

ACCESSIBILITE

Organisation des travaux AFNOR

Publications et projets

www.afnor.org

Préambule.....	2
Organisation des travaux AFNOR	3
1 – L'Accessibilité physique au «Matériel»	4
1.1 Environnement bâti	4
1.2 Aménagement de l'espace public	5
1.2.1 Voirie	5
1.2.2 Signalétique.....	6
1.3 Matériels de transport	6
1.4 Equipements de sport, tourisme et loisir	7
1.5 Produits de consommation.....	7
1.6 Santé.....	8
2 – L'Accessibilité à l'immatériel : les services	9
2.1 Services publics- Collectivités territoriales, Ville.....	9
2.2 Services de transport	9
2.3 Entreprise, Emploi	9
2.4 Tourisme, sport, loisirs	10
2.5 Services au consommateur	10
2.6 Services publics- Santé - Médico-social.....	10
3 – L'Accessibilité à l'information : (Technologie de l'information et de la communication)	11

3^{ème} version – novembre 2011

AFNOR Normalisation
11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis cedex

Préambule

AFNOR est régulièrement sollicitée par les différents acteurs économiques du marché pour accompagner leurs réflexions en matière de bonnes pratiques d'accessibilité, et élaborer les documents de référence nécessaires à la collectivité.

Un certain nombre de structures ont été créées ces dernières années au sein d'AFNOR pour traiter des problématiques liées à l'accessibilité. Ces groupes traitent de thèmes différents (équipements, services, information....) et sont confrontés à un environnement particulier (référentiels existants, contraintes légales...) ; on y retrouve souvent les mêmes entreprises, concernées par les différents thèmes (par exemple, un opérateur de transport sera à la fois intéressé par l'accessibilité aux infrastructures, aux matériels roulants, aux services, au numérique...).

AFNOR coordonne l'ensemble de ces demandes ; pour ce faire, elle s'assure qu'elles sont traitées dans la structure de travail idoine, et que les liaisons nécessaires sont mises en place entre les groupes de travail. Ceci permet à la fois d'éviter les recouvrements entre les différents documents, et de pouvoir bénéficier de l'éclairage et de l'expertise d'un autre groupe lorsque cela s'avère nécessaire ; ainsi l'accessibilité à un distributeur automatique comporte un aspect physique (hauteur, disposition du clavier...) et un aspect information numérique : ces deux aspects peuvent être traités par deux structures de travail, de manière complémentaire.

Trois grands champs d'intervention ont été identifiés :

- **l'accessibilité physique au « matériel »** (équipements, infrastructures, produits),
- **l'accessibilité à « l'immatériel »**(les services),
- **l'accessibilité à l'information** (Technologie de l'information et de la communication).

Les structures de travail et les projets en cours d'élaboration, ainsi que les documents normatifs importants existant sur l'accessibilité sont présentés selon cette classification dans le présent document.

Un Guide a été élaboré à l'intention des rédacteurs de documents normatifs, afin de les aider à prendre en compte les différentes composantes de l'accessibilité dans leurs travaux : Guide ISO/CEI 71: « Principes directeurs pour les normalisateurs, afin de répondre aux besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités ». Ce guide, repris au plan européen en Guide 6 du CEN, est mis à disposition des différentes structures de travail. Il est complété par un rapport technique de l'ISO : ISO/TR 22411 : Données ergonomiques pour l'application de l'ISO/CEI71. Ce guide est en cours de révision,(publication prévue en 2012)

Deux types de documents normatifs sont élaborés pour répondre aux besoins des acteurs économiques:

- ⇒ Normes (NF) : documents à contenu normatif, établi par consensus, soumis à une enquête publique ; représentent la codification des règles de l'art, servent de référence dans les contrats et marchés publics, et le cas échéant dans la réglementation.
- ⇒ Référentiels de bonnes pratiques (BP), Accords (AC): documents à caractère informatif, élaborés par des acteurs identifiés ou par un organisme collectif représentatif ; recueil de bonnes pratiques, recommandations à l'intention d'une profession, une activité, un métier...

