niveau peut être traité par un ressaut à bord arrondi dont la hauteur doit être inférieure ou égale à 2 cm.
- Les trous et fentes situés dans le sol du chemin doivent avoir une largeur inférieure ou égale à 2 cm.
- La distance minimale entre deux ressauts est de 2,50 m.
- **limiter le nombre de traversée de chaussée sur le chemin depuis les places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite (PMR).**
- **En cas de terrains accidentés, prévoir une place réservée aux personnes à mobilité réduite (PMR) au niveau de l'entrée.**



- Le revêtement du chemin doit présenter un contraste visuel et tactile par rapport à son environnement pour être facilement repérable et appréhendé.
- Le cheminement doit comporter sur toute sa longueur un repère continu :
 - tactile pour le guidage à l'aide d'une canne d'aveugle
 - et visuel pour faciliter le guidage des personnes malvoyantes
- Lorsqu'un cheminement croise une circulation automobile, le passage doit être protégé.



- Le chemin doit être conçu de manière à éviter la stagnation d'eau.
- Un marquage au sol et une signalisation doivent également indiquer aux conducteurs des véhicules qu'ils croisent un cheminement pour piétons.



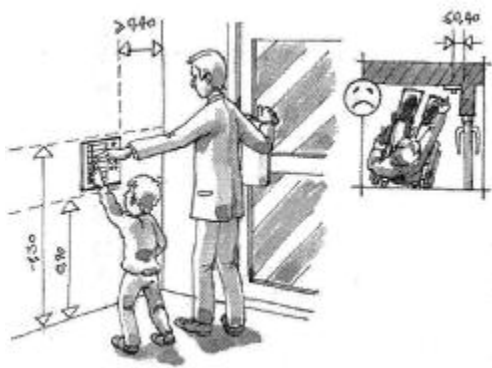


L'accès au bâtiment

Réglementation et bonnes pratiques



- L'entrée de l'hôtel doit être aisément repérable par tous.
- L'accès principal de l'hôtel doit être accessible en continuité avec le chemin extérieur.
- Tout dispositif visant à permettre ou restreindre l'accès à l'hôtel ou à se signaler au personnel doit pouvoir être repéré, atteint et utilisé par une personne handicapée. Soit le client peut l'utiliser, soit la réception peut voir le visiteur et intervenir.
- Installer un bouton d'appel pour demander une aide à la personne dès l'entrée de l'hôtel.
- Favoriser une entrée parfaitement visible depuis la réception de l'hôtel et des postes de contrôle afin de favoriser l'assistance.



- Les systèmes de communication ainsi que les dispositifs de commande manuelle doivent répondre aux exigences suivantes :
 - être situés à une hauteur comprise entre 0,90 m et 1,30 m
 - être situés à plus de 0,40 m d'une paroi de mur
- A l'aplomb des systèmes de communication et des dispositifs de commande doit exister un espace d'usage. Un espace d'usage est un rectangle de 0,80m sur 1,30m horizontal.
- Lorsqu'il existe un dispositif de déverrouillage électrique, il doit permettre à une personne à mobilité réduite d'atteindre la porte et d'entamer la manoeuvre d'ouverture avant que la porte ne soit à nouveau verrouillée.
- Le système d'ouverture des portes doit être utilisable en position "debout" comme en position "assis".
- Une porte adaptée doit pouvoir être utilisée à proximité des portes à tambour, tourniquets ou sas cylindriques.
- Favoriser l'installation de porte à ouverture automatique.



- L'entrée principale de l'hôtel doit être facilement repérable par des éléments architecturaux ou par un traitement utilisant des matériaux différents ou contrastés.
- Tout signal lié au fonctionnement d'un dispositif d'accès doit être sonore et visuel.
- Si la porte est vitrée, des bandes de couleurs contrastées de 5 cm de largeur doivent être installées sur toute la largeur du vitrage pour éviter les chocs frontaux et positionnées à 1,10 m et 1,60 m de hauteur.
- Les boutons d'appel et de commande sont contrastés par rapport au support.
- Les boutons d'appel et de commande sont éclairés par une lumière d'appoint.



La signalétique, l'orientation et l'information

Réglementation et bonnes pratiques



- L'indication "hôtel" et le nom de l'établissement doivent être les plus "lisibles" et compréhensibles possible.
- Le balisage de locaux (WC, Salle de Restaurant, Réception) doit être continu. Les informations d'orientation et de balisage doivent figurer en chaque point où un changement de direction est possible.
- Les informations doivent être regroupées.



