

Livret méthodologique

Rendre son logement
adapté à tous



Introduction

Selon le code de la construction et de l'habitation, un logement est accessible lorsque les personnes handicapées peuvent, « **avec la plus grande autonomie possible** », **circuler, se repérer et communiquer dans le bâtiment, accéder aux locaux et utiliser les équipements.**

Depuis 2015, les bâtiments neufs sont soumis à des obligations d'accessibilité.

Toutes les personnes handicapées n'ont pas besoin d'une chambre d'hôtel adaptée !

Le handicap touche près d'une personne sur cinq. Et pourtant, toutes ne se déplacent pas en fauteuil roulant (seulement **3%** des personnes en situation de handicap en France).

Une chambre non adaptée peut être utilisée par une personne présentant une déficience visuelle, auditive ou mentale.

Mais une chambre accessible ou adaptée doit permettre librement et en autonomie de pouvoir : circuler ; accéder ; utiliser ; s'informer ; communiquer !

Dans ce guide nous tâcherons de différencier : **Accessibilité** et **Adaptation**

- Un **logement accessible** respecte les obligations du code de la construction et de l'habitation.
- Un **logement adapté** répond aux capacités et aux besoins précis de son occupant, sans forcément respecter les obligations réglementaires.

Il faut avoir en tête qu'une chambre ou un lieu accessible se basant sur les éléments d'aménagement préconisés par la norme, ne garantit pas pour autant une adéquation avec les besoins de son occupant !

Par exemple : une personne sourde peut ainsi avoir besoin de signaux visuels répartis dans le logement pour l'avertir de l'activation de la sonnette ou du téléphone.

Or, cette installation n'étant pas imposée par la réglementation, un logement accessible n'en possédera pas et sera donc inadapté à cet occupant sourd !

Introduction

Pourquoi rendre son hébergement accessible ou adapté ?

En rendant son établissement accessible, la capacité d'attraction d'une clientèle diverse s'élargit, incluant les personnes âgées et celles ayant des limitations temporaires suite à une blessure.

- *Nouvelle clientèle :*

Les clients en situation de handicap représentent une part croissante du tourisme (cela concerne 18 millions de personnes de 15 ans ou plus). Répondre favorablement à ces attentes attire une nouvelle partie de marché, augmentant ainsi le taux d'occupation des établissements.

- *Image de marque positive :*

Les entreprises engagées dans la lutte contre les discriminations bénéficient d'une image de marque renforcée et positive. Cette perception augmente la fidélisation des clients et renforce les valeurs sociétales transmises.

Légende du livret :



Personnes en situation de handicap moteur et PMR



Personnes non et mal-voyantes



Personnes non et mal-entendantes



Personnes ayant un handicap mental, psychique, TDAH*

* *Trouble du Déficit de l'Attention avec ou sans Hyperactivité*

Introduction

Ci-dessous un tableau référençant les difficultés rencontrées pour séjourner dans un hébergement touristique et les adaptations possibles pour améliorer le confort des personnes.

Types de handicap	Exemples de difficultés rencontrées	Points de vigilance et améliorations possibles
Moteur 	<ul style="list-style-type: none"> • accéder depuis l'espace public • franchir des marches (personnes en fauteuils) • parcourir de longue distance, notamment si le cheminement est en pente (personnes mal-marchantes) • circuler dans les couloirs et sur les cheminements extérieurs • pénétrer et circuler dans les pièces de vie • utiliser les sanitaires • manœuvrer les fenêtres 	<ul style="list-style-type: none"> • accès de plain-pied • dimensionnement et pente des circulations (largeur $\geq 1,20$ m, pente $< 5\%$) • sécurisation des escaliers, notamment à l'aide de mains courantes • respect des espaces de manœuvre et d'usage et les rayons de giration • revêtement facilitant le roulement • décroisement des pièces • vérification des hauteurs de commandes et des équipements • ascenseur pour les bâtiments d'habitation collectifs comportant plus de 3 étages au-dessus et en dessous du rez-de-chaussée • commandes d'éclairage multiples
Visuel 	<ul style="list-style-type: none"> • identifier l'entrée et accéder au bâtiment via interphone • utiliser les ascenseurs, les escaliers • détecter des obstacles sur le cheminement 	<ul style="list-style-type: none"> • éclairage et contrastes visuels pour les malvoyants • repères et guidages tactiles • informations sonores • protections sur les obstacles non détectables • traitement des escaliers
Auditif 	<ul style="list-style-type: none"> • communiquer • être alerté en cas de danger • accéder via un interphone 	<ul style="list-style-type: none"> • lisibilité et repérage des espaces • qualité sonore et visuelle des logements et des parties communes • décroisement des pièces • signalétique adaptée • informations visuelles • visiophones
Mental, cognitif ou psychique 	<ul style="list-style-type: none"> • repérer les espaces et leurs fonctions • communiquer • se sentir à l'aise et en sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • lisibilité et repérage des différents espaces • signalétique adaptée, visible et compréhensible • environnement rassurant (par ses couleurs, son éclairage, sa qualité sonore, son caractère intuitif...). • réglage des systèmes d'ouverture automatique de portes pour éviter toute confusion • extinction progressive en cas de temporisation de l'éclairage

