

A wide-angle photograph of a football stadium during a match. The pitch is green and the stands are filled with spectators. In the foreground, the back of a person in a blue hoodie is visible, looking out over the crowd. The stadium is set against a dark blue background.

ACCÈS POUR TOUS

GUIDE DE BONNES PRATIQUES DE L'UEFA ET
DU CAFÉ EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DES
STADES ET D'EXPÉRIENCE LORS DES MATCHES



ACCÈS POUR TOUS

AVANT-PROPOS	06
Un accès complet pour vivre pleinement le football	08
Qui devrait lire ce guide et pourquoi?	09
De l'importance d'une bonne accessibilité	10
A MODÈLE SOCIAL DU HANDICAP	12
A:1 Qu'est-ce que le modèle social?	14
A:2 Utilisateurs de chaise roulante	14
A:3 Personnes à mobilité réduite	14
A:4 Personnes aveugles ou malvoyantes	15
A:5 Personnes sourdes ou malentendantes	15
A:6 Personnes ayant des difficultés d'apprentissage	15
A:7 Personnes souffrant d'un désordre psychologique ou de troubles mentaux	16
A:8 Autres bénéficiaires d'une bonne accessibilité	16



PRINCIPALES PARTIES PRENANTES

18



LÉGISLATION EN MATIÈRE DE HANDICAP ET D'ÉGALITÉ

22



MISSION

26



AUDITS ET PLANIFICATION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

30



- E:1** Comment mener un audit d'accessibilité
- E:2** Teneur d'un audit d'accessibilité

32

32

F RESPONSABLES HANDICAP

34

G SE RENDRE AU STADE

38

G:1	Prise de contact avec le club	40
G:2	Arrivée au stade	42
G:3	Points de dépôse	42
G:4	Parkings	43
G:5	Voies d'accès	45
G:6	Signalétique et orientation	46
G:7	Personnel et stadiers	48
G:8	Chiens d'assistance	49

H

CIRCULER DANS LE STADE ET AUX ALENTOURS

50

H:1	Entrées et sorties	52
H:2	Entrées spécifiques	53
H:3	Zones de circulation	54
H:4	Circulation verticale	54



ZONES DE SPECTATEURS

60

I:1	Des places pour tous	62
I:2	Places équipées et faciles d'accès	63
I:3	Espaces pour utilisateurs de chaise roulante	64
I:4	Standards pour la bonne visibilité de tous	66
I:5	Places surélevées	68
I:6	Places au bord du terrain	68
I:7	Places au niveau intermédiaire	69
I:8	Places polyvalentes	70
I:9	Places debout	71
I:10	Événements autres que les matches	71



INSTALLATIONS ACCESSIBLES

72

J:1	Formats d'information alternatifs	74
J:2	Mesures en faveur des spectateurs sourds et malentendants	77
J:3	Commentaires audio	79



INFORMATIONS ACCESSIBLES

82

K:1	Toilettes accessibles	84
K:2	Salles de premiers secours	90
K:3	Vente de rafraîchissements	90
K:4	Loges d'honneur et salons d'hospitalité	91
K:5	Points de vente et autres zones commerciales	91
K:6	Médias	91

L

QUITTER LE STADE

92

L:1 Voies de sortie

94

L:2 Systèmes d'urgence et plan d'intervention

94

M

FORMATION À L'ACCESSIBILITÉ

98

M:1 Harcèlement et abus envers les personnes handicapées

100

M:2 Code de conduite de base en matière de handicap

101

M:3 Langage non discriminatoire

102

M:4 Communication efficace

102

M:5 Assistance à une personne handicapée

103

N

EXEMPLES DÉVELOPPÉS

104

N:1 Exemple 1

106

N:2 Exemple 2

107

N:3 Exemple 3

108

N:4 Exemple 4

109

N:5 Exemple 5

110

G

GLOSSAIRE ET BIBLIOGRAPHIE

112

GLOSSAIRE

114

RÉFÉRENCES



Le football est un sport universel, hors de toute considération de race, de couleur ou de religion, et à ce titre, la possibilité de vivre un match en direct et de partager les joies et les peines d'autres supporters de tous pays devrait être ouverte à tous. Or il n'en est rien. Pour une part non négligeable de la population, en particulier les quelque 80 millions de personnes handicapées que compte l'Union européenne, la facilité d'accès au jeu en direct qui devrait être la règle n'est pas garantie. Le présent document vise dès lors à mettre en avant des solutions pratiques à même d'aider les clubs et les stades de football à concevoir des sites accessibles à ce groupe de population.

En Europe, le football attire un public de plus en plus diversifié, à l'image du multiculturalisme croissant de la société. Soutenir une équipe et aller au stade voir des matches est en outre considéré comme faisant partie intégrante de la culture et des traditions européennes. C'est pourquoi, si nous entendons être en phase avec l'Europe d'aujourd'hui, nous devons veiller à ce que nos stades soient accessibles à tous.

Ce guide ne prétend pas lever à lui seul tous les obstacles qui se posent aux personnes handicapées

venant assister à des matches, mais se veut plutôt un recueil de bonnes pratiques visant à aider les associations membres de l'UEFA et leurs clubs à rendre leurs stades accessibles à tous pour l'ensemble des matches européens.

L'UEFA s'attache à toujours placer le supporter au centre du jeu. Nous espérons donc que ce guide, qui est le fruit d'un travail conjoint avec le CAFE (Centre pour l'accès au football en Europe), sera un outil utile dans le cadre des efforts déployés pour rendre le football, et plus particulièrement les jours de matches, aussi ouverts et accessibles à tous que possible.

Avec nos salutations distinguées

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gianni Infantino".

Gianni Infantino
Secrétaire général de l'UEFA





Un accès complet pour vivre pleinement le football

En août 2009, l'UEFA a alloué le chèque caritatif de Monaco à la National Association of Disabled Supporters (association britannique des supporters handicapés, NADS) pour un projet paneuropéen intitulé Centre pour l'accès au football en Europe (CAFE).

Le CAFE a été créé dans le but de garantir que les supporters handicapés des 53 associations membres puissent assister sans encombre aux matches de football et goûter le plaisir que cela procure.

Le handicap touche environ 10 % de la population, et quelque 100 millions de handicapés vivent au sein de l'espace géographique couvert par l'UEFA. D'après des estimations, au moins 500 000 d'entre eux sont des supporters de football, et ils ont, comme tout un chacun, le droit d'apprécier le football et de bénéficier de l'égalité d'accès aux matches. La configuration des stades les empêche toutefois souvent de donner libre cours à leur passion du football.

Pleinement conscient de l'impact en termes de sentiment d'appartenance, de responsabilisation et de confiance en soi que peut avoir sur une personne handicapée le fait d'assister à un match en direct, le CAFE collabore étroitement avec les parties prenantes afin d'améliorer les équipements des terrains et dispense des conseils

d'accessibilité à l'UEFA, à ses 53 associations membres et aux clubs de football à travers l'Europe.

Le CAFE coopère également avec des organisations comme le Comité Européen de Normalisation (CEN) pour harmoniser les normes européennes en matière de construction et diffuser les bonnes pratiques relatives aux installations sportives, et il travaille avec les comités d'organisation locaux de l'UEFA et de l'UEFA EURO 2012 en Pologne et en Ukraine pour offrir un meilleur accès aux supporters handicapés lors de l'UEFA EURO 2012.

Un autre aspect majeur du travail du CAFE tient au soutien direct qu'il apporte aux supporters handicapés. Après avoir créé avec l'aide du CAFE leurs propres groupes de supporters, les personnes handicapées peuvent travailler avec les clubs de football et leurs instances dirigeantes et relayer les efforts du CAFE aux niveaux local et national, ce qui est capital pour pérenniser la portée de ces derniers. Le CAFE aura accompli sa mission une fois que l'égalité d'accès aux services et aux installations sera ancrée dans les mœurs.