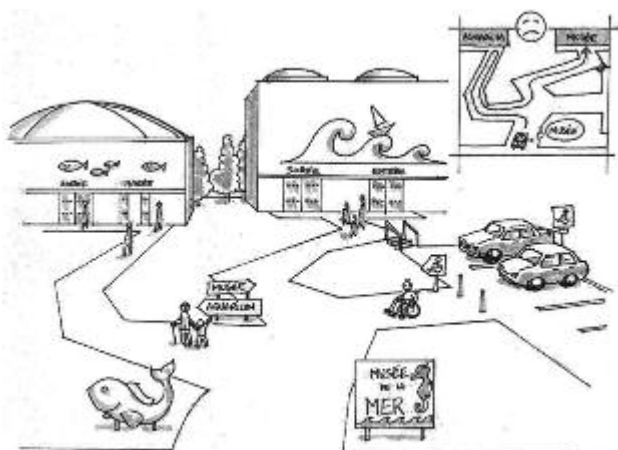
- Les supports d'information doivent permettre une lecture en position "debout" comme en position "assis".
- Les supports d'information situés à une hauteur inférieure à 2,20 m doivent pouvoir être approchés à moins de 1 m.



- Les supports d'information doivent être contrastés par rapport à leur environnement immédiat.
- Les supports d'information doivent être choisis et orientés pour éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour.
- Les informations (lettres ou symboles) doivent être contrastées par rapport au fond du support.
- La hauteur des caractères d'écriture ou des symboles doit être adaptée aux circonstances. Dans tous les cas, la hauteur des caractères doit être supérieure à 1,5 cm pour la signalisation et l'orientation.
- Il est conseillé de prévoir une hauteur de 1 cm par mètre (caractères de 3 cm pour une information lue à 3 m de distance)



- La signalisation doit recourir autant que possible à des icônes et des pictogrammes.





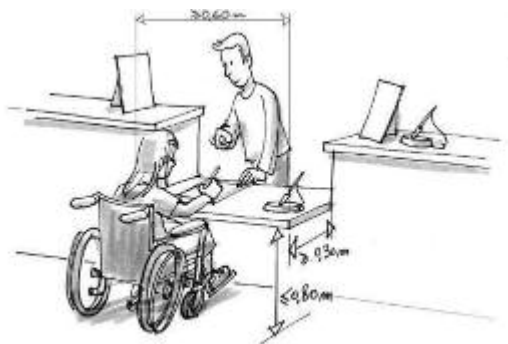
Les parties collectives de l'établissement hôtelier

La réception de l'hôtel

Réglementation et bonnes pratiques



- Tout aménagement, équipement ou mobilier situé à la réception de l'hôtel doit pouvoir être repéré, atteint et utilisé par une personne handicapée.
- Prévoir un local insonorisé à proximité de la réception de l'hôtel afin d'y recevoir les clients nécessitant des conditions d'accueil adaptées (déficiences auditives, déficiences mentales et déficiences psychiques).
- Positionner la réception pour qu'elle soit visible dès l'entrée dans l'hôtel.
- Installer un bouton d'appel pour demande d'assistance dans la zone de réception.
- Indiquer les toilettes depuis la réception par un balisage continu.



- Pour écrire et utiliser un clavier, une partie au moins du comptoir de la réception de l'hôtel doit présenter les caractéristiques suivantes :
 - une hauteur maximale de 80 cm
 - un vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux d'une personne en fauteuil roulant
- Les banques d'accueil doivent être utilisables par une personne en position "debout" comme en position "assis" et permettre la communication visuelle entre les usagers et le personnel.



- Lorsque l'accueil est sonorisé, il doit être équipé d'un système de transmission du signal acoustique par une boucle à induction magnétique, signalé par un pictogramme.
- Prévoir une connexion Internet à la réception pour pouvoir offrir un service de traduction en langage des signes délocalisé. Ce service est idéalement situé dans le local réservé à l'accueil personnalisé.



- Ne pas positionner l'accueil à contre-jour.



- Sensibiliser et former le personnel de l'hôtel aux différents types de déficiences et aux bonnes pratiques en matière d'accueil et d'assistance des personnes handicapées.