1. Accès depuis l'extérieur

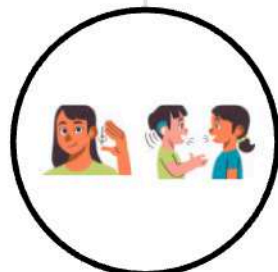
Pour faciliter l'accès à un établissement, le cheminement doit être confortable pour tous, sans obstacles !



- Un cheminement plat et facile depuis le stationnement.
- Installer une rampe amovible permettant de passer une marche facilitant le déplacement (les personnes avec des valises à roulettes seront ravies !)



- Un cheminement plat et sans obstacles !
- Des éléments comme panneaux en braille aux entrées, sur les portes (wc...), logiciels de lecture d'écran si les personnes sont autonomes à leur arrivée.



- Une signalétique claire, visible et lisible.
- Des pictogrammes simples pour guider les personnes sourdes ou malentendantes.



- Une signalétique claire, visible et lisible.
- Des pictogrammes simples pour guider les personnes ayant un handicap mental ou psychique.



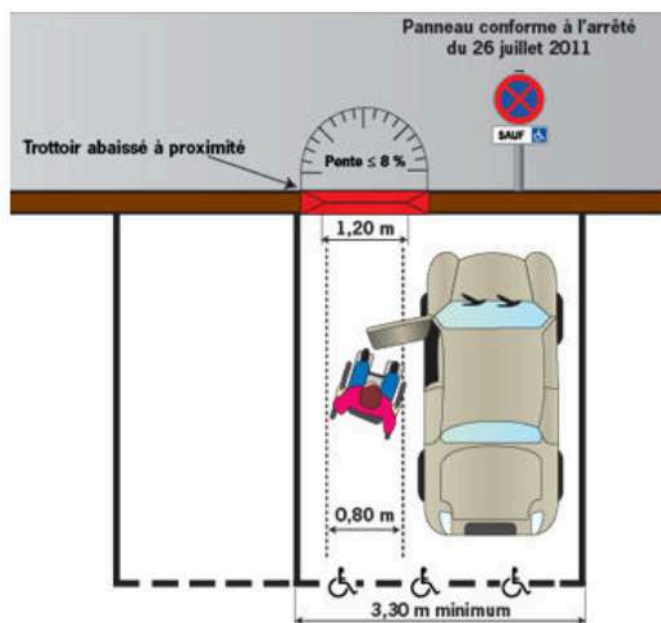
1. Accès depuis l'extérieur

L'accès depuis l'extérieur commence par le stationnement d'un véhicule.

La difficulté pour un **Stationnement Mobilité Inclusion** concerne principalement les personnes ayant un fauteuil roulant manuel ou électrique.

Le schéma met en évidence la voirie mais la plupart du temps, notamment dans un hébergement touristique, l'espace de stationnement est concomitant avec l'entrée.

La norme : 200m de distance entre la place et l'entrée.



Dans les faits, une place non normée doit pouvoir comporter un panneau d'indication, être proche de l'entrée et avoir de l'espace autour principalement pour les personnes circulant en fauteuil roulant.

L'objectif est de pouvoir facilement accéder en autonomie à l'hébergement.