Organisation des travaux AFNOR

Les travaux liés à l'accessibilité peuvent être classés en trois champs: l'accessibilité physique au «matériel», l'accessibilité à «l'immatériel» et l'accessibilité à l'information. Il appartient à AFNOR de coordonner ces travaux, d'éviter les recouvrements entre les documents en créant les passerelles nécessaires, d'aller rechercher de l'expertise dans un autre groupe de travail lorsque cela est nécessaire..

1- Accessibilité physique au « matériel » : Equipements, infrastructures, produits »					
1.1 Environnement bâti <i>Infrastructure</i> , <i>Logement</i>	1.2 Aménagement de l'espace 1.2.1 <i>Voirie</i> 1.2.2 <i>Signalétique</i>	Matériels et équipements			
		1.3 Véhicules de transport	1.4 Tourisme, Sport, Loisirs	1.5 Produits de consommation , Emballage	1.6 Santé , Aides Techniques

2- Accessibilité à l' « immatériel » : les services					
2.1 Services publics : <i>Collectivités territoriales, Ville.....</i>	2.2 Services de Transport	2.3 Entreprise, Emploi	2.4 Tourisme, Sport, Loisirs	2.5 Services au consommateur	2.6 Santé, Médico-social

3- Accessibilité à l'information : Technologie de l'information et de la communication			
Téléphonie	Internet	Logiciels	Matériels et interfaces

1- L'accessibilité physique au «Matériel»

Ce champ recouvre tout ce qui concerne l'accessibilité physique aux différents équipements et infrastructures, ainsi qu'aux produits de la vie courante. .

1.1 Environnement bâti

a) Travaux en cours

Structure : Commission AFNOR/P96A : Accessibilité et qualité d'usage dans l'environnement bâti », et ses 6 groupes de travail

Président : Régis HERBIN (architecte, expert DAPA)

🔗 **GT1 – Problématiques d'évacuation**

Projet de référentiel de bonnes pratiques (BP) sur les **problématiques d'évacuation** (alarmes, issues de secours...) : établi sur la base d'un questionnaire transmis à plusieurs associations de personnes handicapées, ce BP vise à améliorer les conditions d'évacuation et limiter le stress des personnes.

Projet de BP sur **l'évacuation des personnes en situation de handicap dans les établissements recevant du public** : publication fin 2011.

🔗 **GT2 Suivi des travaux ISO « Accessibilité à l'environnement bâti »**

Ces travaux du comité ISO/TC59/SC16 sont suivis sur le plan national par le GT2 ; celui-ci participe à l'élaboration du projet de norme internationale **ISO CD 21542** «Construction – Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti». Ce projet de norme, actuellement soumis au vote formel, fixe des exigences en matière d'accessibilité : règles de circulation, de sortie ou d'évacuation pour la construction des immeubles neufs ou l'adaptation des immeubles existants. La commission a décidé de ne pas reprendre ce texte en collection française, en raison du risque de confusion avec les textes réglementaires nationaux dont les exigences sont parfois différentes. Un document français, inspiré de la future norme ISO mais conforme aux exigences réglementaires sera élaboré.

🔗 **GT3 : Qualité et accessibilité des équipement**

Le groupe travaille sur la formulation des attentes pour **l'accessibilité (positionnement, interface) des équipements « immobiliers »** ; une liaison est établie avec la commission « accessibilité numérique » pour la prise en charge des aspects techniques (distributeurs automatiques, etc..).

🔗 **GT4 Méthodologie d'évaluation de l'état des lieux en matière d'accessibilité**

Le guide de bonnes pratiques **BP P96-100** «Accessibilité aux personnes handicapées - Guide de bonnes pratiques à l'attention des maîtres d'ouvrage pour réaliser un diagnostic d'accessibilité des établissements recevant du public existants » a été **publié en janvier 2010**. Ce document est à destination des maîtres d'ouvrage pour une bonne définition du cahier des charges et une **optimisation de la démarche de diagnostic**.

