

# MANUEL

pour une meilleure qualité d'usage  
des bâtiments publics

> Pour un territoire régional plus inclusif



© Perset Arthur - Région Occitanie - Arch Sequences

Destiné aux maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre  
et gestionnaires d'établissements publics neufs  
recevant du public en région Occitanie



La Région  
**Occitanie**  
Pyrénées - Méditerranée

# ÉDITO

« Inclure la richesse des différences au service du développement de la qualité d’usage pour toutes et tous ».

Ne laisser personne sur le bord du chemin, offrir toujours plus de solidarité et impulser des politiques pour que chacun, quelles que soient ses différences, ait sa place dans notre société, tel est le combat de la Région Occitanie.

Aussi, dès mars 2018 était voté notre 1er Plan transversal d’actions Handicap 2018-2021. Parmi les 20 actions, à noter celle pour rendre accessibles les bâtiments régionaux, notamment nos lycées, et identifier des axes de travail pour une meilleure qualité d’usage. Ce Manuel est une réponse concrète à cette action : il identifie les points essentiels dans l’art de construire et inventorie les bonnes pratiques pour un accueil optimal de toutes les citoyennes et tous les citoyens, quel que soit leur degré d’autonomie, dans les espaces bâtis publics.

Bien plus qu’un Manuel, cet ouvrage doit devenir **une référence pour les gestionnaires d’établissements publics et maîtres d’ouvrages publics**, d’autant qu’il sera amené à évoluer et un bilan sera fait au bout de 18 mois. Il est désormais, à la fois **une pièce constitutive des marchés lancés par la Région, un ouvrage incontournable des professionnels prestataires de la Région, et enfin, un support pour les organismes de formation qui accompagneront son appropriation.**

Les personnes en situation de handicap révèlent et amplifient les besoins de tous. Alors, plutôt que d’apporter des réponses au cas par cas, handicap par handicap, au risque de mettre en situation de handicap d’autres utilisateurs, la Région fait le choix d’inclure la richesse des différences au service du développement de la qualité d’usage pour toutes et tous. En ce sens, elle s’inscrit dans une démarche de conception universelle, en menant cette démarche de construction dans un souci d’inclusion.

Construire aujourd’hui, c’est penser, avec les personnes en situation de handicap, des équipements utilisables par toutes les citoyennes et tous les citoyens. Ensemble, bâtissons demain une région plus inclusive.

Carole DELGA,  
Présidente de la Région Occitanie /  
Pyrénées-Méditerranée



© Fabien Ferrer

# REMERCIEMENTS

« **Le fruit d'une concertation entre les différents utilisateurs et utilisatrices d'un bâtiment et les constructeurs publics** ».

La Région et le CRIDEV (Centre de Recherche pour l'Inclusion des Différences dans les Espaces de Vie), remercient l'ensemble des personnes qui ont participé à l'élaboration de ce Manuel.

Il est le fruit d'une concertation entre les différents acteurs et parties prenantes d'un projet de construction.

Ce travail collectif a été possible grâce à l'implication et la mobilisation :

D'un groupe de travail :

- **Représentants des usagers des associations membres** de l'IDCHOC (Instance de Dialogue et de Concertation autour du Handicap en Occitanie) :
- APF France handicap ;
- Comité Régional Handisport Occitanie ;
- Fédération des Aveugles et Amblyopes de France - Languedoc Roussillon ;
- Comité de Liaison et de Coordination des associations de Personnes Handicapées ;
- Union Nationale des Amis et Familles de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques.

- **Représentants de professionnels chargés de la conception et de la réalisation** d'un projet de construction ou d'aménagement :  
Maître d'ouvrage délégué (Agence Régionale Aménagement Construction Occitanie),  
Maître d'œuvre (Fédération Française du Bâtiment et Conseil Régional de l'Ordre des Architectes Occitanie).
- **Représentants chargés de la pérennisation et de la maintenance d'un ouvrage** (gestionnaire, exploitant et chargé de la maintenance), tels les **professionnels du musée de Narbo Via et du Lycée polyvalent Martin Malvy**, lieux test de ce Manuel.

De la Région :

- Vice-Présidente en charge des Solidarités, Services Publics, Vie associative et Logement ;
- Présidente de la Commission Solidarités, Services Publics, Vie associative et Logement ;
- Direction des Solidarités et de l'Egalité ;
- Direction de la Maîtrise d'Ouvrage Educative ;
- Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux ;
- Direction de la Commande Publique et de l'Achat.

# SOMMAIRE

01	L'OBJET ET LE DOMAINE D'APPLICATION	6
1.1	Préambule	5
1.2	La démarche	7
02	LA QUALITÉ D'USAGE POUR ALLER AU-DELÀ DE LA RÉGLEMENTATION	8
2.1	La qualité d'usage : pourquoi ? Pour qui ?	8
2.2	La qualité d'usage : avec quels acteurs ?	9
2.3	La qualité d'usage : pour quelle valeur ajoutée ?	11
03	LES CLÉS DE REUSSITE DE LA QUALITÉ D'USAGE POUR TOUTES ET TOUS	13
3.1	Le changement de paradigme	13
3.2	La programmation concertée	15
3.3	Le design inclusif	17
3.4	La pérennisation du l'usage	19
04	LA NOTICE D'UTILISATION DES FICHES	21
4.1	Les fiches thématiques	21
4.2	Le tableau croisé	24

FICHES THÉMATIQUES ANNEXÉES AU MANUEL :

- **Fiche 01** : Comment garantir la qualité des éléments pour choisir et se rendre à sa destination ?
- **Fiche 02** : Comment assurer l'inter-modalité des flux de déplacement ?
- **Fiche 03** : Comment garantir la qualité des circulations et des transitions ?
- **Fiche 04** : Comment assurer la qualité de l'accueil ?
- **Fiche 05** : Comment permettre la qualité du confort d'attente et de ressourcement ?
- **Fiche 06** : Comment assurer la qualité de l'accompagnement ?
- **Fiche 07** : Comment garantir la qualité du repérage et de l'orientation ?
- **Fiche 08** : Comment garantir la qualité des commodités et services associés ?
- **Fiche 09** : Comment favoriser la qualité du ressenti et des ambiances ?
- **Fiche 10** : Comment faciliter la qualité de la prévention et de la sécurité ?
- **Fiche 11** : Comment assurer la qualité d'usage des équipements et du mobilier ?
- **Fiche 12** : Comment garantir la maintenance et la pérennisation d'une chaîne d'usages et d'un bâtiment ?



# 01\_L'OBJET ET LE DOMAINE D'APPLICATION

## 1.1\_Préambule

Ce Manuel s'inscrit dans la démarche globale du 1er plan d'actions transversal Occitanie 2018-2021 pour un territoire plus inclusif, portée par la Région.

Ce Manuel est à destination des maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre et gestionnaires d'établissements qui reçoivent du public.

Son approche pédagogique, issue d'un travail concerté, en fait un outil résolument différent de ceux existants.

Il doit être considéré comme **un des moyens pour améliorer la qualité de vie de tous et toutes, par une meilleure compréhension des besoins des usagers**. Celle-ci passe par la **nécessité d'associer, le plus en amont d'un projet, les usagers en situation de handicap, les associations** représentant les personnes en situation de handicap et tout utilisateur d'un établissement.  
Pour renforcer tout ce lien, et la **valorisation de l'expertise d'usage**, la Région initie, dans chacun des départements, un travail avec des « **référents accessibilité** » pour les lycées.

La Région a décidé de faire de ce Manuel :

- Une **pièce constitutive** des marchés lancés par la Région Occitanie, dès le marché de programmation ;
- Un **incontournable** des professionnels prestataires de la Région ;
- Un **support pour les organismes de formation** qui accompagneront son appropriation.

Il se compose d'un livret et de fiches thématiques pour mieux appréhender, de manière non exhaustive, les enjeux et objectifs de la prise en compte de la qualité d'usage dans le processus de construction.

Au-delà de la simple mise en accessibilité réglementaire, **elle permet le développement du bien-être, du confort et de la sécurité pour tous**.

### Le livret présente :

- La définition de notions incontournables à prendre en compte dans tout processus de construction ;
- L'expertise d'usage des usagers ;
- La nécessité d'instaurer un dialogue transversal entre les professionnels et les acteurs concernés par un projet.

### Les fiches portent sur :

- Une thématique particulière ;
- La définition de pistes de réflexions et de propositions pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs, quelles que soient leurs spécificités, physiques, sensorielles, mentales, psychiques, cognitives, sociales, culturelles et/ou d'âge.

## 1.2\_La démarche

Ce Manuel, qui n'a pas vocation à être exhaustif, est l'aboutissement d'un **travail participatif** avec des associations issues de l'**IDCHOC** (Instance de Dialogue et de Concertation autour du Handicap en Occitanie) et des **professionnels de la construction**.