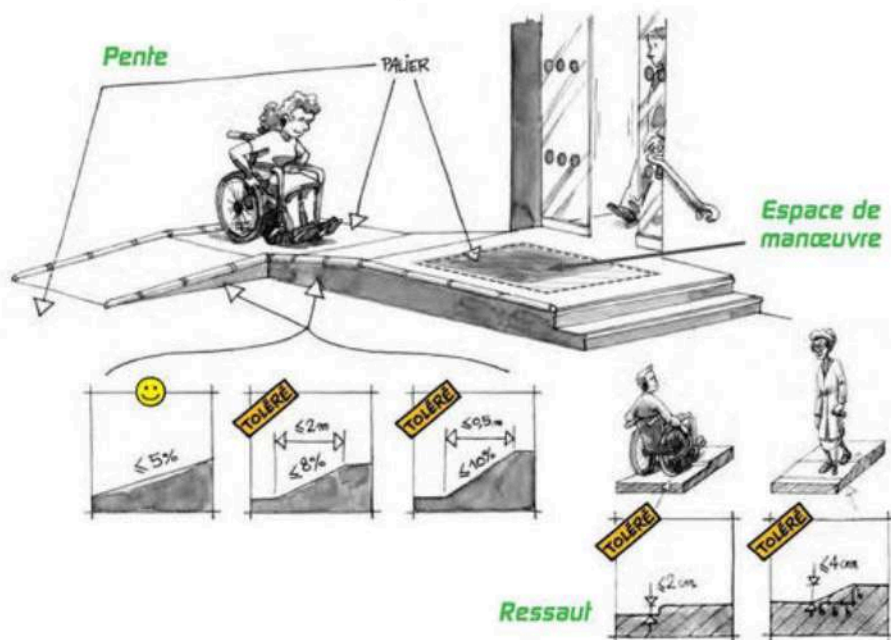
La norme préconise 1,40 m dans le cas où une personne en fauteuil + son accompagnant sont côte à côte.

La largeur standard d'un fauteuil est de 90 cm.

	Largeur minimum d'un cheminement accessible	Tolérance
Etablissements Recevant du Public (ERP)	1,40 m	$1,20 < \text{largeur} < 1,40 \text{ m}$

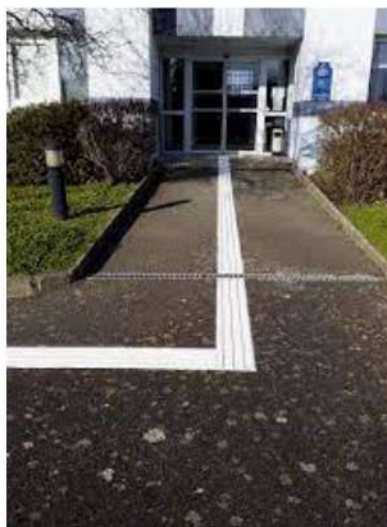
1. Accès depuis l'extérieur

Prévoir une **voie d'accès bien visible** matérialisée par des luminaires d'au moins de 20 lux, qui soit de plain-pied, une porte d'entrée large et des aires de rotation suffisantes de part et d'autre de celle-ci. Pour entrer dans le bâtiment, il y a parfois besoin de mettre en place une rampe, fixe ou amovible, la difficulté est de maîtriser la pente.



Pour les autres typologies de handicap pour faciliter l'accès à l'entrée :

- une **bande de guidage** d'aide à l'orientation (personne non-voyante),
- un **contraste sur les nez de marches** (personne non-voyante),
- de la **Signalétique en FALC** (personne ayant un handicap mental-psychique).



Sur le schéma (à G.) le bâtiment a à la fois une rampe PMR et la bande de guidage, c'est la solution accessible.

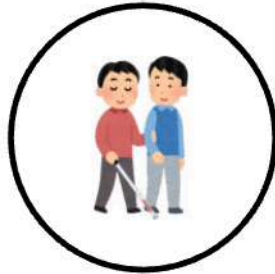
Sur la photo (à D.), le bâtiment est de plain-pied ce qui facilite l'accès PMR, il n'a fallu qu'un ajout d'une bande de guidage.

2. Du hall à la chambre

L'entrée et la réception sont les premières impressions d'un client, cela compte énormément. Une rampe d'accès bien positionnée, associée à une porte automatique suffisamment large, permettent un accueil digne et respectueux.



- Le comptoir de réception doit être conçu avec une section abaissée pour une interaction plus directe avec le voyageur en fauteuil roulant.