N'hésitez pas à visiter notre site Internet www.cafefootball.eu ou à nous contacter par e-mail (info@cafefootball.eu), par téléphone (+44 (0)1244 893586) ou par Skype (cafe-football).



Qui devrait lire ce guide et pourquoi?

Le présent guide a pour objectif de recenser les bonnes pratiques pour les stades existants et pour les nouveaux stades et de présenter des solutions concrètes et claires de nature à aider les clubs de football, les associations nationales et les directeurs de stades à proposer des installations de qualité, accessibles et accueillantes pour tous.

A noter que les conseils et les normes compilés dans ce document ne constituent pas l'unique moyen de parvenir à une égalité d'accès pour tous. Ce guide est un outil auxiliaire et n'est pas destiné à devenir obligatoire, ni à freiner d'autres initiatives créatives. On peut en effet envisager toutes sortes de solutions concrètes ou opérationnelles pour parvenir aux mêmes résultats. Il ne vise pas non plus à se substituer aux contributions directes, au niveau local, des personnes handicapées et des professionnels de l'accessibilité durant les étapes de planification de tout projet, qu'il porte sur une construction, une rénovation ou une extension, bien au contraire, car ces interventions sont vitales. Il constitue toutefois un outil précieux qui aidera les responsables et les planificateurs à rendre leurs équipements de club et de stade, leurs services et leurs événements accessibles à l'ensemble de la communauté.

Sans cesse, de nouveaux stades voient le jour, tous différents du point de vue de l'emplacement, de la taille et du site. En outre, les stades existants sont constamment

agrandis, adaptés et modernisés. Le dénominateur commun de ces travaux est le besoin de fournir des installations et des services bien conçus et bien gérés qui répondent aux attentes et à la demande des supporters, des clients, des bénévoles et du personnel, qui souhaitent tous éprouver les sensations que peut déclencher le football.

On entend souvent qu'un stade existant ne peut être amélioré sans que sa structure ne soit modifiée en profondeur. C'est totalement inexact. De nombreuses solutions intelligentes et peu coûteuses en matière de conception et de gestion sont d'ores et déjà mises en œuvre par l'avant-garde des clubs et des stades européens, des solutions qui se traduisent par des installations et des services accessibles et qui garantissent une meilleure intégration de tous les membres de la communauté, de manière à doter les clubs d'une base plus large et plus représentative de supporters.

La présente publication se base sur des normes d'accessibilité qui, pour la plupart, sont déjà définies dans les codes et la réglementation de construction locaux. Cependant, les planificateurs et les concepteurs doivent être conscients que les meilleures normes locales de construction ne prévoient en général que les exigences minimales d'accessibilité, l'hypothèse sous-jacente étant que le minimum est suffisant, alors qu'il ne constitue qu'un point de départ à partir duquel développer un accès fonctionnel, digne et non discriminatoire pour le

site construit. Des normes minimales d'accessibilité ne résolvent pas forcément les multiples difficultés auxquelles font face les personnes handicapées et tous ceux qui ont besoin d'un environnement accessible.

En règle générale, les normes minimales ne débouchent par définition que sur un accès minimal. Une planification qui intègre véritablement l'ensemble de la communauté implique d'aller au-delà du strict minimum. Il incombe donc aux concepteurs et aux responsables de toujours chercher à placer la barre plus haut lorsqu'ils construisent ou rénovent des sites, de manière à embrasser les besoins d'une population très hétérogène et toujours plus âgée.

Les auteurs de la présente publication se sont efforcés d'adopter une structure qui reflète un cheminement classique dans un stade un jour de match. Toutefois, ils ont également voulu que chaque section puisse être consultée indépendamment des autres. Nous espérons que vous apprécierez cette publication et qu'elle vous sera utile pour apporter des améliorations à votre stade, qu'il soit neuf ou ancien.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez vous mettre en rapport avec vos groupes de supporters handicapés locaux et vous référer aux règles en vigueur en matière de construction ainsi qu'aux documents de référence énumérés à la fin du document.

De l'importance d'une bonne accessibilité

Il est fréquent de n'envisager l'accessibilité qu'en lien avec les personnes handicapées. Or les études montrent que le pourcentage réel de personnes ayant besoin d'infrastructures accessibles dépasse les 20 %. L'accessibilité des stades de football et des services connexes est dans l'intérêt du personnel, des bénévoles, des supporters et des clients, avec le large éventail de besoins spécifiques qui les caractérise.

Soutenir une équipe de football et assister à des matches en direct fait partie intégrante de la culture et des traditions européennes. De plus en plus diversifié, le public du football est à l'image du multiculturalisme croissant de la société européenne. Il inclut bien sûr de nombreuses personnes handicapées désireuses d'assister aux matches de football. Sans compter que nombre de clubs et de stades participent à la vie locale en ouvrant leurs installations et en proposant des services et des activités les jours sans matches. De plus, on peut raisonnablement s'attendre à ce que la proportion de personnes handicapées parmi les salariés et les bénévoles du football augmente, ce qui signifie que les clubs et les stades sont également tenus, en tant qu'employeurs, de fournir un cadre de travail accessible.

Plus de 80 millions de handicapés vivent dans l'Union européenne*, ce qui équivaut à la population de la Belgique, de la Grèce, de la Hongrie, des Pays-Bas et de la République tchèque réunis, soit un sixième de la

population totale de l'UE. Un Européen sur quatre a dans sa famille une personne atteinte d'un handicap, et 60 % comptent une personne handicapée dans leur entourage proche ou plus éloigné. Les personnes à mobilité réduite constituent plus de 40 % de la population. Plus de 30 % des plus de 75 ans présentent ainsi des troubles de la mobilité, et quelque 20 % une limitation sévère. Par ailleurs, une personne sur quatre devra faire face à des troubles mentaux à un moment ou un autre de son existence.

Les personnes handicapées sont deux fois plus nombreuses que les valides à rencontrer leurs amis et leurs proches moins d'une à deux fois par mois. La moitié des personnes handicapées n'a jamais pris part à des activités sportives ou de loisirs, et un tiers n'a jamais fait de voyage à l'étranger ni même d'excursion d'une journée en raison de l'inaccessibilité des sites et des services.

Pas moins de 97 % des Européens estiment que des mesures sont nécessaires pour favoriser l'intégration des handicapés dans la société, et 93 % souhaiteraient que des moyens supplémentaires soient investis afin d'éliminer les obstacles physiques qui empoisonnent la vie des personnes handicapées.**

Une bonne accessibilité est essentielle afin que les personnes handicapées puissent exercer leurs droits et participer pleinement à la vie sociale. En fait, de nombreux



*Office des publications de l'Union européenne: The European Disability Strategy 2010-20: People with disabilities have equal rights (stratégie européenne 2010-20 sur le handicap: égalité des droits des personnes handicapées)

** Statistiques issues du site Internet du Forum européen des personnes handicapées (www.edf-feph.org)

pay s considèrent l'inaccessibilité des bâtiments comme une forme de discrimination et ont même adopté des prescriptions légales relatives au handicap qui rendent obligatoire un accès raisonnable aux lieux et services publics, dont font partie les stades et les matches.

De même, la stratégie de l'UE en matière de handicap vise à éliminer les obstacles auxquels font face les handicapés. La Commission européenne défend le principe de conception universelle des constructions («conception pour tous») afin que les bâtiments et espaces publics soient utilisables par le plus grand nombre et accessibles à tous.* Elle réfléchit aussi à un acte législatif européen sur l'accessibilité, qui tracerait un cadre général pour les biens et services.