La méthode de concertation mise en place s'est appuyée sur le **savoir et l'expérience d'un groupe de personnes**, riche de sa diversité, et sur une large consultation.

Cette concertation a permis d'identifier les freins et obstacles récurrents rencontrés par l'ensemble des utilisateurs, personnes représentant des usagers en situation de handicap, et de recueillir l'expression des usages et besoins de tous.

À l'issue de ce travail, ces éléments ont été priorisés pour définir collectivement les thèmes à traiter dans ce Manuel et les propositions qualitatives associées.

Ce temps de concertation a été un moment de questionnement sur les modalités d'inclusion des usagers dans le processus de construction et de vie des bâtiments, et sur l'interdépendance des projets avec leur implantation dans le territoire.

Le temps de rédaction a consisté à préciser et à valider conjointement les propositions qualitatives définies ; à les confronter à l'expertise impartiale de professionnels de la construction ; à rendre ce manuel le plus opérationnel pour en garantir son appropriation et application sur des projets de construction à venir.

### Sur quoi s'appuie ce Manuel ?

- Les documents législatifs et réglementaires en vigueur, dont la loi n° 2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ;
- Les échanges et réflexions issus des temps de concertation collectifs et individuels avec les différents usagers et/ou leurs représentants ;
- L'observation des usages à l'occasion de visites sur site.

**« La richesse de la différence est le moteur de l'humanisation de la société ».**

# 02\_LA QUALITÉ D'USAGE POUR ALLER AU-DELÀ DE LA RÉGLEMENTATION

## 2.1\_La qualité d'usage : pourquoi ? pour qui ?

« La qualité d'usage renvoie à l'utilisation qu'un usager peut faire d'un lieu ou d'un équipement, d'une part, et au fait que le produit convienne au mieux à ce que l'utilisateur en attend, d'autre part ».

La démarche consiste à penser et à concevoir la qualité de ce lieu ou de cet équipement, non pas seulement à partir de l'image, des techniques et des normes, mais aussi et surtout à partir des besoins de l'usager.

« L'accessibilité est la possibilité qu'une personne a d'avoir physiquement accès à quelque chose ».

La loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » précise que l'obligation d'accessibilité de l'ensemble de la chaîne des déplacements s'impose aux différentes composantes du déroulement de la vie collective, à savoir le cadre bâti.

Le législateur a traduit cette obligation de résultat réglementaire en décrets et arrêtés qui eux, peuvent sembler trop restrictifs, équivoques et principalement formulés en obligations de moyens.

Or, il n'est pas rare de constater que la législation est trop souvent appliquée comme « une recette de cuisine » sans chercher à en comprendre le « pourquoi » de la règle. Principalement centrée sur les personnes à mobilité réduite (fauteuil roulant), elle est trop souvent perçue comme une contrainte s'ajoutant à la complexité de l'acte de bâtir.

Pour la Région et ses partenaires, il y a nécessité de faire évoluer l'approche du projet par une véritable analyse, en amont, des besoins et usages de tous quelles que soient leurs spécificités. Plutôt que d'apporter des réponses au cas par cas, handicap par handicap, au risque de mettre en situation de handicap d'autres

utilisateurs, il s'agit de dépasser l'approche réglementaire en incluant la richesse de ces différences au service du développement de la qualité d'usage pour tous.

Les personnes en situation de handicap et leurs spécificités révèlent et amplifient les besoins de tout citoyen.

Il n'est plus possible de concevoir nos espaces de vie autour de modèles d'utilisateurs standards.

La qualité d'usage ne se limite pas à garantir une continuité de la chaîne de déplacement et de développer l'autonomie de l'utilisateur et de l'utilisatrice dans ses usages. La qualité d'usage va bien au-delà par la prise en compte de la qualité des ambiances, du ressenti de la personne et du bien-être de tous.

Ainsi, la réglementation doit être considérée comme une obligation qu'il convient de respecter tout en la dépassant. La compréhension et la connaissance des besoins et usages de tous sont un prérequis pour donner sens à l'application de la réglementation.

Concevoir à partir des usages et développer la qualité d'usage pour tous c'est :

- Aller au-delà des aspects techniques, réglementaires, économiques et esthétiques,
- Quitter l'approche réparatrice de l'environnement social et spatial.

C'est donc s'inscrire dans un processus d'anticipation et de prévention, pour garantir et satisfaire aux besoins et usages de tout citoyen, quelles que soient ses spécificités.

En résumé, la qualité d'usage est une approche centrée sur le développement du confort et de la sécurité pour tous les citoyens et toutes les citoyennes.

« Pour favoriser le confort, la sécurité et le bien-être de tous et toutes ».

## 2.2\_La qualité d'usage : avec quels acteurs ?

Si l'usage, que fait l'utilisateur du produit, n'est pas au cœur des préoccupations des différents acteurs de l'élaboration du cadre de vie, il ne peut y avoir une totale concrétisation des projets de vie et d'épanouissement pour l'usager, et encore moins de pérennisation.

Cette approche induit que les usagers (experts de l'usage) et les professionnels (experts de l'aménagement) chargés de la production de nos espaces de vie partagent leurs problématiques et ainsi enrichissent mutuellement leurs pratiques. Or, bien souvent, ces deux mondes s'opposent avec des approches séparées ; l'un sur la déficience et la perte d'autonomie, l'autre sur la technique, l'économie et l'esthétique.

En conclusion, dialoguer sur une même base et à propos des mêmes enjeux est la clef de la qualité d'usage.



L'usage permet aux utilisateurs et aux professionnels de se retrouver autour d'une approche commune et positive.

Trois catégories d'acteurs sont concernés par le développement de la qualité d'usage pour tous :

- Les utilisateurs : le public qui utilise et les métiers qui pérennisent l'espace de vie.
- Les producteurs : les professionnels qui élaborent le cadre de vie.
- Les superviseurs : les spécialistes qui légifèrent et contrôlent l'espace construit.

### Les utilisateurs :

Les premiers bénéficiaires de la qualité d'usage sont bien entendu l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices du cadre de vie, qu'on regroupe sous le vocable de « Maîtrise d'Usage ». Ce sont les experts de l'usage.

Les composantes de la Maîtrise d'Usage (MU) sont multiples et se répartissent en deux groupes principaux :

#### 1 - Le public qui reçoit le service :

- L'Usager Central : la personne à qui on destine le service d'un établissement. Tout citoyen est, suivant les circonstances, un usager central potentiel, même si professionnellement il occupe une autre position dans le processus d'aménagement ou de fonctionnement du cadre de vie.
- Les Accompagnants : les tierces personnes qui assistent et/ou accompagnent un usager central dans sa vie quotidienne et/ou ses déplacements.

2 - Le personnel de l'établissement qui est au service du public et du lieu. Il est responsable de la pérennisation de l'usage et se décompose en 3 groupes métiers :

- Les professionnels qui rendent le service ou encadrent une activité.
- Les professionnels qui exploitent et managent le produit. Ils supervisent la pérennisation de l'usage.
- Les professionnels de maintenance et d'entretien. Ils peuvent être externes à l'établissement.

Cette Maîtrise d'Usage a des besoins et usages qui peuvent être divergents, mais la priorité doit rester centrée sur la qualité d'usage et du service rendu au profit de l'usager central.

Les producteurs :

À côté de la Maîtrise d'Usage, il y a les acteurs professionnels chargés de la production des espaces de vie. Les producteurs se répartissent en trois catégories principales :

**1 - La Maîtrise d'Ouvrage (MO) :** les professionnels chargés du montage d'opération, du financement, de la programmation et de la livraison d'un projet. Ils ont la responsabilité de l'ouvrage.

**2 - La Maîtrise d'Œuvre (MŒ) :** les professionnels chargés de la conception du projet (bâtiments, abords et équipements).

**3 - La Maîtrise d'Exécution (MEXE) :** les professionnels chargés de la réalisation du projet.

C'est principalement à ces 3 groupes d'acteurs que s'adresse ce Manuel pour **impulser un changement dans les pratiques actuelles de toute la chaîne de construction.**

Les superviseurs :

Le cadre juridique d'un projet est encadré par diverses instances :

**1 - Le Législateur :** les acteurs chargés d'établir la réglementation.

**2 - Les Contrôleurs :** les professionnels chargés de vérifier la conformité du produit avec la réglementation.

L'objectif d'amélioration de la qualité d'usage repose, à la base, sur le respect de la réglementation et de façon incontournable sur une meilleure connaissance des besoins des uns et des pratiques des autres. Ainsi, **ensemble on passe de la prescription réglementaire de moyens au développement de la qualité d'usage pour tous.**

**« La qualité d'usage au cœur des échanges entre utilisateurs et producteurs ».**

2.3\_La qualité d'usage : pour quelle valeur ajoutée ?

Il serait réducteur de dire que la qualité d'usage pour tous n'apporte du bien-être qu'à l'utilisateur central, car l'expérience nous prouve que les **retours sur investissement** sont multiples et largement **rentables** pour l'ensemble des acteurs.