- Se présenter en premier afin qu'il sache que vous faites partie de l'équipe de l'hébergement. N'oubliez pas de l'avertir lorsque vous le quitter.
- Les personnes malvoyantes et aveugles ont besoin de se souvenir de tout, demandez si vous pouvez prendre leur coude pour les guider et emmenez-les découvrir les différents équipements et installations de votre hôtel.
- Si la personne malvoyante dispose d'un chien d'assistance, ne le caressez pas !
- Mettre du contraste sur les interrupteurs.



- Pensez à articuler et supprimez tout ce qui peut gêner la qualité de la communication : mains devant la bouche, chewing-gum... Les personnes ayant une déficience auditive lisent sur les lèvres !
- Utilisez les gestes et les expressions du visage afin de favoriser la communication visuelle.
- Ayez à disposition un moyen d'expression écrite (stylo, papier) en cas de nécessité. Une ardoise effaçable disponible à l'accueil est le plus simple !
- N'hésitez pas à avoir à la réception : horloge numérique, une signalétique dans chacun des espaces.



- Des pictogrammes lisibles et simples pour guider les personnes ayant un handicap mental ou psychique.
- Adressez-vous directement à la personne concernée et non pas à son accompagnateur et parlez-lui de manière claire et concise.

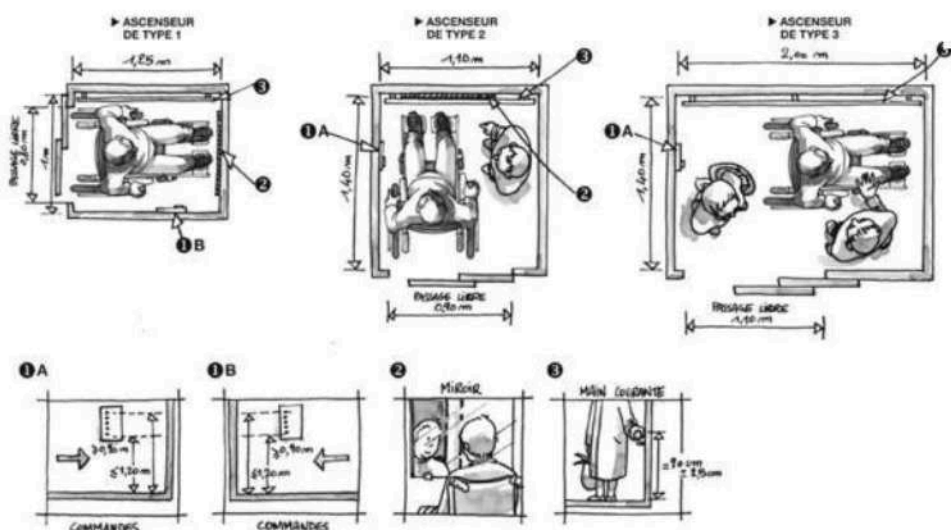
2. Du hall à la chambre



- **Boucle magnétique** pour communiquer avec les personnes appareillées, c'est un système facilitant la transmission sans fil du son entre un système de sonorisation et la prothèse auditive d'une personne malentendante.

Pour accéder à une chambre d'hôtel, quelques règles doivent être suivies :

un ascenseur accessible,
des marches "visibles" (pour non-voyant) et une signalétique simplifiée et lisible.

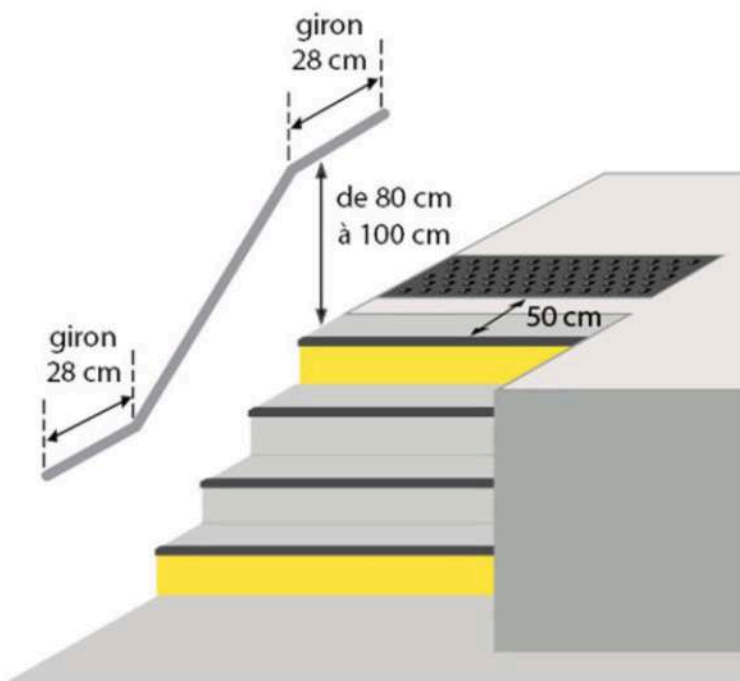


Pour les escaliers, il faut installer **une bande d'éveil à la vigilance** en haut de l'escalier à 0,50 m du début de l'escalier pour les non-voyant.