Les couloirs et les portes

Réglementation et bonnes pratiques



- Les couloirs de l'hôtel doivent être accessibles et sans danger pour les personnes handicapées.
- Les revêtements de sol et les équipements doivent permettre une circulation aisée et sécurisée des personnes handicapées.
- Les portes battantes et les portes automatiques doivent pouvoir être utilisées sans danger par les personnes handicapées.
- L'éclairage est renforcé dans les parties du parcours qui peuvent être source de perte d'équilibre pour les personnes handicapées, et à proximité des dispositifs d'accès et d'informations.
- Aucun obstacle ne doit se situer sur le chemin jusqu'à une hauteur de 2,20 m.
- Lorsque la durée de fonctionnement d'un système d'éclairage est temporisée, l'extinction doit être progressive.
- **Mettre en oeuvre une signalétique et un balisage continu pour les différentes fonctions (WC, restaurant, etc.).**



- La largeur minimale du cheminement accessible doit être de 1,40 m à l'intérieur, libre de tout obstacle. Une tolérance de 1,20 m est acceptée dans les établissements existants.
- Toutes les portes situées sur les parcours doivent permettre le passage des personnes handicapées.
- Les portes sont composées de un ou plusieurs vantaux. La largeur minimale du vantail couramment utilisé doit être de 0,90 m.
- Devant chaque porte doit exister un espace de manoeuvre de porte. Un espace de manoeuvre de porte est un rectangle horizontal d'une largeur de 1,40 m. La longueur est de 1,70 m du côté où la porte se pousse. La longueur est de 2,20 m du côté où la porte se tire.

- L'effort nécessaire pour ouvrir la porte doit être inférieur ou égal à 50 N.
- Les poignées de portes doivent être facilement préhensibles et manoeuvrables en position "debout" comme "assis".
- L'extrémité de la poignée doit être située à plus de 0,40 m d'une paroi. Cette règle n'est pas obligatoire dans les établissements existants.
- Les poignées que l'on peut manoeuvrer en laissant "tomber la main" sont celles qui conviennent le mieux. Les poignées "bouton" sont à éviter car généralement difficilement manoeuvrables par une personne ayant des difficultés de préhension.
- A l'extérieur comme à l'intérieur d'un sas, un espace de manoeuvre de porte doit exister devant chaque porte
- La durée d'ouverture d'une porte automatique doit permettre le passage de personnes à mobilité réduite. Le système doit être conçu pour pouvoir détecter des personnes de toutes tailles.
- En chaque point permettant un choix d'itinéraire, il doit exister un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour pour une personne circulant en fauteuil roulant. Un espace de manoeuvre est un disque de 1,50 m de diamètre, horizontal.
- Qu'ils soient posés ou encastrés, les tapis fixes doivent présenter la dureté nécessaire pour ne pas gêner la progression d'un fauteuil roulant. Ils ne doivent pas créer de ressaut de plus de 2 cm. Les paillasons sont concernés par ces spécifications.

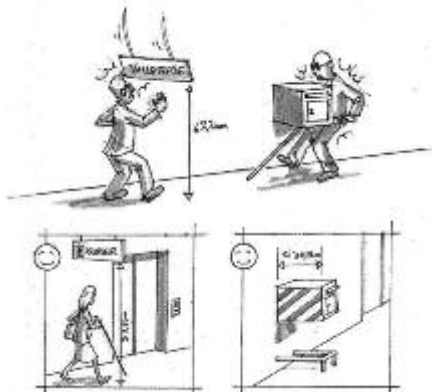


Les couloirs et les portes (suite)

Réglementation et bonnes pratiques



- Les revêtements des sols, murs et plafonds ne doivent pas créer de gêne sonore pour les personnes ayant une déficience auditive. L'ambiance sonore doit être soignée à proximité de la réception.
- Lorsqu'une porte comporte un système d'ouverture électrique, le déverrouillage doit être signalé par un signal sonore et lumineux.



- Les principaux éléments du parcours doivent être repérables par les personnes ayant une déficience visuelle.
- L'éclairage des circulations est traité de manière à ne créer aucune gêne visuelle.
- Le dispositif d'éclairage artificiel doit permettre d'assurer des valeurs d'éclairage variable en fonction des espaces : 200 lux à la réception, 150 lux dans les escaliers et 100 lux dans les couloirs
- Favoriser l'utilisation de boîtiers de commandes (interrupteur...) de couleur contrastée.
- Contraster les plinthes avec les murs et le sol, notamment lorsque les couleurs sont trop proches.
- Contraster les encadrements des portes avec les murs notamment lorsque les couleurs sont trop proches.
- Eviter les couleurs de sol blanches, très claires, noires et très foncées.
- Eviter les motifs de revêtement de sol compliqués, et notamment géométriques.