**L'investissement est essentiellement intellectuel et non financier comme il est coutume de le penser.** Pour autant, l'organisation professionnelle actuelle, où chacun se centre sur sa discipline, ne permet pas d'appréhender **la globalité des performances** qu'apporte la qualité d'usage.

Plutôt que de regarder ce que coûte l'accessibilité en investissement initial, il s'agit d'évaluer ce qu'économise la qualité de vie à l'utilisation, que ce soit en termes de coût, de temps, de créativité, de confort, de sécurité et de bien-être pour tous.

La qualité d'usage est un facteur non négligeable de durabilité d'un produit (espace ou objet). Tout comme choisir de bons matériaux ou équipements, satisfaire les besoins des utilisateurs réduit les dégradations liées à une mauvaise utilisation et anticipe les éventuelles réactions agressives. **La qualité d'usage favorise ainsi la pérennisation de l'ouvrage.**

Sans compter que le manque d'anticipation des attentes et besoins des futurs utilisateurs peut induire des dysfonctionnements dans la maintenance et des insatisfactions chez les utilisateurs pouvant entraîner de l'insécurité, voire des baisses de productivité. Il est alors nécessaire de faire des travaux d'adaptation et des aménagements qui génèrent des surcoûts et peuvent dévaloriser le patrimoine.

L'impossibilité pour certains bâtiments ou produits de pouvoir s'adapter à l'évolution des usages conduit parfois à leur destruction avant même qu'ils ne soient amortis. C'est alors une perte non négligeable pour la société.

• **Coût de la non qualité :** n'oublions pas que le coût de la « non qualité » est souvent beaucoup plus élevé que celui de la qualité. Il s'agit simplement de savoir si l'on veut se positionner à court terme ou à long terme.

• **Coût de la qualité :** les coûts de la qualité sont souvent dérisoires s'ils sont inclus dès l'origine du projet. Le choix de formes accueillantes, de matériaux adaptés, d'équipements préhensibles, de messages sonores compréhensibles, de lettrages lisibles et/ou de couleurs apaisantes sont souvent sans surcoût, voire plus économiques.

**« La qualité d'usage n'a pas de prix, car elle est inestimable ».**

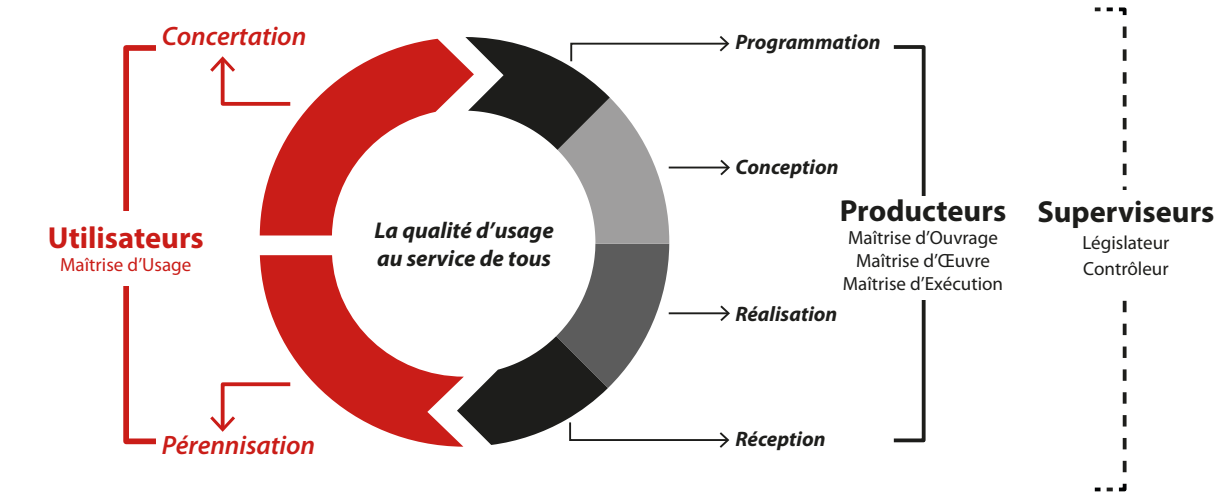
Des valeurs ajoutées pour les producteurs :

Pour le maître d'ouvrage :

- Être éclairé pour programmer des prestations et des politiques publiques en accord avec les besoins fondamentaux des utilisateurs et ainsi éviter leur insatisfaction,
- Anticiper pour éviter des éventuels surcoûts de reprise et d'adaptation,
- Répondre à une demande plus profonde et plus juste de la maîtrise d'usage,
- Être satisfait de son offre, au service d'une société inclusive.

Pour le maître d'œuvre :

- Enrichir le design en transcendant l'approche fonctionnelle et visuelle du produit au profit du ressenti multi-sensoriel de l'utilisateur,
- Passer de l'architecture matérielle du visible (porteuse des barrières et des obstacles) à



Ci-dessus, illustration de la place à donner aux usagers dans le processus de construction.



l'architecture sensible de l'invisible (porteuse des ambiances et de l'usage),

- « Pré-ressentir l'espace de vie » avant de « pré-visualiser le produit »,
- Donner envie d'utiliser le produit avant de donner à voir son image,
- Disposer, avant de concevoir, des éléments expliquant les objectifs d'usages afin de donner du sens à la réglementation,
- Ne pas devoir appliquer la règle sans en comprendre le bien fondé, et en être déresponsabilisé,
- Être éclairé pour proposer des préconisations innovantes répondant aux besoins de tous et ainsi être replacé dans son rôle de créateur et de responsable vis-à-vis de l'utilisateur,
- Être en lien avec l'utilisateur central, en amont du projet, par le fruit de la concertation et en aval du projet, par la transmission aux utilisateurs des éléments de l'œuvre.

#### Pour la maîtrise d'exécution :

- Comprendre le « pourquoi » de son travail par rapport aux usages et besoins des futurs utilisateurs, quelles que soient leurs spécificités,
- Être relié à la globalité du projet,
- Redevenir maître de sa pratique par rapport au simple rôle d'exécutant,
- Être en lien, au delà de son approche technique, avec les usages et besoins de l'utilisateur.

#### Des valeurs ajoutées pour les utilisateurs :

#### Pour l'exploitant :

- Économiser sur les coûts de fonctionnement en simplifiant l'entretien et la maintenance des locaux et des équipements,
- Éviter un investissement humain en action d'accompagnement pour compenser les inaccessibilités et imperceptibilités résiduelles. Sans oublier que l'humain peut être une compensation d'un investissement impossible techniquement, financièrement ou pour raison patrimoniale,

- Être réactif vis-à-vis de l'utilisateur en cas de difficulté passagère et d'initier une démarche d'amélioration continue.

#### Pour tous les citoyens usagers :

- Accéder pour tous, confortablement et en toute sécurité,
- Ressentir un sentiment de bien-être et d'éveil multi-sensoriel,
- Pouvoir librement exprimer leur créativité et satisfaire ainsi leurs besoins d'appropriation spatiale,
- Satisfaire les besoins d'épanouissement du citoyen en termes d'appartenance sociale,
- Être en interaction positive avec leur environnement au profit du développement de la qualité de vie et de la productivité individuelle et collective.

**Et particulièrement**, pour les personnes à besoins spécifiques et/ou en perte d'autonomie :

- Accéder à tout sans barrière et sans situation de handicap,
- Satisfaire leurs besoins fondamentaux (physiologiques et sécuritaires) en tout lieu de la cité,
- Être reconnues et valorisées pour leurs compétences et la richesse de leurs différences,
- Satisfaire leurs besoins d'expression et d'accomplissement personnel,
- Développer leur autonomie et leurs capacités créatives.

Toutes ces valeurs ajoutées par la qualité d'usage et ressenties par l'utilisateur sont le fruit d'un **véritable design\* au service de la cité inclusive**.

**« Le design inclusif se vit et se ressent au-delà du matériel et du visuel ».**

**\*Design** : « discipline visant à une harmonisation de l'environnement humain, depuis la conception des objets usuels jusqu'à l'urbanisme » [en passant par l'architecture et le cadre bâti]. Dictionnaire Larousse 2019.

## 03\_ LES CLÉS DE RÉUSSITE DE LA QUALITÉ D'USAGE POUR TOUS ET TOUTES

### 3.1\_Le « changement de paradigme »

**Objectif** : se recentrer sur la satisfaction de l'utilisateur, quelles que soient ses spécificités.

**Avant toute chose**, l'approche par la qualité d'usage repose sur un changement de regard.

#### Reconnaître la « richesse de la différence »

La personne déficiente ou en situation de handicap est limitée dans ses usages, mais, de par sa différence de sensibilité, elle est **un révélateur de l'inconvenance des espaces de vie**. C'est **un amplificateur des difficultés et des besoins de l'ensemble des citoyens et des citoyennes**.