Les marches doivent avoir une hauteur inférieure ou égale à 16 cm.

La main courante doit être située à une hauteur comprise entre 0,80 m et 1 m et doit se prolonger horizontalement de la longueur d'une marche (28cm minimum) au-delà de la première et de la dernière marche de chaque volée, sans pour autant créer d'obstacle au niveau des circulations horizontales.

La 1ère et dernière contremarche doivent être contrastées visuellement (en jaune sur l'image).



N'oubliez pas d'éclairer les marches.

3. Une chambre accessible / adaptée

La norme impose un nombre minimum de chambres adaptées aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite, basé sur la quantité totale de chambres disponibles :

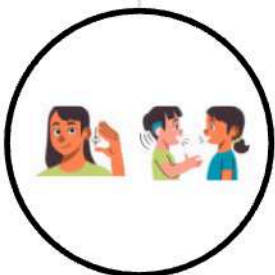
- Un hôtel < 20 chambres doit avoir au moins 1 chambre adaptée.
- Un établissement de 20 à 50 chambres doit disposer de 2 chambres adaptées.
- Pour les hôtels > 50 chambres, il est nécessaire d'ajouter 1 chambre adaptée pour chaque tranche supplémentaire de 50 chambres.



- Une porte d'entrée d'au moins 90 cm de large.
- Un espace de manœuvre avec un diamètre de 1,50 m, situé hors de l'arc de mouvement de la porte facilitant son ouverture-fermeture.
- Une circulation d'au moins 90 cm de largeur le long d'un côté du lit.
- Des lits avec une hauteur de 40 à 50 cm, mesurant 1,40 m x 1,90 m pour un double ou 0,90 m x 1,90 m pour un simple.
- Privilégier une chambre en Rez-de-chaussée.



- Toujours aller à leur rencontre en parlant ou mettre à disposition un audio-guide qui décrit l'hébergement !



- Pensez à articuler et supprimez tout ce qui peut gêner la qualité de la communication. Les personnes ayant un handicap auditif lisent sur les lèvres !
- Utilisez les gestes et les expressions du visage afin de favoriser la communication visuelle.
- Ayez à disposition un moyen d'expression écrite (stylo, papier) en cas de nécessité.



- Des pictogrammes lisibles et simple pour guider les personnes ayant un handicap mental ou psychique.
- Une numérotation claire et visible de chaque chambre voire utiliser des noms d'animaux ou une couleur visible (la chambre bleue) par exemple pour faciliter la reconnaissance de sa chambre.

3. Une chambre accessible / adaptée

Voici un résumé des éléments pour identifier une chambre dite Accessible (relative à la norme) et une chambre dite Adaptée.

Une chambre accessible-adaptée doit pouvoir se trouver dans le meilleur des cas, au rez-de-chaussée pour éviter une éventuelle panne d'ascenseur.

	Pour être "confortable pour tous"	Pour être accessible de manière normative (incluant le confort pour tous)
Handicap moteur	WC & Salle de bain : installer des barres d'appui ou des poignées de bain en ventouse. Mettre à disposition un siège de douche non fixé dans le mur.	
Handicap auditif	Horloge : réveil et horloge lumineux pour afficher l'heure.	Accueil : achat d'une boucle magnétique portative.
Handicap visuel	Ardoise : mise à disposition d'une ardoise à l'accueil pour les clients sourds et malentendants.	WC & Salle de bain : les barres d'appui et le siège de douche sont fixés dans le mur de manière permanente. Un rayon de 150 cm permettant de tourner sur soi-même pour une personne en fauteuil roulant.
Handicap Mental- Psychique	Livret d'accueil où tout est écrit de manière simplifiée. Faire le tour de l'hébergement avec la personne pour qu'elle se souvienne de tout, réaliser le parcours de déplacement avec elle. Chambre : avoir un numéro de chambre en relief et une bande de couleur sur la porte. Prises électriques en hauteur (ou avec rallonge).	Chambre : la chambre est spacieuse pour circuler en autonomie autour. Une chambre est dédiée PMR.