- Une aide au repérage et au guidage consiste à porter sur un plan doté d'un code de couleurs les différents espaces ou services du bâtiment, et à utiliser un rappel de ces couleurs sur les murs et les sols dans les locaux correspondants.



Les escaliers (tous les escaliers de l'hôtel)

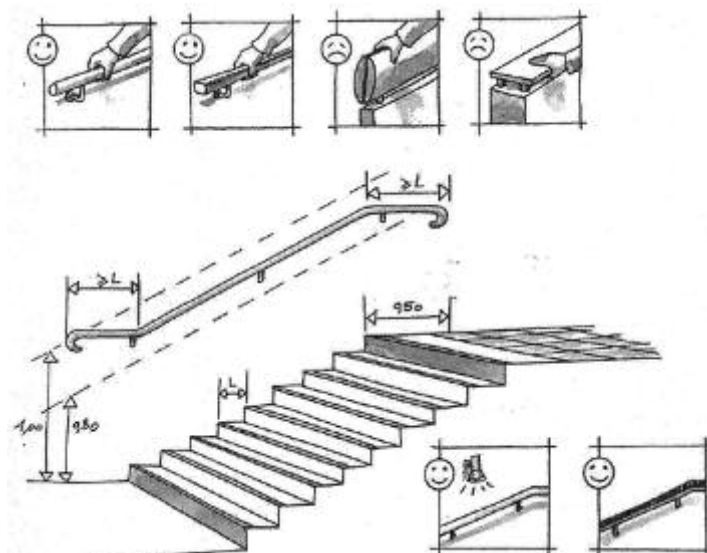
Réglementation et bonnes pratiques



- Les marches des escaliers doivent répondre aux exigences suivantes : hauteur de la marche inférieure ou égale à 16 cm et largeur du giron supérieure ou égale à 28 cm.
- Dans le cas de marches non parallèles (escaliers hélicoïdaux, escaliers balancés), la mesure du giron se fera à 0,50 m du mur extérieur, de manière à permettre à une personne de progresser en sécurité en se tenant du côté le plus favorable.
- L'escalier doit comporter une main courante de chaque côté.
- La largeur minimale entre les mains courantes doit être de 1,20 m.
- La première et la dernière marche doivent être pourvues d'une contremarche d'une hauteur minimale de 0,10 m, visuellement contrastée par rapport à la marche.
- Les nez de marches doivent répondre aux exigences suivantes :
 - être contrastés visuellement par rapport au reste de l'escalier
 - être antidérapants
 - ne pas présenter de débord excessif par rapport à la contremarche.



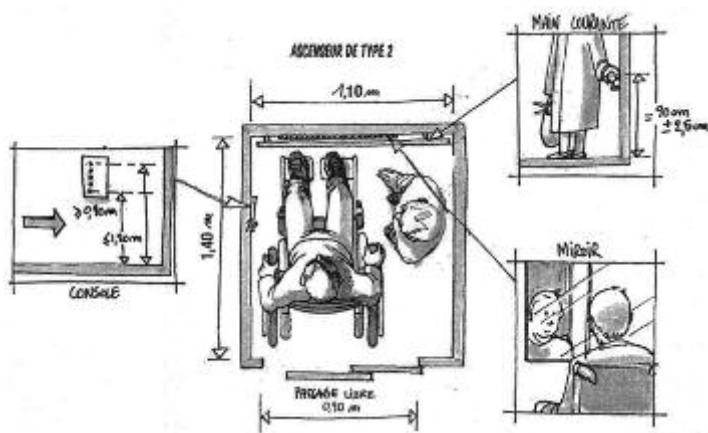
- En haut de l'escalier, un revêtement de sol doit permettre l'éveil de la vigilance à une distance de 0,50 m de la première marche grâce à un contraste visuel et tactile.
- Toute main courante de chaque escalier doit répondre aux exigences suivantes :
 - être située à une hauteur comprise entre 0,80 m et 1 m.
 - se prolonger horizontalement de la longueur d'une marche au-delà de la première et de la dernière marche.
 - être continue, rigide et facilement préhensible
 - être différenciée de la paroi support grâce à un éclairage particulier ou à un contraste visuel
- disposer une bande d'appel à la vigilance à chaque niveau desservi par un escalier.
- Utiliser une couleur contrastée avec les murs pour la main courante et les nez de marches.
- Placer les dispositifs d'éclairage dans les volées de marches plutôt que sur les paliers.
- Indiquer le niveau par une inscription en relief et en braille sur les mains courantes.