Ce qui est nécessaire pour la personne handicapée est un élément de confort et de sécurité pour l'ensemble de la population. Les limites et les spécificités de chacun deviennent alors une source de créativité au service du bien-être de tous. Collaborer, par exemple, avec un non voyant, ça n'est pas travailler avec un aveugle, mais avec un spécialiste en perceptions sonores, tactiles et olfactives.

Développer la richesse de la différence, c'est donc changer de regard sur l'utilisateur en voyant surtout ses capacités et non ses faiblesses ou son handicap. C'est pouvoir s'enrichir mutuellement de nos différences.

**« L'utilisateur en situation de handicap est un expert de l'usage ».**

#### Considérer la « situation de handicap »

L'objectif de l'approche par la qualité d'usage, n'est pas de trouver des solutions spécifiques à tel ou tel type de handicap, mais de **supprimer les situations de handicap** pour toute la population.

La situation de handicap se définit comme une atteinte à la possibilité d'accéder ou d'utiliser un produit, de recevoir un service, de s'épanouir dans son projet de vie et/ou de participer aux activités de la vie sociale comme l'ensemble des citoyens. Elle est relative et résulte de l'interaction de facteurs personnels et environnementaux.

S'il est possible de renforcer les aptitudes de l'utilisateur ou de compenser en partie ses incapacités, il est du devoir des producteurs de l'aménagement de réduire les situations de handicap dues aux préjugés, au manque d'aide ou à l'absence d'accessibilité de l'environnement.

**« Une personne handicapée dans un environnement accessible est en situation de valide, Une personne valide dans un environnement non adapté est en situation de handicap ».**

## Appréhender la globalité de « l'espace de vie »

L'espace de vie est un triptyque indissociable composé d'un ensemble de 3 éléments :

- Le produit (espace ou objet),
- L'utilisateur,
- L'usage que l'utilisateur fait du produit.

Il n'est pas possible d'agir sur l'un des éléments sans interférer sur un des deux autres. Or, l'utilisateur doit être accepté tel qu'il est, avec ses spécificités et la richesse de sa différence. L'élaboration et l'amélioration du produit, doivent donc se faire en fonction de l'usage et non de l'utilisateur.

La qualité d'usage du produit et les situations de handicap de l'utilisateur évoluent avec :

- Les spécificités et les aptitudes de l'utilisateur,
- Les caractéristiques physiques, sensorielles et psychiques du produit,
- Les simplicités et les difficultés de l'usage.

**« Sans qualité d'usage, l'œuvre architecturale est un cadre bâti sans vie ».**

## Développer la « Convenance » des Espaces de Vie

Aujourd'hui, l'accessibilité réglementaire est abordée à travers le handicap, et certains professionnels disent encore : « Quelle est cette législation qui handicape notre créativité ? ». Pour beaucoup, l'approche est perçue négativement :  
Accessibilité = Handicap = Fauteuil roulant = Contraintes.

Changeons de vocabulaire et, au lieu d'accessibilité, parlons de **convenance du produit** (espace ou objet).

« La convenance est la qualité de ce qui est conforme aux usages et convient aux besoins des utilisateurs ». Rendre convenant, c'est développer le confort, la sécurité, le bien-être et la qualité d'usage d'un espace de vie.

**La Convenance des Espaces de Vie (C.E.V.®)** est un processus d'harmonisation entre la perception du produit par l'utilisateur avec ses besoins réels et ses usages spécifiques (exprimés ou non).

Alors que l'accessibilité est perçue comme un processus de réparation au profit des seules personnes handicapées, la « convenance des espaces de vie » est un processus de prévention au service du développement durable pour l'ensemble des citoyens.

Déterminer le niveau de satisfaction de l'utilisateur, c'est évaluer le niveau de convenance atteint par l'espace de vie.



**En conclusion**, le changement de paradigme est le changement culturel consistant à :

**« Passer de l'accessibilité réglementaire pour les personnes handicapées au développement durable de la qualité d'usage pour tous les citoyens et toutes les citoyennes ».**

**Nota :** L'expression « changement de paradigme » désigne un changement, une modification profonde des valeurs, de la vision du monde, de la façon d'appréhender et de construire le monde, de la façon de penser, et donc de la façon d'agir.

## 3.2\_La « programmation concertée »

**Objectif :** intégrer à la source du projet les usages et besoins de l'utilisateur.

**En amont du processus de production**, l'approche par la qualité d'usage repose sur :

### La connaissance des usages et besoins des PMR et des PPR

L'accessibilité réglementaire est essentiellement orientée sur la prise en compte des usages et besoins des **Personnes à Mobilité Réduite (PMR)**. Cependant, cette accessibilité physique pour les PMR ne garantit pas l'accessibilité psychique et sensorielle pour les **Personnes à Perception Réduite (PPR)**.

Avec l'approche par la qualité d'usage pour tous, il s'agit d'inclure la globalité des besoins des utilisateurs limités dans leurs usages avec toutes leurs problématiques qui en découlent sur les plans physiques, sensoriels et psychiques. L'application des normes ne doit pas se limiter à la mobilité.

Si la réponse aux besoins des PMR se trouve essentiellement dans la modification de la forme et du dimensionnement du produit (architecture du visible), la réponse aux besoins des PPR se trouve généralement dans les ambiances perçues (architecture de l'invisible).

**L'expertise d'usage des PPR**, en plus de celle des PMR, s'avère indispensable pour le professionnel chargé d'enrichir la programmation du produit et ainsi garantir l'adéquation entre la demande des utilisateurs et l'offre des producteurs.

**« Au-delà de pouvoir accéder, il s'agit de donner envie d'accéder ».**

### Le changement de référence

Soyons vigilants avec les modèles standards actuellement très utilisés dans le monde du design.

Qu'il s'agisse de l'Homme de Vitruve de Léonard de Vinci, du modulator de Le Corbusier ou de la référence « handicap » introduite par les lois de 1975 et 2005, ces références anthropomorphiques excluent tout être qui s'éloigne trop de cette codification porteuse de critères ségrégatifs.

Il n'est pas possible de mettre en situation de handicap certaines catégories d'utilisateurs au nom de la référence. Nous sommes tous différents dans nos usages, nos mobilités, nos perceptions, notre autonomie, nos limites et nos compétences.

Pour inclure la richesse de la différence et les spécificités de l'utilisateur limité dans ses usages, il ne faut pas se référer à la moyenne standard, mais à la multitude des limites d'usage de l'ensemble des utilisateurs.

Pour enrichir ce nouveau référentiel, il est important de s'appuyer sur l'expertise d'usage d'un groupe « maîtrise d'usage » représentatif des besoins de la diversité des utilisateurs et en particulier des citoyens à besoins spécifiques.

**« Un référentiel vivant élaboré pour et avec l'utilisateur ».**

### La véritable concertation avec l'utilisateur

Le processus actuel d'élaboration d'un produit (espace ou objet) est linéaire et n'inclut pas officiellement l'utilisateur. Sa participation repose sur le bon vouloir de la maîtrise d'ouvrage. Pour éviter toutes résistances ou frictions avec les professionnels, **permettre à l'utilisateur de s'exprimer et d'être écouté en amont** du processus de production s'avère indispensable.



Dans une **programmation concertée**, le cahier des charges (programme) du maître d'ouvrage s'établit grâce à une concertation avec les utilisateurs qui s'appuie sur un **cahier d'usages** préalablement établi. Une véritable participation de l'utilisateur distingue 3 étapes :

- **L'information** de l'usager (mise au courant du projet),
- **La consultation** de l'usager (demande d'avis aux différents utilisateurs potentiels),
- **La concertation** avec l'usager (phase de négociation et du **prévoir ensemble**).

On constate parfois que ce qui est appelé « concertation » par des maîtres d'ouvrage n'est souvent qu'une consultation voire une simple information.

**Nota :** Le cahier d'usages est une première approche de la concertation. Lors de la construction d'ouvrages ayant la même destination celui rédigé pour l'un d'eux pourra servir pour les autres. Il s'agira alors de le mettre à jour et de concerter les utilisateurs sur les particularités propres à chacun des projets.

**« Remettre l'usager à sa place en lui donnant une place dans le processus » .**

### La traduction des usages et besoins en exigences qualitatives

La **qualité d'usage demandée** par l'utilisateur correspondant à **sa demande** consciente et inconsciente.

Cette demande doit être matérialisée dans un cahier d'usages établi par un référent, voire un assistant à maîtrise d'usage (AMU). Elle prend alors la forme d'un recueil des usages et besoins à prendre en compte.

Cette demande est, en première expression, une série de revendications générées principalement

par la réaction de l'utilisateur face aux situations de handicap qu'il subit. Elle s'établit à partir de problématiques personnelles reliées à la déficience, au handicap et/ou à la perte d'autonomie. Formulée en ces termes, cette demande est inaudible par des producteurs qui s'expriment en termes d'esthétique, de technique ou d'économie.