Malgré la diversité des solutions techniques disponibles, les personnes handicapées ont, en termes fonctionnels, les mêmes besoins d'accessibilité dans toute l'Europe. En outre, des bâtis accessibles sont économiquement attrayants. Ils sont en effet plus flexibles du point de vue fonctionnel et l'infrastructure est plus durable dans la mesure où le besoin de coûteuses adaptations ultérieures se trouve réduit.

La fréquentation des stades reflétant toujours plus la société européenne, il est à prévoir que le nombre de personnes handicapées désireuses d'assister aux matches en famille ou entre amis va continuer à

s'accroître. Les personnes handicapées devraient dès lors être considérées comme une clientèle de valeur, une bonne accessibilité constituant dans cette optique non seulement une question morale mais aussi une évidence commerciale. Il n'en reste pas moins que, moralement, l'égalité d'accès est un droit humain fondamental et un pilier de la justice sociale, laquelle repose sur l'acceptation de tous les individus et sur des chances égales de participer pleinement à la vie sociale. Un environnement peut être qualifié de véritablement accessible dès lors que chacun est en mesure d'y exprimer librement son indépendance et que toutes les barrières à l'intégration ont été abolies.

D'après le CAFE, au moins 500 000 personnes handicapées au sein de la région couverte par l'UEFA** sont susceptibles d'être des spectateurs actifs de football, c'est-à-dire assistant à des matches. Il ne fait aucun doute que, si l'égalité des chances et l'égalité d'accès étaient garanties, ce nombre augmenterait fortement et que les handicapés désireux d'assister aux matches seraient toujours plus nombreux. Les personnes handicapées ont, comme quiconque, le droit de profiter du football, d'autres sports et de toute forme de divertissement. Et cela s'applique au football à tous les niveaux du jeu.

De plus en plus de handicapés souhaitent en outre se déplacer pour assister aux matches et aux tournois organisés à l'étranger, et à mesure que l'accessibilité

s'améliorera, ils seront toujours plus nombreux à se sentir capables de suivre des tournois majeurs tels que l'UEFA EURO 2012 au milieu des autres supporters.

Le football a la formidable opportunité de fixer les standards auxquels d'autres se rallieront et de changer le quotidien de nombreuses personnes handicapées en leur permettant de vivre de manière plus indépendante et épanouissante.

Nous avons tous un rôle à jouer pour faire en sorte que le football soit réellement ouvert à tous, et nous aurons atteint cet objectif lorsque l'égalité d'accès sera devenue la norme.

*Standardisation mandate m/420 in support of European accessibility requirements for public procurement in the built environment, m/420 en (mandat de normalisation M/420 relatif aux exigences européennes en matière d'accessibilité applicables aux marchés publics dans le domaine de l'environnement bâti)

**L'UEFA compte 53 membres et couvre ainsi un territoire allant au-delà des frontières géographiques de l'Europe.

A

MODÈLE SOCIAL DU HANDICAP

A:1	Qu'est-ce que le modèle social?	14
A:2	Utilisateurs de chaise roulante	14
A:3	Personnes à mobilité réduite	14
A:4	Personnes aveugles ou malvoyantes	15
A:5	Personnes sourdes ou malentendantes	15
A:6	Personnes ayant des difficultés d'apprentissage	15
A:7	Personnes souffrant d'un désordre psychologique ou de troubles mentaux	15
A:8	Autres bénéficiaires d'une bonne accessibilité	16





A:1

Qu'est-ce que le modèle social?

Au moment d'étudier le besoin de créer un environnement accessible, tel un stade de football, il est primordial de prendre en compte le modèle social du handicap, selon lequel le handicap est causé par les obstacles physiques, sensoriels, intellectuels, psychologiques et comportementaux, et non par les infirmités. Il est donc important de considérer la personne, et non son handicap, et de se garder de tout stéréotype. Ainsi, une personne en chaise roulante n'est handicapée que lorsqu'elle rencontre des escaliers ou des pentes fortes qui ne peuvent être franchis en chaise roulante. De même, une personne aveugle ou malvoyante n'est handicapée que lorsque les informations ne sont pas disponibles dans un format adapté et que les voies d'accès sont entravées par des obstacles physiques ou présentent un risque de chute. L'ancien modèle médical du handicap envisageait les personnes handicapées comme des malades et les définissait en fonction de leur état médical. Cette approche est déresponsabilisante, voire infantilisante, vis-à-vis des personnes handicapées, qui sont tout aussi autonomes que quiconque à condition que leur environnement tienne compte des besoins qui leur sont propres.

Les principales «catégories» de bénéficiaires d'une bonne accessibilité aux fins du présent document sont décrites ci-après. Il faut garder en mémoire que certains handicapés se heurtent à des obstacles cachés et que d'autres peuvent avoir des besoins d'accès complexes

ou chevauchant plusieurs catégories (comme dans le cas d'un utilisateur de chaise roulante aveugle ou sourd). Ceci dit, rappelons également que les personnes handicapées ne sont limitées par les obstacles qu'elles rencontrent, et qu'elles ne sauraient être réduites à ces «catégories» ou à ces limitations.

A:2

Utilisateurs de chaise roulante

Quelque 1 % de la population utilise de façon permanente ou fréquente une chaise roulante en raison de difficultés, voire d'une impossibilité, à marcher. La proportion est encore plus élevée chez les personnes âgées. Les utilisateurs de chaise roulante sont ceux qui pâtissent le plus d'une conception de stade ne tenant pas compte des personnes à mobilité réduite, alors même que des terrains, des installations et des services universellement accessibles ne profitent pas seulement aux utilisateurs de chaise roulante, mais à tous ceux qui fréquentent le stade. Un utilisateur de chaise roulante peut être limité par des obstacles physiques et/ou comportementaux.

A:3

Personnes à mobilité réduite

Ce groupe se compose des personnes qui ont besoin d'une aide à la marche pour se déplacer ou qui ont du mal à couvrir de longues distances. Ce groupe ne peut que se réjouir d'installations et de services conçus pour réduire la longueur des déplacements et limiter le besoin de station debout prolongée. Une personne à mobilité réduite peut être limitée par des obstacles physiques et/ou comportementaux.



A:4

Personnes aveugles ou malvoyantes

Ce groupe constitué, comme son nom l'indique, de personnes totalement aveugles et d'autres ayant une vision limitée ou obscurcie est intéressé par des cheminements et une signalétique clairs, ce qui inclut des revêtements tactiles, des contrastes de couleurs et des surfaces non réfléchissantes, ainsi que des formats d'information alternatifs tels que le braille, les gros caractères, les enregistrements sonores et les commentaires en audio-description. Il faut savoir que seuls 18 % des aveugles et des malvoyants ne voient absolument rien; la plupart ont une vision limitée ou diversement obscurcie. Une personne aveugle ou malvoyante peut être limitée par des obstacles sensoriels, physiques et/ou comportementaux.

A:5

Personnes sourdes ou malentendantes

Ce groupe inclut évidemment des personnes sourdes (ne pouvant utiliser l'ouïe de manière fonctionnelle), qui pratiquent souvent la langue des signes et plébiscitent des services comme des interprètes et un système de relais téléphonique oral-écrit. Il est toutefois majoritairement composé de personnes ayant un certain degré d'acuité auditive et qui bénéficient dès lors d'aides à l'audition tels qu'appareils auditifs, boucles d'induction et systèmes infrarouges passifs. La perte auditive est de loin le handicap le plus répandu, et comme elle est souvent progressive sur une longue période, la personne atteinte peut ne pas avoir conscience de l'ampleur de son handicap. Une personne sourde ou malentendante peut être limitée par des obstacles sensoriels et/ou comportementaux.