Les ascenseurs

Réglementation et bonnes pratiques



- Un ascenseur est également nécessaire si l'hôtel reçoit moins de cinquante personnes et lorsque certaines prestations ne peuvent être offertes au rez-de-chaussée.
- Les locaux collectifs et les services communs doivent être de plain-pied ou être desservis par un ascenseur.
- Tous les ascenseurs doivent pouvoir être utilisés par les personnes handicapées.
- Les caractéristiques et la disposition des commandes extérieures et intérieures à la cabine d'ascenseur doivent permettre leur repérage et leur utilisation par des personnes handicapées.
- Dans les ascenseurs, des dispositifs doivent permettre de recevoir par des moyens adaptés les informations liées aux mouvements de la cabine, aux étages desservis et au système d'alarme.
- A l'arrêt, le plancher de la cabine doit être au même niveau que le plancher à desservir, avec une tolérance de 2 cm (en plus ou en moins).
- Les temps d'ouverture de la porte d'accès doivent être suffisants pour le passage d'un fauteuil roulant. Les portes coulissantes sont obligatoires.



- Indiquer l'ascenseur depuis l'accès à l'escalier. Utiliser un balisage continu entre l'escalier et l'ascenseur.
- La largeur minimale de passage de la porte de l'ascenseur doit être de 0,80 m. Les dimensions intérieures doivent être au minimum de 1 mètre



- Toute dénivellation des circulations horizontales supérieure ou égale à 1,20 m détermine un niveau décalé considéré comme un étage.
- Un ascenseur est nécessaire si l'hôtel peut recevoir cinquante personnes en sous-sol, en mezzanine ou en étage.

(parallèlement à la porte) par 1,25 m (perpendiculairement à la porte).

- Les commandes de l'appareil situées sur le côté de la cabine doivent être à une hauteur maximale de 1,20 m. Elles doivent être situées à plus de 40 cm des autres parois de la cabine.
- Positionner à l'intérieur de la cabine un miroir pour aider à la manoeuvre d'un fauteuil roulant (manoeuvre en marche arrière). Veiller à ce que la position du miroir permette la vision par une personne en fauteuil roulant.



- Un indicateur visuel permet de connaître la position de la cabine.
- Un dispositif de demande de secours équipé de signalisation visuelle et sonore ou un dispositif de demande de secours existant faisant l'objet d'une modification comporte :
 - un pictogramme illuminé jaune, en complément du signal sonore de transmission de la demande, pour indiquer que la demande de secours a été émise,
 - un pictogramme illuminé vert, en complément du signal sonore normalement requis (liaison phonique), pour indiquer que la demande de secours a été enregistrée,
 - une aide à la communication pour les personnes malentendantes, telle qu'une boucle magnétique.



- La signalisation palière du mouvement de la cabine respecte les exigences ci-après :
 - un signal sonore doit prévenir du début d'ouverture des portes,
 - deux flèches lumineuses doivent être installées pour indiquer le sens du déplacement,
 - un signal sonore utilisant des sons différents pour la montée et la descente doit accompagner l'illumination des flèches.
- Un message vocal indique la position à l'intérieur de la cabine.
- Positionner à l'intérieur de la cabine une signalétique doublée en relief.
- Installer un bouton d'appel extérieur de la cabine pour demander assistance au personnel de l'établissement en cas de panne.



Les sanitaires (du hall ou des locaux collectifs)

Réglementation et bonnes pratiques



■ Le hall d'accueil et les locaux collectifs doivent comporter au moins un WC et un lavabo, aménagés de manière à en permettre l'accès et l'usage aux personnes circulant en fauteuil roulant.

■ Le WC et le lavabo accessibles aux personnes handicapées doivent être desservis par un cheminement praticable en fauteuil roulant.

■ Lorsqu'il existe des WC séparés pour chaque sexe, un WC accessible séparé doit être aménagé pour chaque sexe. Les lavabos ou un lavabo au moins par groupe de lavabos doivent être accessibles aux personnes handicapées ainsi que les divers aménagements tels que miroir, distributeur de savon, sèche-mains.

■ **Alterner la position de la zone d'usage dans les WC hommes et WC femmes. Par exemple : zone de transfert à droite dans les WC hommes et à gauche dans les WC femmes.**

■ Un WC aménagé pour les personnes handicapées doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Comporter, en dehors du débattement de porte, un espace d'usage de 0,80 m X 1,30 m, situé latéralement par rapport à la cuvette.