En réalité, le discours commun sur lequel les protagonistes peuvent se retrouver est celui de l'usage. L'un précise le « pourquoi » des usages à satisfaire, l'autre explique « comment » le produit peut les satisfaire, et non l'inverse.

Pour programmer la **qualité d'usage prévue** par le maître d'ouvrage, l'expert chargé du programme devra **traduire** la qualité d'usage demandée en exigences quantitatives et qualitatives compréhensibles par la maîtrise d'œuvre. C'est à lui de fixer, en accord avec le maître d'ouvrage, les solutions techniques prévues pour satisfaire les besoins généraux et spécifiques des utilisateurs, tout en justifiant à quels usages doivent répondre ces préconisations.

**« Enrichir la programmation par l'éclairage de la qualité d'usage ».**



**En conclusion**, la programmation concertée permet d'établir un véritable **cahier des charges** (programme) s'appuyant sur un **cahier d'usages** souhaité par les utilisateurs et les utilisatrices et servant de base à l'ensemble des acteurs de l'élaboration des espaces de vie.

**Nota :** Les fiches techniques contenues dans ce Manuel sont une première approche de ces cahiers.

## 3.3\_Le « design inclusif\*»

**Objectif :** Permettre de prendre en compte les usages et besoins des utilisateurs par les concepteurs.

**Pendant le processus de production**, l'approche par la qualité d'usage repose sur :

### Le « ressenti » de l'utilisateur au-delà du visuel du concepteur

Le **ressenti** intègre l'ensemble des perceptions du corps et des émotions. Il exprime les sentiments de la personne à travers des réponses purement subjectives et non réfléchies. Il se vit dans **l'ici et maintenant**. Il traduit la façon dont l'être humain est affecté agréablement ou péniblement par son environnement.

L'approche par la qualité d'usage intègre la prise en compte de la perception et du ressenti de l'utilisateur.

L'**accessibilité du « contenant »** permet de se mouvoir pour accéder. C'est l'aspect visible du produit (sa matière, sa forme, son image, etc.). Le contenant matérialise les limites et les barrières auxquelles l'usage se heurte. L'accessibilité réglementaire vise à **permettre de faire et d'être en sécurité**.

La **convenance du « contenu »**, permet de percevoir pour ressentir. C'est l'aspect invisible du produit (son ambiance, son énergie, ses émotions, etc.). Le contenu représente l'espace de liberté dans lequel l'usage s'exprime. La qualité d'usage c'est en plus **donner envie de faire et se sentir en sécurité**.

**Passer du visuel au ressenti**, c'est aller au-delà des dimensions du gabarit physique de l'utilisateur, pour inclure et appréhender son dimensionnement ergonomique, sensoriel et psychique.

Ces composantes constituent la « **sphère virtuelle du ressenti** » nécessaire à l'évolution de l'être humain et indispensable pour les personnes déficientes sur les plans sensoriel, psychique, cognitif et mental, ainsi que pour les personnes âgées et désorientées.

**« Seul, ce qui est perçu par l'utilisateur peut être utilisable et appropriable ».**

### Le concept « d'aire d'usages »

Une **aire d'usages** est l'espace disponible nécessaire pour utiliser un produit (espace ou objet) sans contrainte, ni obstacle. C'est un véritable espace de liberté, contenu par l'espace physique ou entourant l'objet matériel.

- **Sur le plan physique**, elle inclut les aires de déplacement, de mouvement, de manœuvre, de transfert, de gestuelle, de manipulation et de sécurité motrice.
- **Sur le plan psychique et sensoriel**, elle inclut les aires de confort visuel, sonore, tactile et olfactif, de sécurité mentale et sanitaire, le ressenti et le ressourcement.

La convenance d'un produit dépend directement de la qualité des aires d'usages. Elles permettent à l'utilisateur d'exercer ses usages, d'assouvir ses besoins et de s'approprier le produit. Sans oublier que la matérialité du produit a aussi pour fonction de protéger l'usage et les utilisateurs sur les plans physique, psychique et sensoriel.

**« L'aire d'usages est l'espace libre et disponible pour l'utilisation du produit matériel ».**

Le concept de « chaîne d’usages » incluant le « fil d’Ariane\*\* »

La loi de 2005 parle de la **continuité de la chaîne de déplacement** pour ne pas rompre les parcours de mobilité. Cette obligation est un minimum pour accéder à un lieu ou un service. En matière de qualité d’usage, il est fondamental de dépasser cette approche. Nous parlons alors de « **chaîne d’usages** ».

La **chaîne d’usages** est le concept global qui intègre les **déplacements** de la personne et les **usages** qui y sont rattachés. Soit, la continuité de la « chaîne de déplacement » qui permet d’accéder en tous points de l’espace, et l’ensemble des « aires d’usages » qui permettent d’utiliser l’espace et les équipements qu’il contient. La chaîne d’usages doit se vivre suivant la progressivité du déplacement pour permettre à l’utilisateur d’évoluer **successivement d’espace de vie en espace de vie** sans gênes ni ruptures.

À la **chaîne d’usages** est attachée la notion de **fil d’Ariane** qui désigne ce qui sert de guide et permet à l’utilisateur de se sortir d’une difficulté. En qualité d’usage, ce fil d’Ariane doit être multi-sensoriel et continu.

Les différentes étapes de la chaîne d’usages accompagnent l’utilisateur dans son **besoin d’autonomie et de ressourcement** (processus de rééquilibrage d’une tension physique, psychique ou sensorielle, qui peut se traduire par un besoin d’apaisement ou de revitalisation). La chaîne d’usages assure à l’utilisateur la possibilité de se reposer et de se ressourcer, dès qu’il atteint ses limites.

« La chaîne de déplacement permet de se mouvoir, la chaîne d’usages donne envie d’utiliser ».

L’ingénierie transdisciplinaire

La **transdisciplinarité** est le fait d’aborder ensemble la globalité d’un projet où chaque spécialiste est centré en priorité sur l’usage du produit commun et non sur la technique de sa propre discipline.

Par contre, la pluridisciplinarité se limite souvent au fait de faire travailler successivement et séparément des spécialistes de disciplines différentes.

Comment garantir la Convenance des Espaces de Vie (CEV®) des projets de construction et d’aménagement si chaque acteur se replie sur sa discipline et perd la conscience du tout ? N’oublions pas que la plupart des situations de handicap sont générées par des discontinuités situées aux limites (frontières spatiales, juridiques, techniques, etc.) et par les manques d’échange et de communication entre acteurs (producteurs, gestionnaires, accompagnants, utilisateurs, etc.).

L’enjeu est que tous les acteurs du projet soient conscients de leur impact sur la qualité d’usage du produit.

« La transdiscipline partage et enrichit les regards sans les opposer ».



En conclusion, le design inclusif est une approche innovante où l’usage est au cœur du processus de conception, avant même l’introduction de la forme, des matières et des techniques. À cette fin, il est indispensable de remettre en cause les pratiques professionnelles actuelles des différents acteurs, au profit de la qualité d’usage, de l’autonomie et du bien-être de l’utilisateur et de l’utilisatrice.

\* **Design inclusif** : « Design incluant dans la référence, les usages et les besoins spécifiques des PMR (Personnes à Mobilité Réduite) et des PPR (Personnes à Perception Réduite), pour une conception universelle harmonisant les espaces de vie aux besoins fondamentaux et d’accomplissement de l’être humain ». Régis Herbin, président-fondateur du CRIDEV.

\*\* **Le fil d’Ariane** (métaphore empruntée à la mythologie grecque) désigne plus généralement le moyen qui permet de se diriger au milieu des difficultés. C’est le fil conducteur ou fil rouge dont on se sert pour se guider au sens propre et au sens figuré.

3.4\_La « pérennisation de l’usage »

**Objectif** : veiller au maintien et à l’adaptation permanente du niveau de qualité d’usage du produit.

En aval du processus de production, l’approche par la qualité d’usage repose sur :

**La transmission de la qualité d’usage à l’utilisateur**  
La **durabilité de l’usage** n’est pas simplement liée à la qualité du produit sur le plan technique ou environnemental. Elle dépend aussi et surtout du maintien de l’adéquation du service rendu avec les besoins de l’utilisateur. Or, avant de durer, la qualité d’usage n’est effective qu’à la condition d’être transmise.

La « **livraison** » du produit à l’utilisateur est du ressort de la maîtrise d’ouvrage qui doit expliquer les « codes d’usages » de l’espace de vie. Ces codes d’usages sont de véritables modes d’emploi et non simplement des fiches de maintenance à destination de l’exploitant.

Cette livraison de l’usage n’est possible que si le maître d’ouvrage réceptionne, en amont, la qualité d’usage du produit et exige de la maîtrise d’œuvre la fourniture d’un cahier d’emploi précisant le « comment » celle-ci a mis en œuvre les réponses à la « qualité demandée » par les utilisateurs. Il s’agit d’inclure à l’étape de réception de l’ouvrage le **niveau de qualité d’usage atteint** en plus des contrôles techniques habituels.