🔗 **GT5 : Repérage, orientation, guidage**

Projet de BP sur le traitement des problèmes liés à **l'orientation et au guidage dans et aux abords immédiats des Etablissements recevant du public**. Publication prévue au premier semestre 2012.

🔗 **GT6 - Cohérence et accessibilité des pôles d'échange**

Le BP sur la **gouvernance de la chaîne de l'accessibilité d'un bâtiment et de ses abords** a été publié en juin 2011.

🔗 **GT7 – Difficultés liées à la présence d'une marche**

La commission a décidé de réviser le BP 35-075 (2007), notamment pour prendre en compte les nouveaux produits apparus sur le marché tels que les rampes amovibles.

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
BP X 35-075 (2007)	Accessibilité -Bonnes pratiques concernant l'élimination des difficultés d'accès liées à la présence d'une marche.
Recueil de normes et réglementation	ERP et personnes handicapées – règles d'accessibilité (2005).
BP P96-100 (2010)	Accessibilité aux personnes handicapées. Guide de bonnes pratiques à l'attention des maîtres d'ouvrage pour réaliser un diagnostic d'accessibilité des établissements recevant du public existants.
BP P96-102 (2011)	Accessibilité aux personnes handicapées. Guide de bonnes pratiques sur la gouvernance de la chaîne de l'accessibilité d'un bâtiment et de ses abords
XP CEN/TS 81-76	Règles de sécurité pour la construction et l'installation des ascenseurs - Applications particulières pour les ascenseurs et ascenseurs de charge - Partie 76 : utilisation des ascenseurs pour l'évacuation des personnes handicapées en cas d'urgence

Contact : **Éric GAUSSORGUES** – eric.gaussorgues@afnor.org

1.2 Aménagement de l'espace public

1.2.1 Voirie

a) Travaux en cours

Les travaux de normalisation relatifs à la voirie sont réalisés au sein du bureau de normalisation voirie transport (BNEVT).

Révision de la norme NF P98-351 (2010) "Cheminements - Insertion des handicapés - **Éveil de vigilance** – Caractéristiques, essais et règles d'implantation des dispositifs podo-tactiles au sol d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes". Cette norme a été publiée en Août 2010.

Bandes de guidage pour déficients visuels : les travaux sont actuellement en cours.

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
P98-350 (1988)	Cheminements – Insertion des handicapés - Cheminement piétonnier urbain - Conditions de conception et d'aménagement des cheminements pour l'insertion des personnes handicapées.
P98-351 (2010)	"Cheminements - Insertion des handicapés - Éveil de vigilance – Caractéristiques, essais et règles d'implantation des dispositifs podo-tactiles au sol d'éveil de vigilance à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes"
XP S32-002 (2004)	Dispositifs répéteurs de feux de circulation à l'usage des personnes aveugles ou malvoyantes.

Contact **BNSR** : **VIGNON Emilie** - CETE Lyon/DCAP/UV - emilie.vignon@developpement-durable.gouv.fr

1.2.2 Signalétique

a) Travaux en cours

Les Référentiels de Bonnes Pratiques **BP X35-072** «Prise en compte de l'accessibilité – **Signalétique** : Recommandations pour la disposition des panneaux, le contenu, les couleurs, les contrastes, en fonction du type de handicap » et **BP X35-074** « Prise en compte de l'accessibilité – **Information** : Recommandations pour les types d'information (temporaire, permanente, alerte) et le support (sonore, visuel, distance ...) », feront l'objet d'une révision quinquennale au cours de l'année 2010 : à l'issue d'une enquête auprès de la commission concernée, le texte est révisé, annulé ou confirmé pour une nouvelle période de 5 ans.