A:6

Personnes ayant des difficultés d'apprentissage

Ce groupe a tout à gagner dans des services flexibles, des documents faciles à lire ou rédigés dans un langage simple et un aménagement logique des stades. Il est en outre important de sensibiliser le personnel et les stadiers à leurs besoins, notamment en ce qui concerne la communication et l'orientation les jours de matches. Ainsi, un autiste peut avoir une routine propre aux jours de matches qui est indispensable à son bien-être et avec laquelle il est facile de composer. Une personne ayant des difficultés d'apprentissage peut être limitée par des obstacles intellectuels et/ou comportementaux.



A:7

Personnes souffrant d'un désordre psychologique ou de troubles mentaux

Ce groupe tirera profit d'une approche souple et compréhensive des services, particulièrement les jours de matches. Il est primordial de dispenser une formation appropriée à l'ensemble du personnel et des bénévoles, qui doivent être sensibilisés aux craintes pouvant être ressenties par ce groupe, notamment la peur de lieux inconnus ou confinés. Ce groupe peut être limité par des obstacles psychologiques et/ou comportementaux.

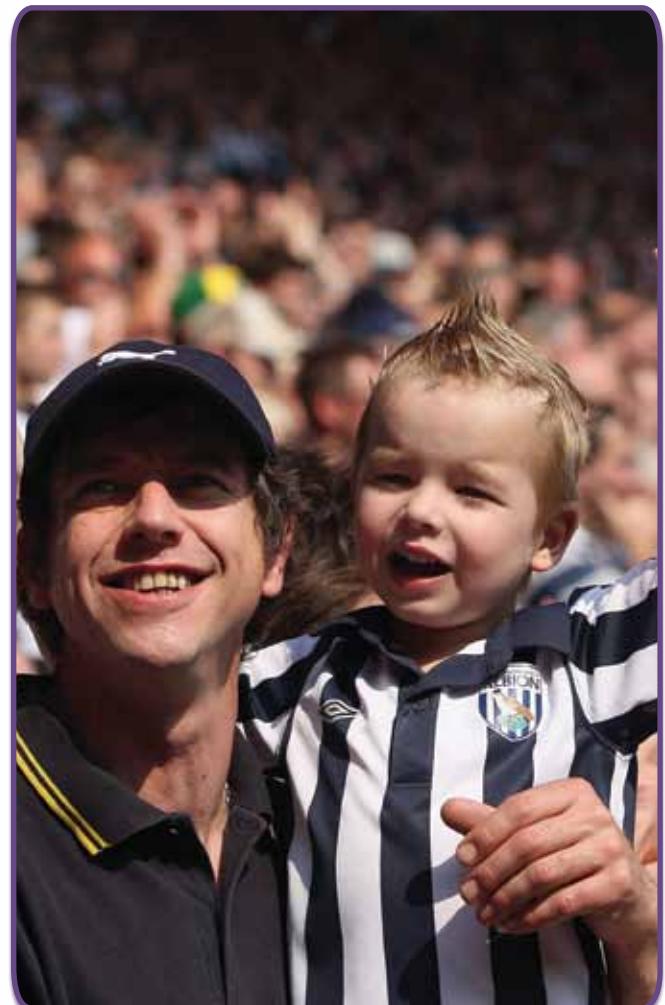
A:8

Autres bénéficiaires d'une bonne accessibilité

La population susceptible de bénéficier de stades accessibles et de services flexibles ne s'arrête pas aux personnes handicapées. Elle inclut également:

- les supporters, bénévoles, collaborateurs et joueurs blessés (entorses à la cheville, fractures etc.);
- les femmes enceintes et les parents assistant à des matches ou à d'autres événements avec des enfants en bas âge;
- les enfants eux-mêmes;
- les clients, bénévoles et supporters âgés, dont la fidélité à un club est souvent exemplaire;
- les personnes de petite taille (taille adulte inférieure ou égale à 1,47 m);
- les personnes ne maîtrisant pas la langue locale, qui ne comprendront peut-être pas une signalétique complexe;
- les secouristes et les services d'urgence.

Il ne fait donc aucun doute que des stades accessibles sont dans l'intérêt direct du plus grand nombre. On peut même affirmer qu'ils seront bénéfiques à tout un chacun ou presque à un moment ou un autre de son existence du fait du processus naturel de vieillissement et de la réduction de l'acuité sensorielle et physique qui en découle.







PRINCIPALES PARTIES PRENANTES





B

Principales parties prenantes

Si la présente publication se réfère souvent directement aux clubs et aux propriétaires de stades, elle se veut un guide de bonnes pratiques à l'intention de toute personne intervenant dans la construction, la modernisation et la gestion courante de stades de football et d'installations et services connexes, que ce soit lors de matches ou d'autres événements.

Chacun de nous a un rôle à jouer pour contribuer à éliminer les obstacles physiques, sensoriels, psychologiques et intellectuels qui excluent encore tant de personnes handicapées - et avec elles leurs familles et amis - souhaitant assister à des matches à travers l'Europe et qui limitent ainsi leurs choix et leurs expériences. Il existe néanmoins un noyau dur de parties prenantes à même d'amorcer un changement réel, durable et significatif.

Ce cercle inclut:

- les gouvernements, ministres et parlementaires européens, nationaux et locaux;
- les instances dirigeantes du football, et plus particulièrement l'UEFA, ses associations membres et les ligues, associations régionales et clubs dépendant de ces dernières;

- les propriétaires de clubs de football et les investisseurs (y compris les propriétaires privés, les actionnaires et les trusts de supporters);
- les propriétaires, exploitants, actionnaires et locataires de stades de football (présidents, directeurs, cadres et responsables);
- les architectes, les concepteurs, les planificateurs, les chefs de projet, les ingénieurs, les consultants en matière d'accès et de construction, les conseillers techniques et les défenseurs d'une conception universelle;
- les promoteurs de projets de club et de stade;
- les groupes de supporters handicapés (œuvrant à la défense de leurs droits), les organisations dédiées au handicap et à l'égalité, et les groupes et associations de supporters.