- Il permet de refermer la porte derrière soi une fois entré.

- Comporter un espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour de diamètre 1,50 m, situé à l'intérieur du cabinet ou, à défaut, en extérieur devant la porte (uniquement pour les hôtels existants).

- La surface d'assise de la cuvette doit être située à une hauteur comprise entre 0,45m et 0,50 m du sol.

- Une barre d'appui latérale doit être prévue à côté de la cuvette, permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant et apportant une aide au relevage.

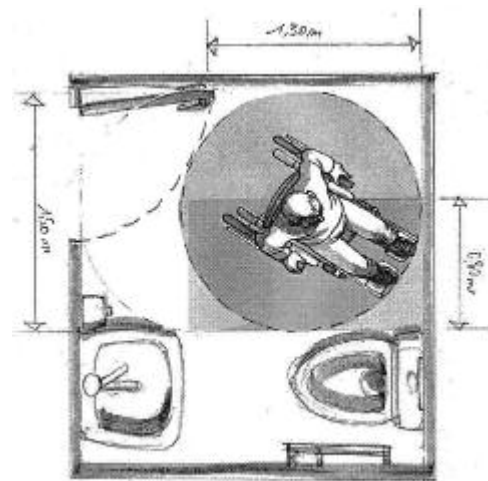
- La barre doit être située à une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m. Sa fixation ainsi que le support doivent permettre à un adulte de prendre appui de tout son poids.

- **Le local du WC doit disposer d'un lavabo.**

- **Dans le cas où l'espace de manoeuvre avec possibilité de demi-tour est situé à l'extérieur du WC aménagé pour les personnes handicapées, il n'est pas exigé que cet espace soit situé devant la porte. Il doit cependant être aménagé à proximité de celle-ci. Un espace de manoeuvre de porte est nécessaire devant la porte, qui doit en outre être équipée d'un dispositif permettant de la refermer derrière soi une fois entré.**

- **Installer un ferme-porte ou une poignée supplémentaire à proximité de l'axe de la porte.**

- **Installer un bouton d'appel à l'intérieur du sanitaire pour les demandes d'assistance.**





Les autres locaux (restaurant, salon, salles de réunion et conférences, etc.)

Réglementation et bonnes pratiques



■ Les personnes handicapées doivent pouvoir accéder aux différents locaux collectifs (restaurant, salon, etc.) de manière autonome.



■ Nombre d'emplacements aménagés pour les personnes à mobilité réduite (PMR) :

- Au moins 2 jusqu'à 50 places
 - 1 emplacement supplémentaire par tranche ou fraction de 50 places en sus.
- Largeur de la porte :
- Plus de 100 personnes en capacité : 1,40 m avec un minimum de 0,90 m sur le vantail d'usage
 - Moins de 100 personnes en capacité : 0,90 m.
- Hauteur des poignées d'ouverture et dispositifs de commande comprise entre 0,90 m et 1,30 m.

■ Espace de manoeuvre libre de tout obstacle de Ø 1,50 m minimum à l'intérieur et accessible par un cheminement praticable.

■ Emplacements accessibles libres de tout obstacle de 0,80 m x 1,30 m minimum à l'intérieur, devant chaque élément de mobilier, et accessibles par un cheminement praticable.

■ Dimension des tables :

- Hauteur maximale de 0,80 m.
- Vide en partie inférieure d'au moins 0,60 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur pour permettre le passage des genoux.

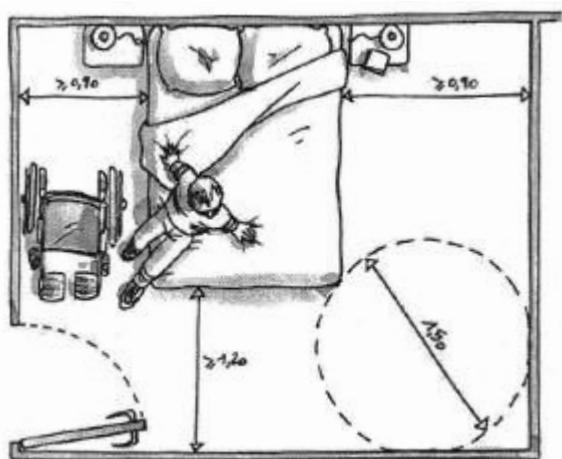


■ Prévoir une boucle à induction magnétique pour malentendants dans les salles équipées d'un matériel de sonorisation.