« Ne livrons pas l’utilisateur au produit, et faisons l’inverse ».

**Nota** : La qualité environnementale et la qualité d’usage sont les deux faces indissociables du développement durable (deux regards complémentaires et deux approches à concilier).

**La gestion de la qualité d’usage en utilisation courante**  
La « **qualité de vie** » des utilisateurs repose sur le niveau de qualité d’usage du produit élaboré (espace et objet), et des pratiques soutenant son usage pour en garantir sa pérennisation. En phase d’utilisation courante, l’exploitant du produit ou de l’établissement veillera

essentiellement à la **qualité de l’accueil, de l’accompagnement** éventuel et **de la prévention** envers l’usager central. Et il s’assurera que les **besoins fondamentaux** de la personne sont satisfaits et que ses **besoins d’accomplissement** sont pris en compte par l’ensemble du personnel (principe de la Pyramide de Maslow)\*. Dans ce but, il est important de matérialiser divers **protocoles d’usage** : accueil, accompagnement et prévention.

En plus de l’accueil de tout public, l’exploitant devra assurer le maintien de la qualité d’usage du produit en terme de nettoyage et de maintenance. La vigilance portera particulièrement sur la préservation des aires et chaînes d’usages et sur la qualité d’usage des **équipements spécifiques matérialisant le « fil d’Ariane »**.

Il est aussi de la responsabilité de l’exploitant d’assurer le suivi de l’appropriation des espaces de vie par les utilisateurs et de mettre en place un **cahier d’observation**. Ce document servira de mémoire du vécu de la qualité d’usage et sera très utile pour la mise en œuvre d’adaptations à l’évolution des besoins et usages.

« Pour une harmonisation du service rendu avec le cadre de vie ».

**La vigilance vis-à-vis des situations de handicap et d’urgence**  
En cours d’exploitation de nombreuses situations exceptionnelles peuvent arriver et remettre en cause la continuité de la chaîne d’usages. Il peut s’agir :  
• De panne ou dysfonctionnement d’un équipement spécifique,  
• De travaux d’aménagement ou d’entretien,  
• D’alerte d’urgence (incendie, sinistre, agression, etc.) avec ou sans confinement et/ou évacuation,  
• De risques temporaires en matière d’hygiène et/ou de sécurité,  
• D’accident, de malaise ou de crise (sur personne handicapée ou non),  
• De mise en situation de handicap physique, sensoriel, psychique, mental, cognitif, social, culturel, etc.  
Ces situations d’urgence exigent la mise en place de procédures spécifiques de gestion des risques

\* La pyramide de Maslow est une représentation pyramidale hiérarchique des besoins humains, proposée dans Théorie de la motivation humaine (1943), par Abraham Maslow.

qui doivent être anticipées. Dans tous les cas, si la personne ne peut plus accéder au service, le service doit venir à elle ou être compensé.

Pour être apaisé et se sentir en sécurité, l'utilisateur doit toujours savoir comment interrompre son déplacement dans une chaîne d'usages, que ce soit pour raison personnelle ou en cas d'urgence collective.

La vraie question qui se pose à l'exploitant est celle de la transmission de ces codes d'usages spécifiques, car il n'est pas très judicieux d'accueillir un usager central en lui exposant la panoplie des dangers potentiels.

Ce qui est indispensable, par contre, c'est que le personnel de l'établissement soit formé à ces situations d'urgence pour être vigilant et prompt à intervenir.

**« Anticiper les risques et rester vigilant est un acte de management fort et indispensable ».**

### L'amélioration continue de la qualité d'usage en cours d'exploitation du produit

En sus de la convenance initiale du produit et de la pertinence des pratiques d'usages des exploitants, il y a lieu d'assurer la pérennité de la qualité d'usage en s'adaptant aux évolutions constantes de la qualité demandée.

Pour cela il est nécessaire de mettre en place un **« processus d'amélioration continue de la qualité d'usage »** en harmonie avec l'évolution du projet de vie des utilisateurs.

Pour assurer cette démarche d'amélioration continue les acteurs concernés auront la charge d'observer toutes les déviations dans l'offre de service et de mettre en place un processus de résolution.

Dans l'attente de la mise en œuvre des éventuelles améliorations, il s'agira de proposer une compensation adaptée. Si le produit n'a pas pu atteindre un niveau de prestation suffisant, garantissant la plus large autonomie à l'utilisateur, il est impératif que le service compense cette lacune, qu'il s'agisse d'un oubli, d'une erreur ou d'un choix délibéré de programmation pour des raisons économiques, techniques ou patrimoniales.

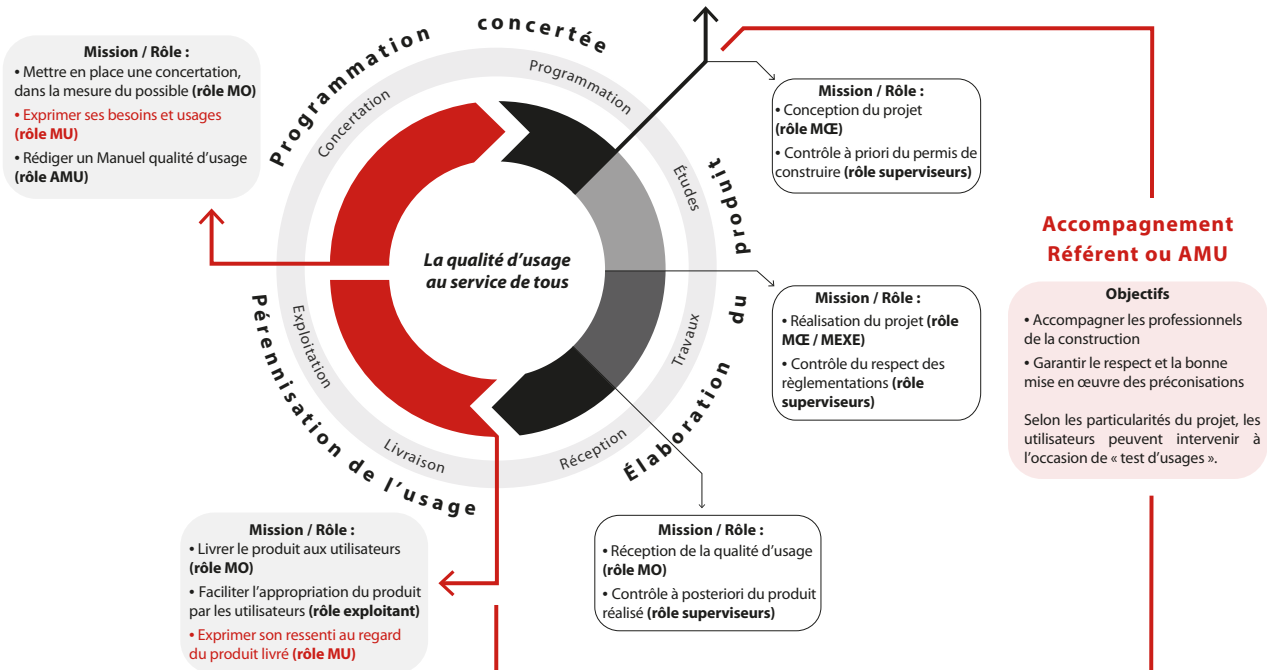
**« Enrichir la qualité d'usage pour améliorer le ressenti de tous les utilisateurs ».**



**En conclusion**, rien ne sert de produire un espace de vie incluant la qualité d'usage si le service rendu n'en garantit pas la pérennisation. Les pratiques d'usage sont complémentaires de la qualité d'usage produite et doivent en compenser les éventuelles insuffisances.

**Mission / Rôle :**

- Intégrer le Manuel qualité d'usage en tant que pièce constitutive du marché de programmation (**rôle MO**)
- Consulter MCE (**rôle MO**)
- Sélectionner candidat MCE sur des critères qualité d'usage (**rôle MO**)



Ci-dessus, illustration de la complémentarité des missions et rôles des différents acteurs intervenant dans le processus de construction. Voir définition des acronymes en page 8 et 9 du présent document.

## 04\_LA NOTICE D'UTILISATION DES FICHES

### 4.1\_Les fiches thématiques

Chacune des fiches porte sur une thématique qui est peu ou pas suffisamment intégrée dans le processus de construction d'un bâtiment neuf. Celles-ci ont pour objectifs d'enrichir le programme et le cahier des charges d'un projet qui formulent principalement les **objectifs** en « moyens » (données quantitatives) et pas suffisamment en « résultats » (données qualitatives).

Le contenu des fiches vise à **définir le « pourquoi faire »**, pour comprendre le besoin et l'usage qui se trouvent derrière chacune des propositions.