LÉGISLATION EN MATIÈRE DE HANDICAP ET D'ÉGALITÉ



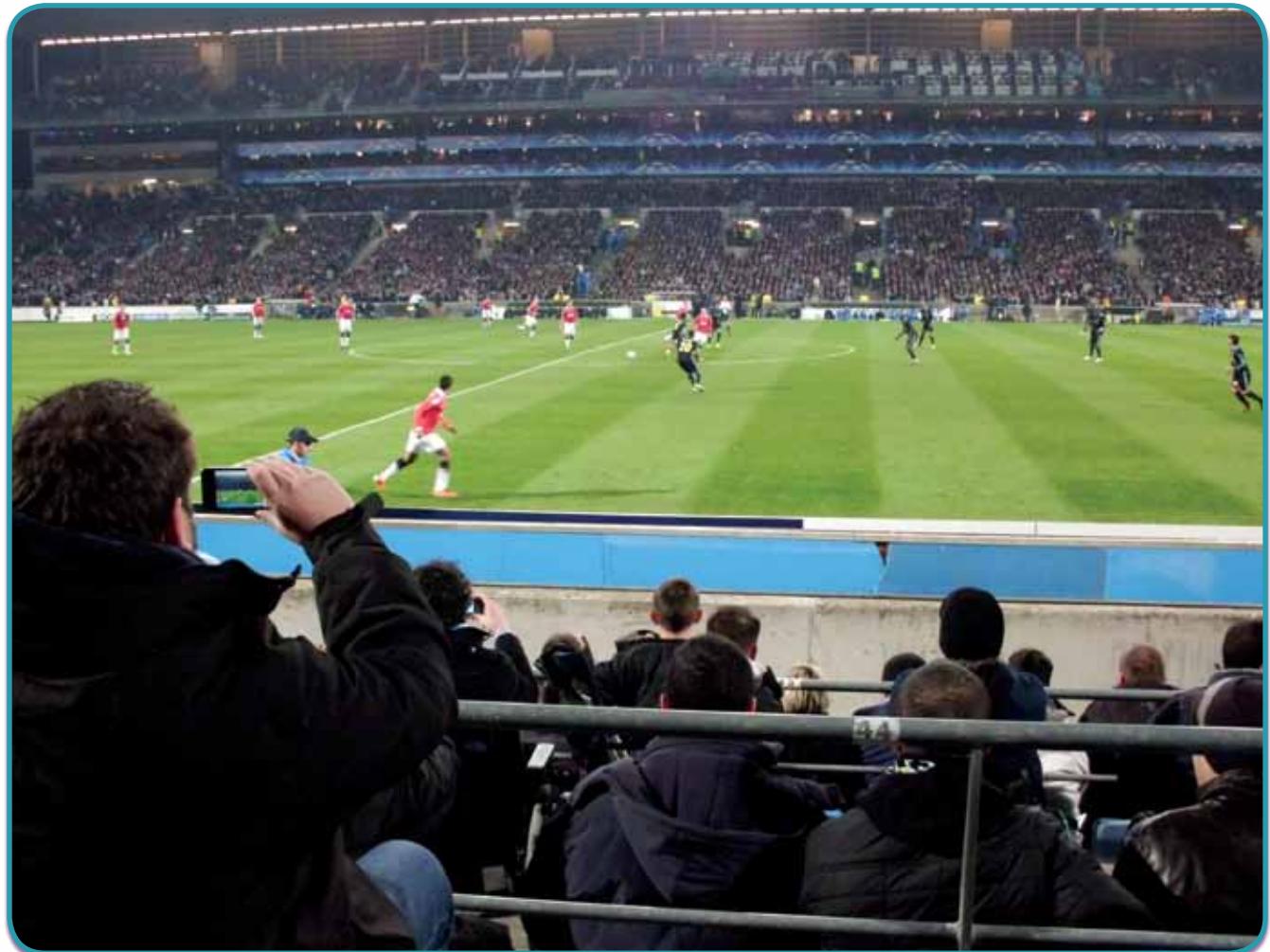


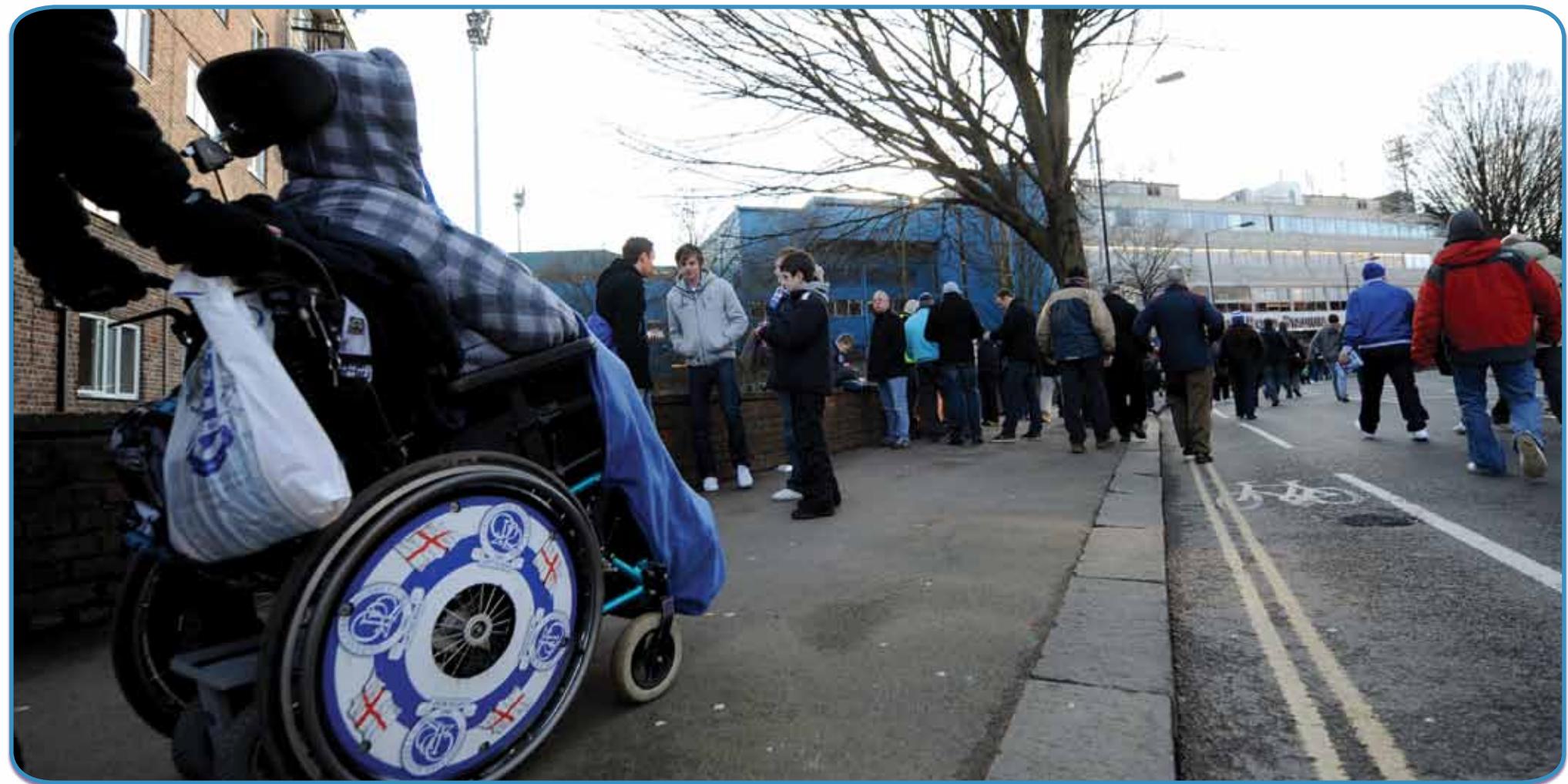
C

Législation en matière de handicap et d'égalité

Les auteurs du présent document invitent les gouvernements à réexaminer et, si nécessaire, à réviser leurs réglementations locale et nationale en matière de handicap et d'égalité (y compris les réglementations et arrêtés de construction). Dans l'éventualité où de telles dispositions n'existeraient pas encore, nous attendons des gouvernements qu'ils adoptent une législation solide visant à garantir l'égalité des chances aux personnes handicapées, y compris en matière d'accessibilité des lieux et bâtiments publics tels que les stades de football.

De plus, toute association de football devrait édicter, dans le cadre des critères d'octroi de licence, des règles strictes quant à l'égalité d'accès aux installations et services, en particulier s'il n'y a pas de législation nationale en matière de handicap et d'égalité, mais, également à titre de complément, s'il en existe une.







MISSION





D

Mission

Tout prestataire de services, y compris les clubs et stades de football, devrait publier une mission ou une charte de responsabilité sociale exprimant clairement son engagement envers l'égalité et sa détermination à fournir les meilleurs services et installations possible à l'ensemble de ses visiteurs et de son personnel, ce qui implique de fournir des services et des installations accessibles aux personnes handicapées.

La mission ou la charte du club doit énoncer clairement les installations et services fournis et ce qu'ils recourent.

- **Installations:** entrées du stade et coursives, tribunes, commodités, boutique du club, zones de rafraîchissement et de restauration, zones d'hospitalité et de conférence, zones VIP, bureaux du personnel, guichets de billetterie, zone de réception principale, etc.
- **Services:** gestion opérationnelle du club, billetterie, assistance personnelle en cas de besoin, informations (p. ex. sur les installations et services accessibles, tel un parking accessible les jours de matches), informations sur les transports, service à la clientèle et assistance téléphonique accessible, sites Internet, publications, programmes des jours de matches, etc.