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
FD X 08-040-3 (mars 2010)	Symboles graphiques et pictogrammes - Dispositifs d'information et de sécurité - Partie 3 : symboles graphiques et signaux visuels relevant de l'accessibilité pour tous <i>Remarque : Traite des Symboles graphiques relevant de l'accessibilité pour tous, ainsi que des Signaux visuels d'information, de sécurité, sauvetage ou de secours ; coordination avec les signes retenus au plan international (ISO)</i>
BP X 35-072 (2005)	Prise en compte de l'accessibilité – Signalétique : Recommandations pour la disposition des panneaux, le contenu, les couleurs, les contrastes, en fonction du type de handicap
BP X 35-073 (2007)	Prise en compte de l'accessibilité – Information : Recommandations pour les types d'information (temporaire, permanente, alerte) et le support (sonore, visuel, distance..)

Contact : Fabrice FAUROUX -fabrice.fauroux@afnor.org

1.3 Matériels de transport

Travaux réalisés au sein du Bureau de Normalisation de l'Automobile (BNA).

a) Documents importants publiés

Référence	Titre
NF R 18-802 (1984)	Véhicules spéciaux pour le transport de personnes handicapées (9 personnes maxi).
NF R 18-804-1 (2002)	Véhicules routiers – Conditions minimales de sécurité des véhicules destinés au transport d'au moins une personne handicapée – Partie 1 : aménagement d'un véhicule permettant le transport d'au moins une personne dans son fauteuil roulant.
NF R 18-805 (2005)	Véhicules routiers – Accessibilité des taxis pour au moins un passager à mobilité réduite.

Contact AFNOR : Grégory LAMARE -gregory.lamare@afnor.org

1.4 Equipements de sport, tourisme et loisir

a) Travaux en cours

Equipements d'aires de jeux pour enfants : élaboration en cours d'un document normatif européen (rapport technique) sur l'**accessibilité des équipements**, en complément de la série de normes sur la sécurité.

Contact : **Aissa DOUCOURE** – aissa.doucoure@afnor.org

Sols pour la pratique handisport : un Référentiel de Bonnes Pratiques a été élaboré et publié en 2011 afin de faciliter le choix et l'entretien des sols sportifs intérieurs pour la pratique sportive en fauteuil roulant.

Contact : **Elise MARCELAN** -elise.marcellan@afnor.org

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
AC X35-501 (2006)	Label Tourisme & handicap – Exigences. <i>ce référentiel, élaboré avec l'association Tourisme & Handicaps porte essentiellement sur des exigences relatives à l'accessibilité aux équipements</i>

Contact : **Fatma BENSALEM** -fatma.bensalem@afnor.org

1.5 Produits de consommation

a) Travaux en cours au niveau européen sur les emballages

La norme européenne **NF EN 15823** : « Emballages – Braille sur les emballages destinés aux médicaments » a été publiée en août 2010. Cette norme servira de base à la future norme ISO que l'ISO/TC 122 a décidé d'élaborer.

Le rapport technique **CEN/TR15945** : « Emballage - Facilité d'ouverture - Critères et méthodes d'essai pour évaluer un emballage destiné aux consommateurs » a été publié en tant que norme expérimentale en avril 2011. L'ISO/TC 122 développe également un projet de norme sur le même thème mais en mettant davantage l'accent sur les méthodes d'essai mécaniques.

Contact : **Annick GALPIN** – annick.galpin@afnor.org

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
NF/EN/ISO 11 683 (1997)	Emballages - Indications tactiles de danger : cette norme répond aux exigences de la directive sur les substances dangereuses
Rapport Technique européen TS 15753 (2008)	Emballages – Notices de médicaments – Ecriture en braille ou autres formats pour personnes malvoyantes
NF EN 14391 (2004)	Emballages – Tubes souples en aluminium – Indications tactiles de danger
BP X35-074 (2005)	Prise en compte de l'accessibilité – Produits blancs : Recommandations pour l'accessibilité des organes de commande, l'ouverture des portes....
BP X 35-076 (2008)	Prise en compte de l'accessibilité - Notices d'utilisation simplifiées ; recommandations pour la compréhension/lisibilité des notices d'emploi ; tableau synthétique avec les principales fonctions...

Contacts : Fabrice FAUROUX pour les produits -fabrice.fauroux@afnor.org et **Annick GALPIN pour les emballages** – annick.galpin@afnor.org

1.6 Santé

a) Travaux en cours

De nombreux documents normatifs (français et internationaux) existent sur les aides techniques à la marche, les aides fonctionnelles, les fauteuils roulants..