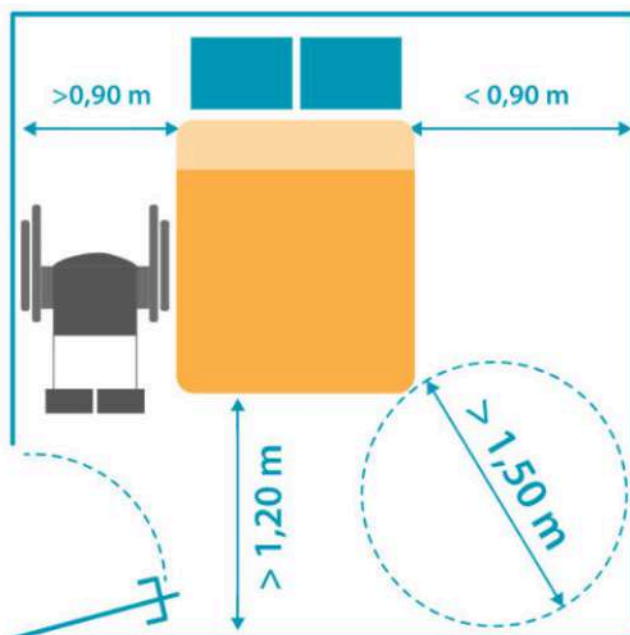
Personnes non & mal-voyantes :

Préconisez l'utilisation de l'App **Seeing AI** (gratuite) qui présente le monde environnant avec l'intelligence artificielle pour décrire les personnes, le texte et les objets à proximité.

3. Une chambre accessible / adaptée

Caractéristiques de circulation pour une personne en fauteuil roulant dans la chambre.

Ne pas oublier des alarmes lumineuses et vibrantes : installer des systèmes d'alerte multi-sensoriels (sonores, lumineux, et vibrants) assure que chaque client, peu importe son handicap, soit averti en cas d'urgence.



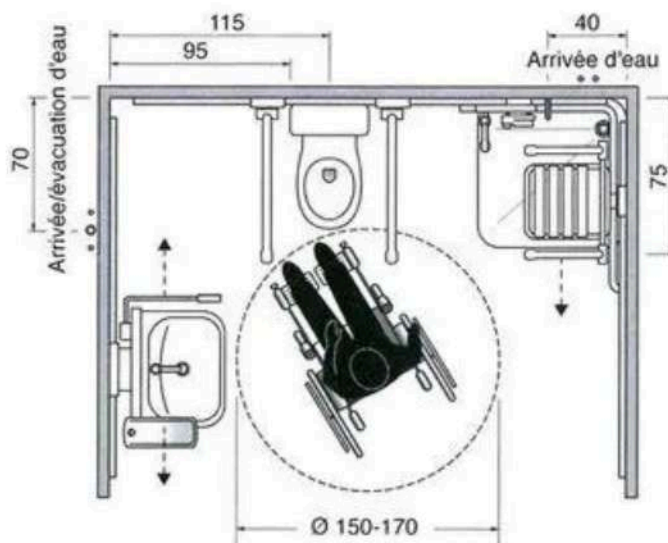
- **Salle de bain** : la douche à l'italienne (peut avoir un ressaut de 2 cm), 2 barres d'appui : une en « T » (la personne peut se tenir en position debout) et une coudée (située entre 0,70 et 0,80 m de hauteur, pour le transfert du fauteuil roulant au siège de douche) et 1 siège de douche. Il est également nécessaire d'assurer un espace de rotation libre, utile pour manœuvrer un fauteuil roulant.

1ère étape pour avoir des WC & SDB adaptés : une vasque pour faciliter le passage d'un fauteuil roulant avec 0,70 cm de hauteur.