La mission ou la charte doit également désigner une personne haut placée dans la hiérarchie, de préférence le directeur, un membre de la direction ou un cadre supérieur, assumant la responsabilité globale de tout ce qui touche au handicap et à l'accessibilité et ayant le

pouvoir de mettre en œuvre des politiques en la matière. Un responsable du handicap ou de l'accessibilité doit également être nommé (cf. chapitre F).

La mission ou la charte doit comporter une déclaration sur l'accessibilité rédigée avec l'aide d'un consultant en accessibilité dûment qualifié et mandaté pour réaliser un audit d'accessibilité et élaborer une stratégie d'accessibilité ou un plan d'activité énumérant les améliorations à apporter, délais à l'appui, pour garantir l'égalité d'accès aux locaux, installations et services du club et du stade. La mission ou la charte doit également mentionner que ce plan d'accessibilité sera réexaminé annuellement dans la droite ligne des engagements pris par le club afin de rendre ses installations et services plus accessibles aux handicapés. Vous trouverez de plus amples détails quant à l'audit d'accessibilité au chapitre E.

Enfin, la mission ou la charte doit comprendre un engagement à dispenser au personnel, aux stadiers et aux bénévoles du service à la clientèle des formations régulières à propos du code de conduite en matière de handicap et de l'accessibilité.

En résumé, une mission ou une charte doit définir clairement l'engagement du club à garantir l'égalité d'accès aux clients, supporters, collaborateurs et bénévoles handicapés en adoptant des solutions inspirées des bonnes pratiques de conception (stades neufs et existants), en appliquant des politiques et des procédures validées par des experts et des collaborateurs dédiés, et

en mettant sur pied des formations et des stratégies de gestion reposant sur les bonnes pratiques.

Le club doit s'engager à consulter ses supporters handicapés et le groupe ou l'association qui les représente sur les questions d'accessibilité. En l'absence d'un tel groupe, il doit s'engager à consulter les organisations locales dédiées au handicap. Pour ce faire, il peut solliciter l'aide du CAFE.







AUDITS ET PLANIFICATION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

- | | | |
|-----|--|----|
| E:1 | Comment mener un audit d'accessibilité | 32 |
| E:2 | Teneur d'un audit d'accessibilité | 32 |





E:1

Comment mener un audit d'accessibilité

Pour un club de football, le meilleur gage de prise en compte des besoins spécifiques des personnes handicapées consiste à soumettre son stade et ses locaux à un audit d'accessibilité, puis à élaborer une stratégie d'accessibilité ou un plan d'activité en conséquence.

Dans l'idéal, l'audit d'accessibilité doit être mené par un consultant professionnel ayant une certaine distance vis-à-vis des affaires du club de manière à garantir un audit indépendant et minutieux. Le consultant doit en outre, dans la mesure du possible, être rompu aux audits de grands complexes sportifs, tels les stades de football, et être au fait des principes régissant la conception universelle de bâtiments et les services accessibles, de la législation locale en vigueur en matière de handicap, d'égalité et de travail, des règles de construction et de sécurité ainsi que des guides de bonnes pratiques et des rapports techniques disponibles. Chaque pays ayant ses spécificités, il est conseillé aux clubs et aux directeurs de stades de se renseigner autour d'eux pour savoir quel prestataire serait le mieux indiqué pour mener leur audit. Pour toute question, veuillez contacter le CAFE ou votre organisation nationale dédiées au handicap.

Tout site ou projet à auditer est différent. Il peut s'agir d'un stade nécessitant d'être modernisé ou adapté pour garantir son accessibilité et éliminer les obstacles, d'un stade en phase d'expansion ou d'une nouvelle construction.

E:2

Teneur d'un audit d'accessibilité

- Une déclaration de conformité aux principes et orientations dérivés des bonnes pratiques, à la législation locale en matière de handicap et d'égalité, et aux règles relatives à la construction et à la sécurité (incluant les références aux sources de conseil utilisées).
- La philosophie et l'approche du club vis-à-vis de la conception, de l'entretien, de l'amélioration et de la gestion universels de ses installations et services,
- Toute problématique ou contrainte majeure nécessitant d'être clairement identifiée et documentée.
- Consultation de personnes handicapées, parmi lesquelles des supporters, clients et collaborateurs handicapés du club.
- **Le consultant chargé de l'audit doit recueillir les points de vue d'un large échantillon de personnes handicapées aux besoins d'accessibilité divers afin d'inventorier les obstacles et de permettre au club d'opter pour les solutions les plus efficaces.** En la matière, les clubs ont tout intérêt à mettre à profit l'expérience des groupements et organisations locaux et nationaux de handicapés et celle de leurs supporters et collaborateurs handicapés.
- **Le consultant chargé de l'audit doit fournir une liste de contrôle pouvant être utilisée par les supporters**

handicapés du club (ou un groupement local axé sur les besoins des utilisateurs handicapés), par le consultant lui-même et par le club afin de dresser un état des lieux et de cibler les mesures à prendre. Vous pouvez vous procurer un modèle d'évaluation de l'accessibilité ou une liste de contrôle auprès du CAFE.

- Le CAFE apporte également son aide aux groupements locaux désireux de mettre sur pied leur propre association de supporters handicapés au niveau d'un club ou à l'échelon national. Lorsque de telles associations existent et que le club et ses supporters handicapés s'engagent dans un dialogue suivi, la situation est presque toujours meilleure qu'ailleurs.
- Une description détaillée du cheminement dans le stade et dans les locaux du club répertoriant tous les obstacles qu'une personne handicapée est susceptible de rencontrer, avec des cartes et photos précises et datées qui serviront de référence. Les dates de construction des installations et des extensions doivent être mentionnées et accompagnées d'une copie de tout certificat de construction et de sécurité.
- Au minimum une description détaillée des éléments suivants, étayée si nécessaire par des cartes, diagrammes et photos:
 - l'arrivée au stade, y compris les transports publics locaux; les places de stationnement sur le site et à l'extérieur; les voies et chemins d'accès; la signalétique (enceinte du stade et abords); les entrées du stade; les flux de circulation et les coursives; les voies de sortie;

les escaliers, ascenseurs et rampes; les tribunes et leurs places assises; les commodités (y compris toilettes, merchandising et boutiques, zones de rafraîchissement et de restauration, bars et points de vente), les zones d'hospitalité et de conférence, les zones VIP et loges d'honneur; les bureaux du personnel; les guichets de billetterie et les points de service à la clientèle; les zones de réception; les foyers et lieux de rencontre; les installations communautaires et hors site.

- Les procédures et politiques adoptées en matière de handicap et de gestion de l'égalité, notamment en ce qui concerne la billetterie et le stationnement; les informations sur les transports; les informations sur le club, y compris sur les installations et services les jours de matches; le service à la clientèle et l'assistance téléphonique; les sites Internet, les publications du club et les programmes de matches; le plan de sécurité relatif à l'évacuation des handicapés (les jours de matches et les jours sans match); la formation du personnel (code de conduite en matière de handicap et sensibilisation à l'accessibilité).
- Un audit mené un jour de match afin de s'assurer de la bonne accessibilité des lieux lors d'événements où le stade tourne à plein régime. La ligne de vision des utilisateurs de chaise roulante peut sembler adéquate un jour sans match, dans un stade vide, mais se trouver obstruée lorsque des spectateurs restent debout pour la cérémonie d'ouverture ou les hymnes nationaux, ou se lèvent brusquement lors d'une phase de jeu haletante. Dans le même ordre d'idées, une signalétique

parfaitement visible un jour sans match l'est parfois beaucoup moins quand les coursives sont bondées.