La plupart sont regroupés dans un **recueil de normes « Accessibilité et dispositifs d'aides pour les personnes handicapées – ERP et bâtiments privatifs, collectifs ou individuels »**

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
NF EN ISO 9999 (2011)	Produits d'assistance pour personnes en situation de handicap – Classification et terminologie
Série des normes ISO 7176	Fauteuils roulants
NF EN 12183 (2009)	Fauteuils roulants à propulsion manuelle - Exigences et méthodes d'essai
NF EN 12184 (2009)	Fauteuils roulants électriques, scooters et leurs chargeurs - Exigences et méthodes d'essai

Contact : Delphine BOUIS – delphine.bouis@afnor.org

2- L'accessibilité à l'immatériel : les services

2.1 Services publics – Collectivités territoriales, Ville ...

Actuellement, il n'existe pas de travaux ni de publications AFNOR sur l'accessibilité des services publics.

2.2 Services de transport

b) Travaux en cours

Actuellement, il n'existe pas de travaux en cours sur l'accessibilité des services de transport.

La rédaction de ce document permettra également de dégager une position française sur ce sujet, à la fois pour anticiper les futurs travaux européens (un Accord européen –CWA - sur l'accessibilité dans les services de tourisme et de transport est en phase de proposition) mais également pour contribuer à la future révision de la norme NF EN 13816 de 2002.

Cette demande a été portée par la DGITM (direction générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer) et la DMA (direction ministérielle à l'Accessibilité) du MEEDDM. Eric ALEXANDRE (DMA) est l'animateur de cette commission.

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
NF EN 13816 (2002)	Transport public de voyageurs – Définition de la qualité de service, objectifs et mesures
NF EN 15140 (2006)	Transport public de voyageurs – Exigences fondamentales et recommandations pour les systèmes de mesure de la qualité réalisée
BP X 50-810-1 (2011)	Qualité de service dans les services de transports – Accessibilité des personnes à mobilité réduite

Contacts AFNOR : Grégory LAMARE – gregory.lamare@afnor.org

2.3 Entreprise, Emploi

a) Travaux en cours

La NF X50-783« organismes handi-accueillants» a été destinée à fixer un niveau d'exigences a minima pour être reconnu comme handi-accueillant et guider les organismes pour mettre en place une véritable politique handi-accueillante. Suite à sa publication, les adhérents du réseau GESAT ont souhaité approfondir la partie sous-traitance de ce document. Il a pour cela été mis en place une nouvelle commission de normalisation en charge de clarifier et renforcer les relations entre le secteur protégé et adapté et leur donneur d'ordre. Cette commission, présidée par Emmanuel CHANSON réunit actuellement plus de 30 organismes.

Contact : [Isabelle LAMBERT](mailto:isabelle.lambert@afnor.org) : isabelle.lambert@afnor.org

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
NF X50-784 (2008)	Promotion de la diversité - Politique des Ressources Humaines pour la promotion de la diversité et la prévention des discriminations - Critères et engagements
NF X50-783 (2008)	«Organismes handi-accueillants - Exigences et recommandations pour la prise en compte des handicaps dans les organismes»
NF X 50-780-1 (2003)	Services des centres de réadaptation professionnelle – partie 1 : Centres de rééducation professionnelle (en révision)
NF X 50-780-2 (2003)	Services des centres de réadaptation professionnelle – partie 2 : centres de préorientation professionnelle (en révision)

Contact : Isabelle LAMBERT isabelle.lambert@afnor.org

Contact : Electre GUILLIER – electre.guillier@afnor.org (pour centres de réadaptation).

2.4 Tourisme, Sport, Loisirs

a) Travaux en cours

Loisirs accessibles aux personnes handicapées - Bonnes pratiques sur la location/mise à disposition de matériel adapté (type : tiralo, handiski, balise sonore...) : étude de faisabilité réalisée en 2007, sur le besoin d'un BP AFNOR ; projet en phase de recherche de financement.

