

# Accéder et être accueilli

## ERP, logements, activités et services



### De quoi parle-t-on ?

- En **2023**, la moitié seulement des Etablissements Recevant du Public (ERP) sont dans une démarche d'accessibilité : 900 000 ERP sur 1,8 million au total.

Source : Gazette des communes 6 février 2023, interview de Carole Guéchi

- **70%** des personnes en béquilles ou en fauteuil roulant ont éprouvé des difficultés pour trouver un logement adapté à leurs besoins.

Enquête menée par l'Ifo pour APF France handicap, janvier 2020

Pouvoir accéder aux logements, services publics, commerces, établissements de santé, écoles ou lieux culturels de façon autonome et profiter de toutes les prestations qui y sont offertes constitue un droit fondamental pour tous les citoyens, y compris ceux en situation de handicap.

Pour les **usagers**, cela implique de pouvoir :

- Se repérer, identifier et accéder au bâtiment et aux services en toute autonomie : visiophone, signalétique, accueil...
- Se loger et profiter de son logement en toute autonomie, en intérieur autant que dans les parties communes.

Pour les **responsables** des lieux publics et privés, cela implique de :

- Assurer la continuité du cheminement entre l'espace public et les bâtiments : rampe d'accès, balise sonore, signalétique adaptée...
- Mettre à disposition l'information sur la fonctionnalité et l'accessibilité des lieux et des services (RPA).
- Accueillir, avec du personnel formé et des équipements adaptés pour toutes et tous.



### Vocabulaire, mots clés

- **Registre Public d'Accessibilité (RPA) :** Les gestionnaires d'ERP doivent mettre à disposition du public un document, ce document public d'accessibilité (RPA), afin de communiquer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées par leur établissement. Les critères d'accessibilité indiqués dans ce document permettent ensuite de mettre à jour la plateforme Acceslibre, pour une meilleure information des publics.
- **Ressaut :** C'est la différence de niveau du sol au cours d'un cheminement. Par exemple : une ou plusieurs marches à l'entrée d'un bâtiment. À savoir qu'un ressaut de plus de 2cm est difficilement franchissable par une personne en fauteuil roulant ou une poussette.



## Politiques publiques concernées



Ressources  
humaines



ERP



Logement



Voirie et  
espaces publics



## Réglementation

### Réglementation logement :

- Pour le logement neuf : décret n°2015-1770 modifiant les dispositions du code de la construction et de l'habitation relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des bâtiments d'habitation collectifs et des maisons individuelles neufs.
- Pour le logement existant : la réglementation ci-dessus s'applique pour les travaux de grande ampleur.

### Recensement de l'offre de logement accessible :

- Article L2143-3 du code général des collectivités territoriales.

### Règlementation ERP :

- Pour les ERP neufs : arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement.
- Pour les ERP existants : arrêté du 8 décembre 2014 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

### Formation :

- Décret n° 2007-436 du 25 mars 2007 relatif à la formation à l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées.
- Code du travail, ordonnance de 2014 créant l'article L. 4142-3-1 : obligation de formation du personnel des ERP à l'accueil des personnes en situation de handicap.



## Partenaires principaux

- Commission communale pour l'accessibilité (CCA), si elle existe
- Commission intercommunale pour l'accessibilité (CIA), si elle existe
- Bailleurs
- Maîtrises d'œuvre
- ABF (architecte des bâtiments de France)
- Partenaires institutionnels (par exemple, DDT pour validation des dérogations et projets)



## Clés d'actions

### Logement

- Obtenir l'état des lieux des logements accessibles.
- Communiquer sur l'offre des logements accessibles.
- Évaluer cette accessibilité avec les habitants et les associations locales, pour identifier des leviers d'amélioration.

### ERP

- Prendre connaissance de l'accessibilité des bâtiments de la collectivité (Ad'Ap).
- Mobiliser les gestionnaires d'ERP sur leurs responsabilités et leurs enjeux (un bâtiment plus accessible veut souvent dire plus de visiteurs).
- Donner les moyens de réaliser les travaux de mise en accessibilité (par exemple : support écran pour les services de téléphonie pour personnes sourdes, documents en FALC...).
- Prendre en compte en amont les besoins des personnes en situation de handicap (PSH) lors de tout projet d'aménagement.
- Mettre à disposition l'information de l'accessibilité des établissements publics et privés.
- Donner les moyens d'organiser la collecte de la donnée (de la chaîne de déplacement : voirie/transport/ERP) et communiquer sur ces données.

### Accueil et communication

- Former tous les agents d'accueil aux besoins spécifiques des PSH en lien avec le référentiel, pour les structures publiques (formation réglementaire). Prendre appui sur les expériences vécues par les personnes concernées (exemples concrets).
- Garder à l'esprit que le numérique est une solution qui ne répond pas forcément à tous les besoins.
- Mobiliser le service communication pour les productions de supports, de contenus...



## Exemples de bonnes pratiques

- Éditer des documents permettant de faciliter les démarches administratives des usagers. Par exemple, une aide pour remplir sa demande de logement en FALC (facile à lire et à comprendre) - Métropole Européenne de Lille.



[Cliquez pour accéder au document de demande de logement social en FALC](#)

- Accompagner les usagers en leur donnant une information claire et inclusive sur les données collectées via des applications comme GRALL - Communauté d'Agglomération Pays Basque.



Cliquer pour accéder à l'[Application Grall](#)



**Pour aller plus loin (ressources, documentations, sites, références...)**

- **Référentiel de formation des agents à l'accueil des Personnes handicapées | Guide DMA :** [Présentation du référentiel](#) et [Télécharger le référentiel](#)

- Plateforme [Acceslibre](#)