- Une stratégie d'accessibilité hiérarchisée ou un plan d'activité identifiant les problèmes d'accès à traiter, en commençant par les plus urgents. Ce document, à faire approuver par les principales parties prenantes, doit décrire les travaux nécessaires (en fixant des délais ou un calendrier clairs) pour éliminer les obstacles physiques, sensoriels, psychologiques et intellectuels et pour améliorer et adapter les installations et les services, conformément au présent guide de bonnes pratiques.
- Des exemples développés d'améliorations: plusieurs exemples de solutions de conception conformes aux bonnes pratiques pour des stades nouveaux ou existants peuvent être consultés au chapitre N. Veuillez contacter le CAFE pour toute question ou pour obtenir une liste des clubs ayant eu recours à des solutions de conception innovantes pour améliorer leur accessibilité.
- Une évaluation de la mission ou de la charte du club, avec une déclaration sur l'accessibilité actualisée à inclure dans la mission/charter. Pour de plus amples détails à ce sujet, voir le chapitre D.



RESPONSABLES HANDICAP





F

Responsables handicap

Les clubs de football seraient bien avisés de nommer un responsable handicap ou accessibilité, chargé de garantir l'accessibilité des installations et des services à l'ensemble du personnel, des bénévoles, des supporters et des visiteurs les jours de matches et les jours sans match.

Le responsable handicap, à qui il revient de mettre en œuvre les politiques et procédures en matière d'accessibilité et de handicap dans le stade et les locaux du club, doit avoir une connaissance précise de la législation locale en matière de handicap et des solutions issues des bonnes pratiques et visant à créer un environnement accessible.

Le responsable handicap veille à ce que le club remplisse de façon proactive ses obligations envers les personnes handicapées et applique sa stratégie d'accessibilité ou son plan d'activité de manière à améliorer constamment l'accès à ses installations et services. Par ailleurs, il organise des formations destinées à l'ensemble du personnel et des bénévoles afin de les sensibiliser aux problèmes d'accès et de les familiariser avec le code de conduite en matière de handicap (voir chapitre M pour plus de détails) et est en mesure de dispenser des conseils aux collaborateurs et aux bénévoles handicapés.

Le responsable handicap doit être disponible les jours de matches et lors d'autres événements organisés sur le site et rend compte directement au directeur du stade et à un membre de la direction du club ayant la

responsabilité globale de tout ce qui touche au handicap et à l'accessibilité.

Un nouveau critère d'octroi de licence (article 35 du *Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier*, édition 2010)* impose en outre aux clubs disputant les compétitions de l'UEFA de désigner un responsable de l'encadrement des supporters à compter de la saison 2012/13.

Si les exigences minimales applicables aux responsables de l'encadrement des supporters sont encore en cours d'élaboration, on peut s'attendre à ce qu'ils travaillent en étroite collaboration avec les responsables handicap. Rien n'interdit que ces deux rôles soient assumés par la même personne dans certains clubs, mais dans ce cas de figure, il est essentiel que le responsable de l'encadrement des supporters ait une connaissance approfondie de la législation en matière de handicap et des normes relatives aux constructions accessibles, ainsi qu'une excellente compréhension de la conception universelle des installations et des services.

*En vertu de l'article 35 du *Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier*, édition 2010, les clubs disputant des compétitions de l'UEFA sont tenus, à compter de la saison 2012/13, de désigner un responsable de l'encadrement des supporters afin de maintenir un dialogue constructif entre le club et ses supporters. Ce concept a été pleinement approuvé par les associations nationales représentées au sein de la Commission des licences aux clubs de l'UEFA, et il a été développé en étroite collaboration avec l'organisation Supporters Direct.





G

SE RENDRE AU STADE

G:1	Prise de contact avec le club	40
G:2	Arrivée au stade	42
G:3	Points de dépôse	42
G:4	Places de stationnement	43
G:5	Voies d'accès	45
G:6	Signalétique et orientation	46
G:7	Personnel et stadiers	48
G:8	Chiens d'assistance	49





G:1

Prise de contact avec le club

Certains clubs disposent d'une assistance téléphonique destinée aux supporters et visiteurs handicapés ayant besoin d'aide ou d'informations sur l'accessibilité. Néanmoins, l'ensemble du personnel affecté au service à la clientèle devrait connaître les installations et services accessibles dans le stade et les locaux du club, y compris sur les places de stationnement accessibles (pour handicapés) et les points de dépôse (voir points G:3 et G:4).

Le personnel de la billetterie, du service à la clientèle et du standard/de l'assistance téléphonique devrait aussi être au fait des aides à l'audition et des autres services disponibles pour les personnes sourdes ou malentendantes. Ces services peuvent inclure un système local de relais téléphonique permettant à une personne sourde de communiquer par téléphone avec l'aide d'un opérateur se chargeant de la traduction oral-écrit et écrit-oral.

Des boucles d'induction ou des boucles magnétiques fonctionnant avec certains appareils auditifs devraient être disponibles à tous les points de service à la clientèle, y compris les guichets de billetterie, les comptoirs de service, les guichets d'accueil, les boutiques et les cafés. Un éclairage de qualité et du verre antireflet rendent en outre plus visibles les vendeurs et les membres du service à la clientèle, ce qui est utile aux clients sourds et malentendants pratiquant la lecture labiale. Les guichets d'accueil, de billetterie et de service à la clientèle (ou

du moins un guichet de billetterie/service à la clientèle) devraient être abaissés afin d'en faciliter l'accès pour les utilisateurs de chaise roulante. Dans une billetterie dotée de plusieurs guichets, il peut suffire de ne disposer que d'un guichet équipé d'une aide à la communication, pour autant qu'il soit clairement désigné comme tel par des symboles ou une signalétique du handicap auditif reconnus internationalement. Il importe également que le club prévoie un accès facilité à tout guichet de cet ordre, de manière à éviter aux personnes handicapées une attente démesurément longue.

Les supporters et clients handicapés devaient pouvoir acheter des billets pour des matches ou d'autres événements par les mêmes canaux que les personnes valides, que ce soit en ligne, par la billetterie ou par téléphone. Quel que soit le canal utilisé, il est primordial que ces services soient pleinement accessibles.

De plus, les gestionnaires de la billetterie devraient prendre les dispositions adéquates pour exclure toute discrimination à l'encontre des détenteurs de billets handicapés. Cela implique de mettre à disposition des places accessibles pour toutes les catégories de billets et de garantir aux handicapés et aux valides l'égalité d'accès aux programmes de fidélité et aux groupes de membres, aux abonnements saisonniers et aux billets de matches, aux tirages au sort de billets pour les matches à l'extérieur, etc.

Le personnel doit connaître la configuration du stade, et notamment les tribunes ainsi que les installations et services pour utilisateurs de chaise roulante et personnes handicapées ayant besoin de places aménagées et faciles d'accès.

Un billet supplémentaire devrait être accordé à titre gratuit aux spectateurs handicapés ayant besoin d'un



accompagnant ou d'un assistant personnel pour se rendre à un match ou à un événement, ou pour lui dispenser des soins. Le personnel de la billetterie doit comprendre qu'un spectateur handicapé dont le handicap n'est pas manifeste puisse aussi avoir besoin d'un billet gratuit pour un accompagnant. Ainsi, un spectateur ayant des difficultés d'apprentissage peut être en mesure de se déplacer mais avoir malgré tout besoin d'assistance pour garantir sa sécurité et le guider dans le stade. De même, une personne épileptique sujette à des crises impromptues peut avoir besoin de l'aide d'un accompagnant.