La chambre aménagée

Réglementation et bonnes pratiques



■ Tout établissement disposant de locaux d'hébergement pour le public doit comporter des chambres aménagées et accessibles de manière à pouvoir accueillir des personnes handicapées.

■ Il convient d'installer systématiquement des bandes contrastées à double hauteur (recommandé à 1,10m et 1,60m de hauteur) sur toute la largeur des vitrages (portes, parties fixes...) à l'intérieur du bâtiment.

■ De même, afin d'assurer la sécurité des usagers malentendants, il est recommandé de mettre à leur disposition des équipements vibreurs qui permettent de transmettre le système sonore des alarmes de site (incendies...).

■ Il est également recommandé l'installation de flashes lumineux doublant les signaux sonores d'alarme.

■ Le bureau doit répondre aux caractéristiques suivantes : hauteur maximale de 0,80m, vide en partie inférieure d'au moins 0,30m de profondeur, 0,60m de largeur et 0,70m de hauteur pour permettre le passage des genoux.



■ Lorsque ces chambres comportent une salle d'eau, celle-ci doit être accessible et aménagée pour les personnes à mobilité réduite.

■ Si les chambres ne comportent pas de salle d'eau et s'il existe une salle d'eau d'étage, celle-ci doit être accessible et aménagée pour les personnes à mobilité réduite.

■ Lorsque ces chambres comportent un WC, celui-ci doit être accessible et aménagée pour les personnes à mobilité réduite.

■ Si les chambres ne comportent pas de WC et s'il existe un WC d'étage, celui-ci doit être accessible et aménagée pour les personnes à mobilité réduite.

■ Le nombre minimal de chambres aménagées pour les personnes à mobilité réduite est défini de la façon suivante :

- 1 chambre "PMR" si l'hôtel comporte moins de 21 chambres
- 2 chambres "PMR" si l'hôtel compte de 21 à 50 chambres.
- 1 chambre complémentaire par tranche de 50 chambres au-delà de 50.

■ Les chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite sont réparties entre les différents étages desservis par ascenseur.

■ La chambre doit respecter les caractéristiques suivantes :

- Elle doit comporter un espace de manoeuvre d'un diamètre de 1,50 m, hors du débatement de la porte (dont la largeur est de 0,90 m).
- Cas N°1 : Elle comporte un passage d'au moins 0,90 m sur les 2 grands cotés du lit et un passage de 1,20 m sur le petit coté du lit.
- Cas N°2 : Elle comporte un passage d'au moins 1,20 m sur les 2 grands cotés du lit et un passage de 0,90 m sur le petit coté du lit.
- L'espace de manoeuvre peut chevaucher un ou plusieurs espace de passage sur les cotés du lit.
- Le plan de couchage est situé entre 0,40 m et 0,50 m du sol.
- Les dimensions sont de 1,40 x 1,90 m pour un lit double ou 0,90 x 1,90 m pour un lit simple.



La salle d'eau (le cabinet de toilette et le WC)

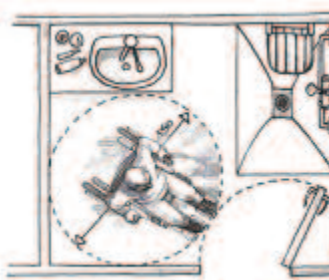
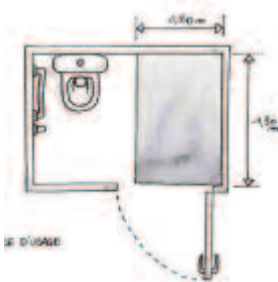
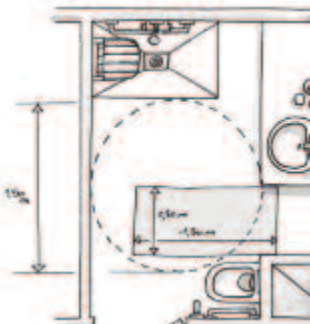
Réglementation et bonnes pratiques



- Le cabinet de toilette intégré à la chambre "PMR" ou le cabinet de toilette d'étage adapté pour les personnes à mobilité réduite doit respecter les caractéristiques suivantes :
 - Disposer d'une douche sans seuil et équipé de barres d'appui,
 - Disposer d'une zone de manoeuvre d'un diamètre de 1,50 m, libre de tout obstacle et en dehors du débattement de la porte.

