

ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP) OU LES INSTALLATIONS OUVERTES AU PUBLIC (IOP)	
Besoins spécifiques	Exemples de solution
Localiser l'établissement ou l'installation.	Plan disponible en ligne.
Se rendre à l'établissement ou à l'installation.	Plan du quartier, voies correctement signalées, plan de la résidence ou de la zone.
Prendre rendez-vous ou réserver une place.	Réservation par texte téléphoné ou courriel.
Accéder au parking dont l'accès est contrôlé.	Interphone adapté aux sourds (voyants lumineux) et aux malentendants (induction magnétique) ou code communiqué à l'avance.
Franchir le contrôle d'accès.	Interphone adapté aux sourds (voyants lumineux) et aux malentendants (induction magnétique).
Être en sécurité.	Alerte incendie lumineuse (pour le public sourd) ou vibrante portable (pour le personnel).
Communiquer à l'accueil.	Personnel formé, induction magnétique, informations visuelles.
Billetterie.	Personnel formé, induction magnétique, informations visuelles, affichage des prix.
S'orienter dans l'établissement ou l'installation.	Signalétique claire et complète, plan distribué à l'accueil.
Circulations horizontales.	Bon éclairage, portes avec oculus vitré.
Circulations verticales.	Escaliers bien éclairés et conformes (nez de marche, etc.).
Ascenseurs.	Appel de secours accessible aux sourds (voyants lumineux) et aux malentendants (induction magnétique).
Accéder aux services habituellement fournis par l'établissement.	Personnel formé. Transmission spécifique du son. Transcription. Interprétation.
Accéder aux télécommunications.	Télécommunications adaptées et texte téléphoné.
Accéder à la télévision ou à la vidéo.	Transcription, boucle magnétique.
Accéder aux services dont l'accès est contrôlé.	Interphone adapté aux sourds (voyants lumineux) et aux malentendants (induction magnétique), codes d'accès fournis à l'accueil.
Participer à une réunion.	Transmission spécifique du son. Transcription. Interprétation.
Qualité acoustique : - Être protégé des bruits de l'extérieur ; - Ne pas être gêné par la réverbération du son.	Isolation acoustique des façades et maîtrise de la réverbération (appliquer la réglementation). Si l'ensemble de l'ERP ne peut pas faire l'objet d'un traitement acoustique (ex. : hall de gare), prévoir une ou des zones de communication abritées du bruit.
Sortir du parking dont la sortie est contrôlée.	Interphone adapté aux sourds (voyants lumineux) et aux malentendants (induction magnétique) ou code communiqué à l'avance.

ADMINISTRATIONS (1/2)	
BESOINS SPÉCIFIQUES DANS LES MAIRIES, PRÉFECTURES ET SIMILAIRES	
Besoins spécifiques	Exemples de solution
Poser une question à un service sans pouvoir téléphoner.	Texte téléphoné : télécopie, SMS et courriel. Les services devraient utiliser une procédure qualité pour les réponses (délais, pertinence). Bientôt : centre relais national (selon la loi 2005-102)
Se renseigner sur le fonctionnement de l'établissement : adresse, services, heures d'ouverture, etc.	Site Internet donnant toutes informations utiles pour l'accessibilité. Documents d'information.
Prendre rendez-vous sans pouvoir téléphoner.	Texte téléphoné : télécopie, SMS et courriel.
Franchir le contrôle d'accès (s'il en existe)	Un contrôle d'accès est-il bien nécessaire aux heures d'ouverture du public ? Prévoir une liaison vidéo avec le guichet d'accueil et un témoin lumineux (vert) d'ouverture de la porte. Prévoir une plaque de rue adaptée avec trois témoins lumineux (Attente – Communication établie – Accès ouvert).
Comprendre les indications du guichet d'accueil.	Formation du personnel d'accueil à la communication élémentaire avec les personnes sourdes ou malentendantes. Conception du guichet pour permettre la lecture labiale : - soit le guichetier est assis à la même hauteur que le visiteur debout ¹ ; - soit les deux sont assis. Induction magnétique de guichet pour les malentendants. Écrire les indications (où la personne doit se rendre : bâtiment, étage, porte, nom de la personne qui reçoit, etc.) Si l'établissement est très grand, fournir un plan schématique imprimé sur lequel le personnel indiquera le trajet à faire. Éclairage naturel et artificiel non éblouissants. Pas de surface éblouissante ou réfléchissante.
Attendre sans perdre son tour.	Gestion visuelle des files d'attente : - affichage du mode d'emploi du système ; - ticket numéroté à l'entrée ; - affichage du numéro demandé avec affichage du bureau où la personne doit se rendre.
Comprendre ce que dit le personnel (sourds lettrés et malentendants).	Formation du personnel d'accueil à la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes. Écrire. Fournir des documents écrits.
Comprendre ce que dit le personnel (malentendants).	Induction magnétique pour les malentendants.