Les thématiques sont à aborder de manière transversale et liées les unes aux autres. Pour permettre aux professionnels de **tracer la mémoire du projet** et de veiller à la prise en compte des objectifs de résultats à atteindre, un fichier **« grille de suivi de projet »** disponible au format numérique est associé aux fiches.

### Liste des fiches thématiques

- Fiche 01 :** Comment garantir la qualité des éléments pour choisir et se rendre à sa destination ?
- Fiche 02 :** Comment assurer l'inter-modalité des flux de déplacement ?
- Fiche 03 :** Comment garantir la qualité des circulations et des transitions ?
- Fiche 04 :** Comment assurer la qualité de l'accueil ?
- Fiche 05 :** Comment permettre la qualité du confort d'attente et de ressourcement ?
- Fiche 06 :** Comment assurer la qualité de l'accompagnement ?
- Fiche 07 :** Comment garantir la qualité du repérage et de l'orientation ?
- Fiche 08 :** Comment garantir la qualité des commodités et services associés ?
- Fiche 09 :** Comment favoriser la qualité du ressenti et des ambiances ?
- Fiche 10 :** Comment faciliter la qualité de la prévention et de la sécurité ?
- Fiche 11 :** Comment assurer la qualité d'usage des équipements et du mobilier ?
- Fiche 12 :** Comment garantir la maintenance et la pérennisation d'une chaîne d'usages et d'un bâtiment ?

### Pour en savoir plus sur la réglementation :

- **Loi du 11 février 2005** pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées : <http://www.accessibilite-batiment.fr/>
- **Ministère de la transition écologique :**  
<https://www.ecologie.gouv.fr/laccessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-erp>  
[https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/guide\\_erp-ipo-e\\_exe2\\_150dpi\\_version\\_mise%2520en%2520ligne-min.pdf](https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/guide_erp-ipo-e_exe2_150dpi_version_mise%2520en%2520ligne-min.pdf)
- **L'accessibilité numérique** (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité - RGAA) : <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>



Exemple d'une fiche

1

01

2

Comment garantir la qualité des éléments pour choisir et se rendre à sa destination ?

3

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de la qualité des informations et de l'accessibilité des supports (réseaux sociaux, site internet, documents de communication, etc.) **mis à disposition de l'usager pour l'aider à choisir** son lieu de destination, en fonction du service et/ou de l'activité recherchée.

L'accessibilité d'un lieu débute chez « soi », et non simplement à l'entrée d'un bâtiment. Une fois son lieu de destination choisi, l'usager doit savoir et comprendre comment s'y rendre et connaître les modalités d'accueil. Pour cela, l'intégralité de la chaîne d'usages et de déplacement doit être continue et accessible sur les plans moteur, sensoriel et mental. La continuité s'entend depuis la préparation du parcours chez soi (visite virtuelle) jusqu'à l'accueil du lieu, en passant par l'accès aux moyens de transports...

4

Pour quels résultats attendus ?

- Disposer des informations multi-sensorielles nécessaires pour préparer sa visite.
- Comprendre rapidement et facilement ces éléments pour ne pas se sentir exclu.
- Disposer d'informations faciles à lire et à comprendre pour tous.

5

Quelles nuisances sur les groupes d'utilisateurs ?

Niveau d'impact par groupe d'utilisateurs selon :

- Leurs limites d'usages et d'autonomie ;
- Leurs capacités de compensation.

Échelle : 1 le moins et 4 le plus d'impact.

1	2	3	3	4	4	4	4

Impacts récurrents, générateurs de situations de handicap (physique, sensoriel ou psychique) ou de mal être, après être :

- Découragement ou génération d'angoisse si absence d'information ou de continuité et de cohérence entre les éléments de signalisation.
- Perte de repère et de temps (retard à un rendez-vous) liée à un déficit d'information ou à la communication d'une adresse erronée du lieu de destination.

- 1

**Numéro de la fiche.**  
Numéro de la fiche pour l'identifier facilement.
- 2

**Titre** de la thématique de la fiche
- 3

**De quoi s'agit-il ?**  
Description de la thématique pour comprendre les enjeux et périmètre d'application.
- 4

**Pour quels résultats attendus ?**  
Description des besoins généraux des usagers et de leurs attentes vis-à-vis de l'ouvrage et des espaces à vivre. Les expliciter, en leur donnant du sens, pour qu'ils soient mieux appréhendés par les professionnels.
- 5

**Quelles nuisances sur les groupes d'utilisateurs ?**  
Description des causes et des conséquences ayant un impact sur les utilisateurs. Ces points de vigilance majeurs doivent être considérés par les professionnels pour veiller à supprimer tous les freins et obstacles. L'échelle du niveau d'impact par groupe d'utilisateurs s'appuie sur :
  - leurs limites d'usages et d'autonomie ;
  - leurs capacités de compensation.L'objectif est de faire prendre conscience que nous sommes tous concernés et d'amener les professionnels à se questionner sur la prise en compte des besoins de tous les utilisateurs. L'échelle du niveau d'impact va de 1, pour le moins d'impact, à 4 pour le plus d'impact. Ce système de hiérarchisation (classement croissant) a pour objectif de visualiser rapidement, dans chacune des fiches thématiques, les groupes d'utilisateurs les plus impactés. Pour chacun, la note attribuée a été proposée par le CRIDDEV sur la base de son expertise au groupe de concertation et validée collégialement.

6

Les faiblesses de la législation

La législation porte principalement sur l'accessibilité numérique des sites internet, les éléments d'informations permanentes et de signalisation. Ceux-ci doivent constituer une « chaîne continue d'information » et être accessibles en termes de « visibilité, lisibilité et compréhension ».

**Manques législatifs :**

- Seules les informations délivrées de manière permanente sont concernées.
- Pas de précisions sur les informations à transmettre en amont pour aider à préparer sa visite.
- Pas d'obligation de mettre à disposition de telles informations.

7

Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique

Pour permettre aux usagers de repérer et d'identifier le lieu de destination, le bâtiment doit porter des marqueurs « forts » qui peuvent se matérialiser par son architecture, une identité esthétique, un élément particulier, etc.

La volumétrie du bâtiment (dont son entrée principale) et son esthétique sont des éléments de préoccupation chez les concepteurs. Mais penser l'identification du bâtiment dès sa conception, pour prévoir sa retranscription en pictogramme symbolique (élément d'aide au repérage et à l'orientation), est peu intégrée.

8

Propositions pour favoriser l'autonomie de tous

**Généralités conceptuelles :**

La qualité d'usage d'un espace de vie dépend des ambiances architecturales, de la dimension multi-sensorielle, de la qualité d'accueil et de la prévenance envers l'utilisateur.

**Identifier clairement le lieu de destination** (nom, logo, etc.).

**Communiquer une information claire et directe** (utilisation de pictogrammes), et la positionner de manière intuitive et facilement repérable.

9

10

Points de vigilance particuliers à anticiper

• Veiller au dialogue avec les acteurs concernés selon leur périmètre d'action pour assurer une continuité des informations entre l'espace public (voies) et l'espace privé (établissement).

• Anticiper le positionnement des informations et éléments d'aide au repérage et à l'orientation aux abords du lieu de destination. • Assurer la coordination et une concertation entre les différentes collectivités pour garantir la continuité de la chaîne de déplacement.

• Transmettre, avant et pendant des travaux, les éléments permettant à l'usager d'être informé de la situation (durée des travaux, balisage du cheminement à emprunter, signalétique d'information, etc.).

• Mettre à jour les informations en temps réel, qu'elles soient liées à un événement récurrent, ponctuel et/ou exceptionnel (congrès, jour férié, etc.).

6

**Les faiblesses de la législation.**  
Analyse critique du contexte réglementaire au regard de la thématique abordée.

7

**Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique.**  
Description de la manière dont les professionnels s'emparent de la thématique abordée et les limites auxquelles ils sont confrontés.

8

**Propositions pour favoriser l'autonomie de tous.**  
Suggestions de solutions opérationnelles en faveur de la qualité d'usage, non exhaustives ou restrictives. L'enjeu est de permettre aux professionnels de rechercher des solutions en apportant l'explication du besoin à satisfaire.

9

**Illustrations.**  
Schémas pour faciliter la compréhension et la mise en œuvre des propositions définies. Ces schémas visent à être incitatifs et non pas restrictifs.

10

**Points de vigilance particuliers à anticiper.**  
Points d'attention sur lesquels il faut être dans l'anticipation. Ces points sont regroupés selon les acteurs concernés selon le moment où ils interviennent dans le processus de construction.