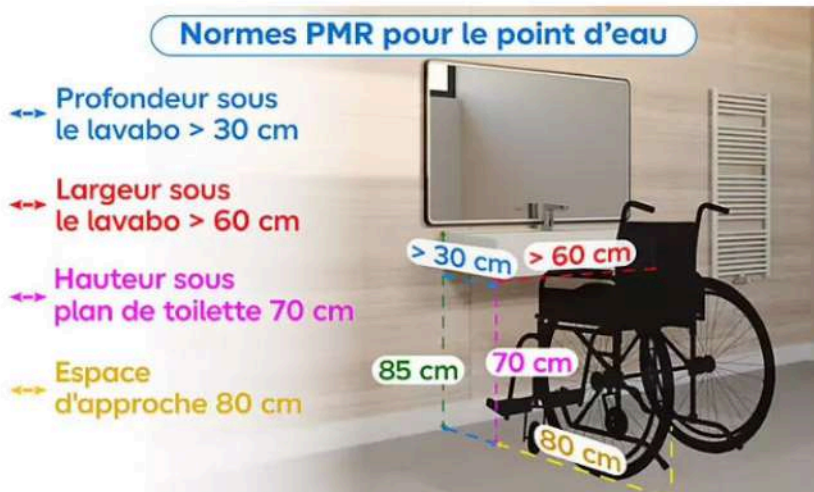
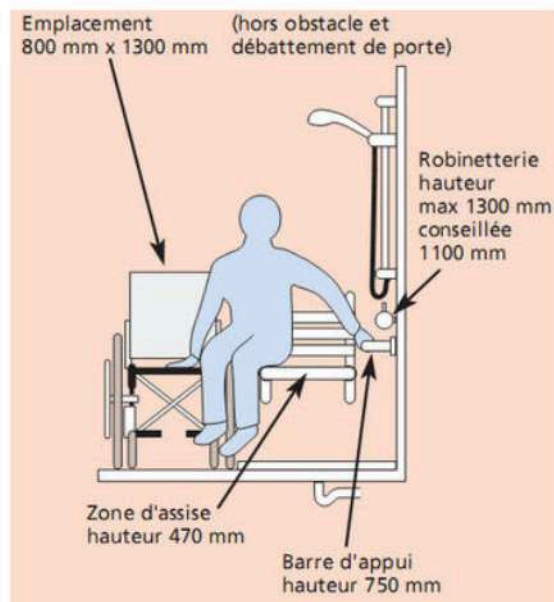


3. Une chambre accessible / adaptée

- **Salle de bain** : pour accueillir une personne en fauteuil roulant, un espace de circulation dans la salle de bains de 150 cm doit permettre à une personne d'être autonome pour tout les actes du lavage.

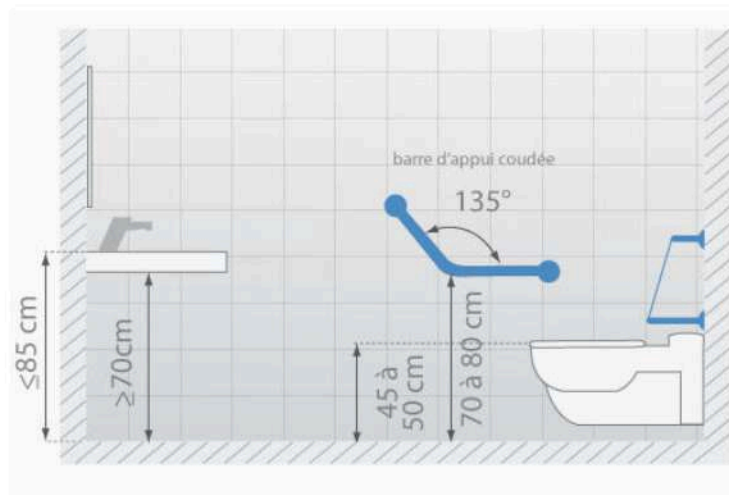


- **Lavabo** : une personne en fauteuil roulant doit pouvoir s'approcher sans obstacle via un espace d'approche doit être d'au moins 80 cm. Un dégagement sous le point d'eau de 30 cm de profond et de 60 cm de large permet de ne pas gêner la mobilité. Le lavabo doit se situer à une hauteur comprise en 70 cm et 85 cm.



3. Une chambre accessible / adaptée

- **WC** : ils doivent comporter une aire de manœuvre de diamètre 1,50 m, une barre d'appui coudée de 135°, située à une hauteur comprise entre 0,70 et 0,80 m du sol pour la partie horizontale. La distance entre l'axe de la cuvette et la barre d'appui doit être de 0,40 à 0,45 m.



1ère étape pour avoir WC & SDB adaptés : il existe des barres d'appui et des poignées de bain avec système de ventouse qui peuvent se déplacer.