1. Cette disposition ne convient pas aux utilisateurs de fauteuils roulant.

ADMINISTRATIONS (2/2)	
BESOINS SPÉCIFIQUES DANS LES MAIRIES, PRÉFECTURES ET SIMILAIRES	
Besoins spécifiques	Exemples de solution
Être accueilli dans un lieu adapté à la communication visuelle.	<p>Éviter de recevoir à un guichet, préférer un bureau clos et adapté.</p> <p>Pour les malentendants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - bureau protégé du bruit de fond (fenêtres, cloisons, portes isolantes, etc.) ; - réverbération du son maîtrisée (revêtement de sol, faux-plafond acoustique, meubles en bois). <p>Pour les sourds et pour tous, dispositif contre l'éblouissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> * la fenêtre ne doit jamais être dans le dos du personnel qui reçoit, mais placée latéralement avec un store pour contrôler la luminosité ; * éclairage artificiel indirect et réglable (variateur de lumière) ; * pas de surface éblouissante ou réfléchissante.
Comprendre ce que dit le personnel (sourds signeurs illettrés).	<p>Interprète en langue des signes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à réserver à la demande ; - organisation de permanences régulières avec la présence d'un interprète ; - traduction à distance.
Remplir un dossier.	Faire lire le dossier (le personnel peut s'asseoir à côté et non pas en face de la personne) ou l'écran.
Comprendre les démarches administratives, les termes techniques, etc.	<p>Expliciter les termes techniques.</p> <p>Fournir un résumé écrit des démarches à faire.</p> <p>Demander une assistance sociale ou une interface.</p>

PRESCRIPTIONS RELATIVES À L'ÉCLAIRAGE DANS LES ERP ET IOP en application de l'arrêté du 1/8/2006 modifié par l'arrêté du 30/11/2007		
Lieu	Prescription et <i>commentaire</i>	Article
Cheminement accessible	Dispositif d'éclairage obligatoire	2
Circulations extérieures et intérieures	Éclairage du cheminement sans créer de gêne visuelle. <i>L'éclairage doit être uniforme, diffus et indirect autant que possible.</i>	14
	Éclairage renforcé sur les points particuliers : - endroits dangereux (pouvant provoquer une perte d'équilibre) ; - dispositifs d'accès (Interphone et autres) ; - signalétique. <i>Éclairage ponctuel renforcé des points particuliers. Rétroéclairage des équipements.</i>	
Circulations extérieures	Valeur d'éclairement mesurée au sol : 20 lux	14
Circulations intérieures	Valeur d'éclairement mesurée au sol : 100 lux	14
Postes d'accueil	Valeur d'éclairement mesurée au sol : 200 lux	14
Escaliers et équipements mobiles	Valeur d'éclairement mesurée au sol : 150 lux	14
Circulations piétonnes des parkings	Valeur d'éclairement mesurée au sol : 50 lux	14
Tout autre point des parcs de stationnement	Valeur d'éclairement mesurées au sol : 20 lux	14
Système d'éclairage temporisé (minuterie)	Extinction progressive.	14
Allumage par détection de présence	Détection sur l'ensemble de l'espace. Chevauchement des zones de détection.	14
Luminaire	Absence d'éblouissement des usagers. Absence de reflet sur la signalétique.	14
Circulations intérieures et extérieures	<i>Lorsque l'intensité lumineuse varie fortement entre deux zones (par exemple entre un couloir et un hall), nous recommandons d'organiser une transition lumineuse d'intensité intermédiaire.</i>	Sans
Escaliers et tous points particuliers ou dangereux	<i>Nous recommandons une couleur différente pour les points dangereux (passage piétons, escaliers, zone de débattement des équipements automatiques, départs et arrivées des escaliers et tapis roulants, etc.)</i>	Sans