Tableau descriptif des pictogrammes représentant les groupes d'utilisateurs selon leurs limites d'usages et d'autonomie

Pictogramme	Utilisateur concerné	Limites d'usages et d'autonomie
	Personne de forte corpulence et/ou manipulant des objets encombrants	Difficulté à se mouvoir, à se déplacer et à atteindre des éléments. Temps de déplacement rallongé. Fatigabilité.
	Personne à équilibre précaire (limite permanente et/ou temporaire), âgée	Difficulté à se mouvoir et à se déplacer (coordination des mouvements et du corps dans l'espace). Temps de déplacement rallongé. Fatigabilité. Difficulté à se repérer et à s'orienter (perte de mémoire, étourdissement).
	Personne de grande ou de petite taille, ou un enfant	Difficulté à se mouvoir (coordination des mouvements). Difficulté à se déplacer (turbulence, gabarit). Difficulté à accéder aux équipements et à les utiliser.
	Personne se déplaçant en fauteuil roulant manuel	Difficulté à se mouvoir et à se déplacer. Fatigabilité générée par la manipulation d'un équipement d'aide au déplacement.
	Personne se déplaçant en fauteuil roulant électrique	Difficulté à se mouvoir et à se déplacer liée au gabarit de l'équipement d'aide au déplacement. Difficulté à se repérer et à s'orienter (positionnement signalétique).
	Personne ayant une limite visuelle	Difficulté à se repérer et à s'orienter (positionnement signalétique, modes de transmission).
	Personne ayant une limite auditive	Difficulté à communiquer et à se faire comprendre. Sensation d'insécurité (repère spatial).
	Personne muette, ne sachant pas lire ou ne parlant pas la même langue	Difficulté à communiquer et à se faire comprendre (compréhension de la langue, des codes). Difficulté à se repérer et à s'orienter (modes de transmission).
	Personne ayant une limite mentale, psychique, cognitive ou qui est distraite	Difficulté à communiquer et à se faire comprendre. Sensation d'insécurité (repère spatial, compréhension des codes, foule). Difficulté à se déplacer (agoraphobie, stimuli, mémorisation).

Tableau descriptif des pictogrammes représentant les acteurs concernés selon le moment où ils interviennent dans le processus de construction

Pictogramme	Acteur concerné
	Professionnels chargés du montage d'opération, du financement et de la programmation.
	Professionnels chargés de la conception du projet (bâtiments, abords et équipements).
	Professionnels chargés de la réalisation du projet.
	Professionnels qui rendent le service, encadrent une activité, exploitent et managent les lieux et de maintenance et d'entretien.

P22

P23

## 4.2\_Le tableau croisé

Les fiches thématiques peuvent être utilisées individuellement et selon la destination de la construction (établissement scolaire, équipement culturel, sportif, etc.), certaines nécessiteront une plus grande attention.

Mais elles doivent être abordées de manière transversale. Ainsi, il ne s'agit pas de considérer les propositions, les unes à la suite des autres mais dans une globalité et à adapter au projet.

Il s'agira, pour chacun des espaces à concevoir et à réaliser, de se questionner au regard des différentes thématiques. Le tableau proposé liste les principales complémentarités entre les fiches thématiques.

**Nota :** ce tableau est disponible en version numérique et dans le fichier « **Grille de suivi de projet** ».

n° Fiche	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
	Choisir et se rendre à sa destination	Intermodalité des flux de déplacement	Circulations et transitions	Accueil	Confort d'attente et de ressourcement	Accompagnement et prévention	Repérage et orientation	Commodités et services	Resenti et ambiances	Prévention et sécurité	Équipements et mobilier	Maintenance et pérennisation
01	Points de repères continus, homogènes et harmonisés	Points de repères continus, homogènes et harmonisés	Continuité de la chaîne d'usages	Modalités d'accueil Validité des informations transmises	Modalités d'accueil Validité des informations transmises	Transmission des modalités de prise en charge	Éléments d'aide au repérage et à l'orientation Accessibilité du site internet	Information des services proposés	Qualité des ambiances sonores	Modalités et horaires d'ouverture/fermeture		Information des travaux en cours/futurs
02			Gabarits des chemnements Qualité des équipements mécaniques	Identification de l'entité principale	Disposition et aménagement d'un espace d'attente	Gabarits physiques et psychiques	Éléments de repérage et d'identification	Gestion des flux	Convivialité des chemnements et circulations		Accessibilité et ergonomie des équipements et du mobilier	Maintenance des équipements mécaniques
03	Continuité de la chaîne d'usages	Gabarits des chemnements Qualité des équipements mécaniques		Gabarits des chemnements Organisation des circulations	Position et accès aux espaces de repos Position des espaces d'attente	Gabarits physiques et psychiques	Matérialisation du fil d'Ariane Contrainte podotactile d'une bande de guidage			Prévention des risques et des situations d'urgence	Équipements de franchissement des niveaux	Accessibilité et entretiens des circulations et équipements
04	Modalités d'accueil Validité des informations transmises	Identification de l'entité principale	Gabarits des chemnements Qualité des équipements mécaniques		Proximité des espaces Gestion des flux	Accueil spécifique Identification des espaces Formation continue des professionnels	Repérage et orientation Continuité des informations	Proximité des commodités et services	Sensation d'accueil	Modalités et horaires d'ouverture/fermeture Prévention des risques et des situations d'urgence	Adaptabilité et accès aux équipements et du mobilier	Maintenance et entretiens des équipements et du mobilier
05		Disposition et aménagement d'un espace d'attente	Position et accès aux espaces de repos Position des espaces d'attente	Gabarits physiques et psychiques		Formation continue des professionnels	Repérage et orientation Continuité des informations	Besoin de repos	Sensation de bien-être		Mise à disposition et ergonomie du mobilier et des équipements	Aggrégation de l'espace Maintenance et entretiens des équipements et du mobilier
06	Transmission des modalités de prise en charge		Gabarits physiques et psychiques	Accueil spécifique Identification des espaces Formation continue des professionnels	Formation continue des professionnels	Identification et situation des espaces "isolés"	Identification et situation des espaces "isolés"	Besoin d'assistance de la tierce personne Formation continue des professionnels	Qualité des ambiances sonores	Formation continue des professionnels Modalités de prise en charge	Mise à disposition et ergonomie du mobilier et des équipements	Reactivité de la maintenance Formation continue des professionnels
07	Éléments d'aide au repérage et à l'orientation Accessibilité du site internet	Éléments de repérage et d'identification	Repérage et orientation Continuité des informations	Repérage et orientation Continuité des informations	Repérage et orientation Continuité des informations	Identification et situation des espaces "isolés"	Repérage et orientation Continuité des informations	Repérer et identifier les services	Utilisation de la couleur	Repérage et orientation Identification des entrées et sorties	Repérage et orientation Identification des équipements et du mobilier	Validité des informations Signalisation des travaux de maintenance
08	Information des services proposés		Gestion des flux	Proximité des commodités et services	Besoin de repos	Besoin d'assistance de la tierce personne Formation continue des professionnels	Repérer et identifier les services		Sensation de bien-être	Sensation de sécurité	Mise à disposition et ergonomie du mobilier et des équipements	Maintenance et entretiens des espaces, équipements et du mobilier
09	Qualité des ambiances sonores		Convivialité des chemnements et circulations	Sensation d'accueil	Sensation de bien-être	Qualité des ambiances sonores	Utilisation de la couleur	Sensation de bien-être		Sensation de bien-être et de sécurité		Entretien des équipements
10	Modalités et horaires d'ouverture/fermeture		Prévention des risques et des situations d'urgence	Modalités et horaires d'ouverture/fermeture Prévention des risques et des situations d'urgence		Formation du personnel Modalités de prise en charge	Repérage et orientation Identification des entrées et sorties	Sensation de sécurité	Sensation de bien-être et de sécurité		Forme et ergonomie du mobilier Transmission des codes d'usages Aire d'usage libre de tout obstacle	Maintenance préventive
11				Adaptabilité et accès aux équipements et du mobilier	Mise à disposition et ergonomie du mobilier et des équipements	Mise à disposition et ergonomie du mobilier et des équipements	Repérage et orientation Identification des entrées et sorties	Mise à disposition et ergonomie du mobilier et des équipements		Forme et ergonomie du mobilier Transmission des codes d'usages Aire d'usage libre de tout obstacle		Aire d'usage libre de tout obstacle Approvisionnement des équipements Entretien des équipements
12	Information des travaux en cours/futurs	Maintenance des équipements mécaniques	Accessibilité et entretiens des équipements	Maintenance et hygiène des équipements et du mobilier	Aggrégation de l'espace Maintenance et hygiène des équipements et du mobilier	Reactivité de la maintenance Formation du personnel	Validité des informations Signalisation des travaux de maintenance	Maintenance et hygiène des espaces, équipements et du mobilier	Entretien des équipements	Maintenance préventive	Aire d'usage libre de tout obstacle Entretien des équipements	

## NOTES

[illegible]





#### HÔTEL DE RÉGION

<b>Toulouse</b>	<b>Montpellier</b>
22, bd du Maréchal Juin	201, av. de la Pompignane
31406 Toulouse cedex 9	34064 Montpellier cedex 2

Appel gratuit / N°unique : 30 10

 @occitanie | [laregion.fr](http://laregion.fr)