- **Indications temporelles** : horloge numérique, une signalétique claire dans chacun des espaces et des flashes lumineux pour l'alarme incendie.

Réveil lumineux et vibrant.



Pour rendre un hébergement accessible handicap mental-psychique

- **A l'accueil** : brochure en Facile à Lire et à Comprendre (les informations simplifiées, colorées et imagées).
- **Dans la chambre** : Code couleur pour identifier sa chambre (porte peinte, porte-clés de couleurs...).



Les portes de chambres avec des codes couleurs différents permettant de se repérer et de distinguer la poignée.

3. Une chambre accessible / adaptée

Certaines personnes peuvent avoir besoin d'éléments médicaux supplémentaires pour faciliter leur séjour :



Informations sur la **location de lits médicaux**

Inconvénients Tous les hébergements ne l'acceptent pas !

Avantages Très facile pour l'usager et encadré.

Pour qui ?

- => Handicap moteur
- => Faible mobilité
- => Personnes âgées (pour la nuit en séjour)
- => Troubles neurodégénératifs

Méthode pour le client

1/ Avoir une prescription médicale avec :

Mention « Location d'un lit médicalisé » et désignation du type de lit, type de matelas souhaités, durée de la période de location et la mention « avec/sans barrières ».

2/ Transmettre à la pharmacie du secteur qui se chargera de mandater un prestataire Loueur pour livraison, installation & reprise.

Prise en charge
pour le client

- Lit standard pour adulte de plus de 146cm = 12,60€/sem.
- Lit pour les patients pesant plus de 135Kg, lit d'une largeur d'1m20 = 25€/sem.
- Lit pour enfant de 3 à 12 ans ou de moins de 146cm = 25€/sem.

Le forfait livraison du lit et des accessoires à partir de 230€/personne est pris en charge par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

3. Une chambre accessible / adaptée



Informations sur la **location de lève-personne**

Inconvénients

Le lève-personne va de paire avec le lit médicalisé !

Avantages

Très facile pour l'usager et encadré.

Pour qui ?

- => Personnes devant rester alitées en raison d'un handicap
- => Personnes qui ne peuvent réaliser leur transfert toutes seules.

1/ Avoir une prescription médicale avec :

Mention " Location d'un soulève-malade pour X semaine (LPPR 1231782), et achat d'une sangle de levage (LPPR 1280533). "

Méthode pour le client

2/ Transmettre à la pharmacie du secteur qui se chargera de mandater un prestataire Loueur pour livraison, installation & reprise.

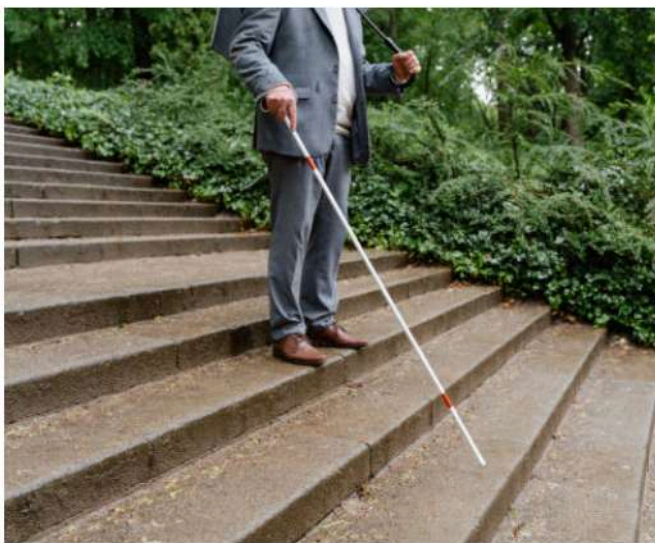
Prise en charge pour le client

- Achat d'une sangle "soulève malade" qui sera remboursée sur la base de 24,15€ par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.
Le forfait livraison-reprise est pris en charge par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

4. Webographie

En cliquant sur les différents titres vous accéderez à du contenu complémentaire pour approfondir les notions évoquées précédemment :

- [Guide numérique sur la signalétique en FALC dans un bâtiment](#)
- [Guide numérique pour rendre le Web de manière accessible](#)
- [Banque de données de pictogrammes en FALC en accès libre](#)
- [Normes d'Accessibilité pour un établissement hôtelier](#)





Bonne lecture !

Création Juin 2025 - Conçu par  **activhandi**