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
BP X 35-601 (2009)	Espace Loisir Handisport <i>Document élaboré avec la Fédération Française Handisport, dans l'optique de servir de référence pour la labellisation de structures associatives ou commerciales accessibles proposant des séjours de loisirs handisports, déclarées en tant qu'Etablissement d'Activités Physiques et Sportives.</i>

Contact : Elise MARCELLAN elise.marcellan@afnor.org

2.5 Services au consommateur

Actuellement, il n'existe pas de travaux ni de publications AFNOR spécifiques sur l'accessibilité des services aux consommateurs.

2.6 Services publics – Santé – Médico-social

a) Travaux en cours

Projet de norme européenne (PR EN 15927) sur la **qualité de services des audioprothésistes** : publication envisagée en 2011.

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
NF X 50-058 (2003)	Établissements d'hébergement des personnes âgées - Cadre éthique et engagements de service. Norme venant à l'appui de la marque NF Service « Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées ».
NF X 50-796 (2008)	Mise à disposition des dispositifs médicaux à domicile : Maintien de la personne handicapée à domicile, engagement de services, matériel médical, dispositif médical, service, définition, qualité, assurance de qualité, relation client fournisseur, mise en œuvre, installation, information, maintenance.
NF X 50-056 (2008)	Services aux personnes à domicile

Contact : Delphine BOUIS – delphine.bouis@afnor.org

3 - L'Accessibilité à l'information : (Technologie de l'information et de la communication)

a) Travaux en cours

Création en mars 2009 de la **commission Accessibilité et Technologies de l'information et de la communication** dans le cadre du FORUM Accessibilité.

Président : François-René GERMAIN (FT Orange) ; Document préalable sur l'état de l'art opérationnel publié fin 2010. Cette commission est le miroir des travaux internationaux de l'ISO/CEI JTC 1/SC 35 "interfaces utilisateurs" (secrétariat AFNOR). Le SC 35 a connu dans les dix dernières années une forte montée en puissance du sujet de **L'accessibilité / Conception pour tous (design for all)** (Création de plusieurs groupes de travail dédiés: WG6, 7 et 8).

Cette commission suit également le Joint Working Group CEN/CENELEC/ETSI "eAccessibility" travaillant sur l'accessibilité des TIC dans les achats publics en Europe

Elle viendra également en appui des groupes travaillant sur les équipements et les services accessibles, s'ils abordent un sujet relatif aux TIC .

Contact : Philippe MAGNABOSCO - philippe.magnabosco@afnor.org

b) Documents importants publiés

Référence	Titre
AC Z62-901 (2010)	Pratiques d'accessibilité numérique
ISO/IEC 13066-1:2011	Technologies de l'information -- Interopérabilité avec les technologies d'assistance -- Partie 1: Exigences et recommandations pour l'interopérabilité
ISO/IEC TR 29138-1, 2 & 3, (2008)	Technologies de l'information -- Considérations d'accessibilité pour les personnes infirmes -- Partie 1: Résumé des besoins de l'utilisateur / Partie 2: Inventaire des normes / Partie 3: Guidage sur le mappage des besoins de l'utilisateur
Série des normes ISO 9241	Ergonomie de l'interaction Homme-Système
BP Z 67-002 (2003)	Qualité des services Internet - Sites de commerce et échange de services sur Internet (e-business) - Spécifications des critères et évaluation de la qualité des services offerts
NF EN 1332-5 (2006)	Systèmes de cartes d'identification - Interface homme-machine - Partie 5 : Symboles tactiles en relief pour la différenciation des applications des cartes ID-1
NF Z 15-156 (TS 15291)	Systèmes d'identification des cartes - Guide sur les motifs pour l'accessibilité aux terminaux à cartes.
NF ETS 300767 (2000)	Facteurs humains (HF) – Cartes téléphoniques à prépaiement – Identificateur tactile
NF Q 67-006 (1985)	Technologie graphique – Spécifications typographiques recommandées pour l'impression "braille" des livres scolaires