- Le WC intégré à la chambre "PMR" ou le WC d'étage adapté pour les personnes à mobilité réduite doit respecter les caractéristiques suivantes :
 - Comporter, en dehors du débattement de porte, un espace d'usage de 0,80 m X 1,30 m, situé latéralement par rapport à la cuvette.
 - La surface d'assise de la cuvette doit être située à une hauteur comprise entre 0,45 m et 0,50 m du sol.
 - Une barre d'appui latérale doit être prévue à côté de la cuvette, permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant et apportant une aide au relevage.
 - La barre doit être située à une hauteur comprise entre 0,70 m et 0,80 m. Sa fixation ainsi que le support doivent permettre à un adulte de prendre appui de tout son poids.

- Le cabinet de toilette et le WC peuvent être rassemblés dans le même local (cf 1^{er} schéma) ou être dans des locaux distincts (cf. 2^e et 3^e schémas).
 - Il est recommandé pour les personnes malvoyantes de contraster la cuvette avec son environnement.
 - Poser un siphon décentré sur lavabo, et vérifier l'espace libre sous le lavabo permettant le passage des jambes (0,70m).
 - Situer le bas du miroir à une hauteur maximale de 1,05m.
 - Installer un bouton d'appel à l'intérieur du sanitaire pour les demandes d'assistance.
 - Privilégier l'utilisation d'équipements contrastés avec les sols, plinthes, boîtiers de commande, encadrements et poignées de porte pour les personnes malvoyantes.



Les autres chambres

Réglementation et bonnes pratiques



- Toutes les chambres de l'hôtel, celles adaptées aux personnes à mobilité réduite et les autres, doivent répondre aux dispositions suivantes :
 - Une prise de courant au moins doit être située à proximité du lit.
 - Pour les établissements disposant d'un réseau de téléphonie interne, une prise téléphone doit être reliée à ce réseau.
 - Le numéro de chaque chambre doit figurer en relief sur la porte.



Procédure à suivre pour rendre son établissement accessible

1) Faire un diagnostic des travaux à engager et chiffrer le montant

- Le diagnostic peut être réalisé par un architecte, une entreprise spécialisée dans le diagnostic ou un économiste de la construction agréé.

2) Lancer les travaux et suivre leur réalisation

- Un architecte ou un autre professionnel de la Maîtrise d'oeuvre peut vous accompagner tout au long du chantier.

Aides financières à l'accessibilité

Dans le cadre des aides à la création et à la rénovation des établissements hôteliers, le Conseil général du Finistère et le Conseil régional de Bretagne apportent un soutien financier à l'adaptation à l'accessibilité des établissements.

Pour le Conseil général : par une aide de 25% des travaux relatifs à l'accessibilité, complétée d'un bonus de 5000 € pour une labellisation Tourisme & Handicap, dans le cadre d'un programme doté d'un plafond d'aide de 50 000 € par établissement (hors bonus).

Renseignements auprès de la DDEI : 02 98 76 20 67.

Pour le Conseil régional : renseignements auprès du service du tourisme : 02 99 27 12 24.

Sites internet et documentation utiles

- www.finistere-accessible.com
- Informations sur la réglementation accessibilité et actualité ministérielle : www.developpement-durable.gouv.fr
- Recensement des architectes inscrits à l'ordre pouvant accompagner les travaux de mise en accessibilité : www.architectes.org
- Information sur la labellisation Tourisme & Handicaps : www.tourisme-handicaps.org
- Guide "Tourisme & handicap, adapter les équipements touristiques" de Finistère Tourisme, Agence de Développement Touristique.

Les partenaires de Finistère Tourisme, Agence de Développement Touristique

Le suivi et la valorisation de l'offre touristique accessible en Finistère sont réalisés en collaboration avec de nombreux partenaires :

- Le Conseil général du Finistère
- La Maison départementale des personnes handicapées
- Le Collectif des associations de personnes handicapées du Finistère
- La Direction Départementale des Territoires et de la Mer
- La Direction Départementale de la cohésion sociale
- Les pays touristiques
- Les offices de tourisme et syndicats d'initiative
- CCI 29
- Nautisme en Finistère
- L'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH29)
- Le SDHPA
- Gîtes de France
- Clévacances
- Rando accueil
- Le SMATAH
- Cheval en Finistère

ACCESSIBILITÉ DES ÉTABLISSEMENTS HÔTELIERS

Se mettre en conformité avec la réglementation
pour accueillir des personnes handicapées



a@t29@finisteretourisme.com
WWW.FINISTERETOURISME.COM
02 98 76 24 77

WWW.FINISTERE-ACCESSIBLE.COM