Un spectateur handicapé présentant des besoins multiples peut nécessiter la présence de plus d'un accompagnant pour lui dispenser des soins médicaux ou personnels, notamment s'il a besoin d'un ventilateur portable ou d'oxygénothérapie. Il ne faut pas partir du principe qu'une telle personne devrait renoncer au match ou à l'événement parce qu'elle est «trop malade» ou parce qu'elle présente un risque sanitaire et de sécurité. Au contraire, les clubs devraient se montrer compréhensifs et se renseigner sur la meilleure manière de gérer ce défi. Du reste, la plupart des clubs excellent en la matière.

Un spectateur handicapé ayant besoin d'un accompagnant ne devrait pas avoir à payer son billet plus cher (en tenant compte du billet de l'accompagnant) qu'un spectateur lambda. Pour autant, il ne faut pas s'attendre à ce qu'un club de football ou un stade distribue systématiquement des billets gratuits à tous les spectateurs handicapés. Bon

nombre de personnes handicapées préfèrent payer leurs billets comme n'importe qui, à condition de bénéficier des mêmes installations et services et d'avoir le même choix de catégories de billets et de places assises, zones d'hospitalité comprises. Il n'en reste pas moins que certains clubs et stades proposent divers arrangements, pouvant inclure des billets gratuits ou à prix réduit, pour les spectateurs handicapés locaux. Il s'agit là d'une décision que chaque club doit prendre en concertation avec ses propres supporters et visiteurs.

A la demande systématique d'une preuve du handicap, il convient de préférer une approche reposant sur le bon sens du personnel; mais un club ou un stade doit être en mesure d'exiger une pièce justificative si les circonstances l'imposent et en cas de doute raisonnable. A cet égard, consulter les groupements locaux de supporters handicapés et les organisations dédiées au handicap peut être judicieux pour garantir une approche respectueuse et adaptée. Les clubs et les stades devraient également avoir connaissance des lois et directives locales, et garder à l'esprit que tous les pays ne disposent pas de registres des personnes handicapées. En effet, certains pays considèrent de tels registres comme inacceptables, car ils reposent sur un modèle plus médical que social du handicap (voir chapitre A à propos de ces modèles). Par conséquent, la nature des preuves peut varier.



G:2

Arrivée au stade

Les matches et autres événements organisés dans les stades de football attirent souvent des milliers de visiteurs, qui forment une foule dense. L'entrée au stade et la sortie peuvent alors tenir du défi pour des personnes handicapées. Des moyens de transports accessibles et des accès bien pensés sont essentiels pour y remédier, et les clubs et les directeurs de stades seraient bien inspirés de se doter d'un plan d'accès à l'intention des supporters et des clients handicapés.

Les infrastructures locales sont déterminantes lorsqu'il s'agit de fournir des transports publics accessibles et capables d'absorber les importants flux de supporters, handicapés ou non, qui se rendent au stade les jours de matches. Le réseau ferré européen devient de plus en plus accessible aux personnes handicapées, et c'est aussi le cas des transports publics de nombreuses agglomérations, si bien qu'une liste des itinéraires accessibles entre les gares et les arrêts de bus pour se rendre au stade devrait faire partie de toute stratégie d'accessibilité ou tout plan d'activité.

Des transports publics inaccessibles ou peu fiables ne peuvent qu'inciter les utilisateurs de chaise roulante et autres visiteurs handicapés à continuer de préférer la voiture. D'autres opteront pour des minibus, autocars ou taxis accessibles. On est en droit d'attendre des clubs et stades de football qu'ils prévoient pour leurs supporters, clients, collaborateurs et bénévoles handicapés des places de stationnement et/ou des points de dépôse accessibles aux entrées du stade.

G:3

Points de dépôse

A cet égard, il importe de penser aux personnes handicapées qui arrivent au stade en taxi ou sont déposées par des voitures, autocars ou minibus. Si le stationnement est strictement limité, comme c'est souvent le cas dans les stades urbains, il faut ménager des accès à des points de dépôse adaptés près des entrées du stade.

On peut imaginer que les clubs et les directeurs de stades adossent des laissez-passer ou des autorisations spécifiques aux billets pour spectateurs handicapés afin que ces derniers puissent accéder aux points de dépôse prévus à leur intention les jours de matches. Ces laissez-passer, qui devraient également délivrés au personnel handicapé, permettraient au personnel de sécurité et aux agents de circulation d'identifier plus facilement les spectateurs ou membres du personnel handicapés.

Des points de dépôse accessibles devraient être aménagés à une distance maximale de 50 mètres par rapport aux entrées pour handicapés. Dans la mesure du possible, il serait en outre judicieux que ces points de dépôse soient couverts. Il faut prévoir suffisamment d'espace pour que les personnes handicapées puissent descendre de leur voiture, minibus ou autocar en toute sécurité et sans occasionner d'embouteillage pour le reste du trafic et les spectateurs qui arrivent. Les utilisateurs de chaise roulante ont ainsi besoin d'un dégagement entre le véhicule et le trottoir (voir illustration 1). Le transfert du véhicule à une chaise roulante positionnée sur le trottoir - et donc surélevée - peut s'avérer très difficile, voire dangereux.

Les points de dépôse devraient être accessibles aux minibus équipés d'un hayon élévateur arrière ou encore d'un élévateur ou d'une rampe latéral(e) permettant aux personnes handicapées de ne pas quitter leur chaise roulante pour passer du véhicule au trottoir.

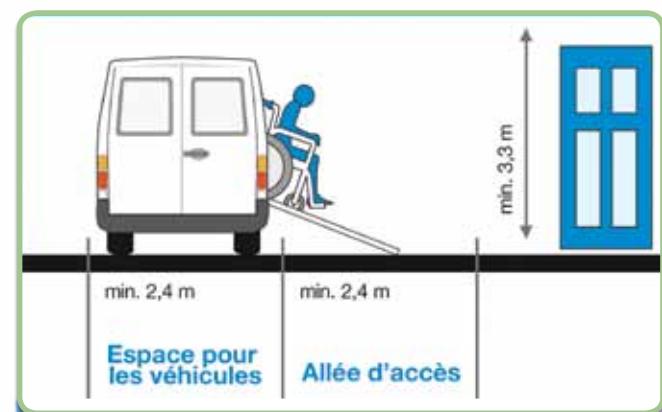


Illustration 1: un point de dépôse accessible

De plus, la planification effectuée à l'égard des spectateurs handicapés doit intégrer le fait que les gens tendent à arriver au stade de manière échelonnée mais à en repartir tous en même temps. Des facteurs et des contraintes spécifiques peuvent nécessiter de convenir avec les autorités locales de mesures et d'arrangements pour les jours de matches et lors d'autres événements.

G:4

Parkings

Comme évoqué plus haut, la voiture reste le moyen de transport le plus pratique et le plus fiable pour bon nombre de personnes handicapées. Les clubs et les stades de football mettant à disposition des parkings lors de matches ou

d'autres événements devraient donc prévoir des places de stationnement accessibles pour les spectateurs handicapés. Par ailleurs, il revient aux directeurs de stades de veiller à ce que les aires de stationnement accessibles soient surveillées

par des stadiers ou d'autres collaborateurs.

Compte tenu de la taille et de la configuration des stades de football, il est préférables que les aires de stationnement accessibles soient situées aussi près que possible des entrées pour personnes handicapées.

Les places de stationnement accessibles doivent être clairement signalées et assez larges pour permettre la passage d'un véhicule à une chaise roulante (voir illustrations 2 et 4).

Il est considéré comme raisonnable d'allouer au moins 6 % de la capacité totale de parking d'un stade aux personnes handicapées, mais il ne faut pas hésiter à aller



Illustration 2: parking accessible au nouveau Cardiff City Stadium, Pays de Galles



Illustration 3: service de navettes lors d'un match du FC Derby County

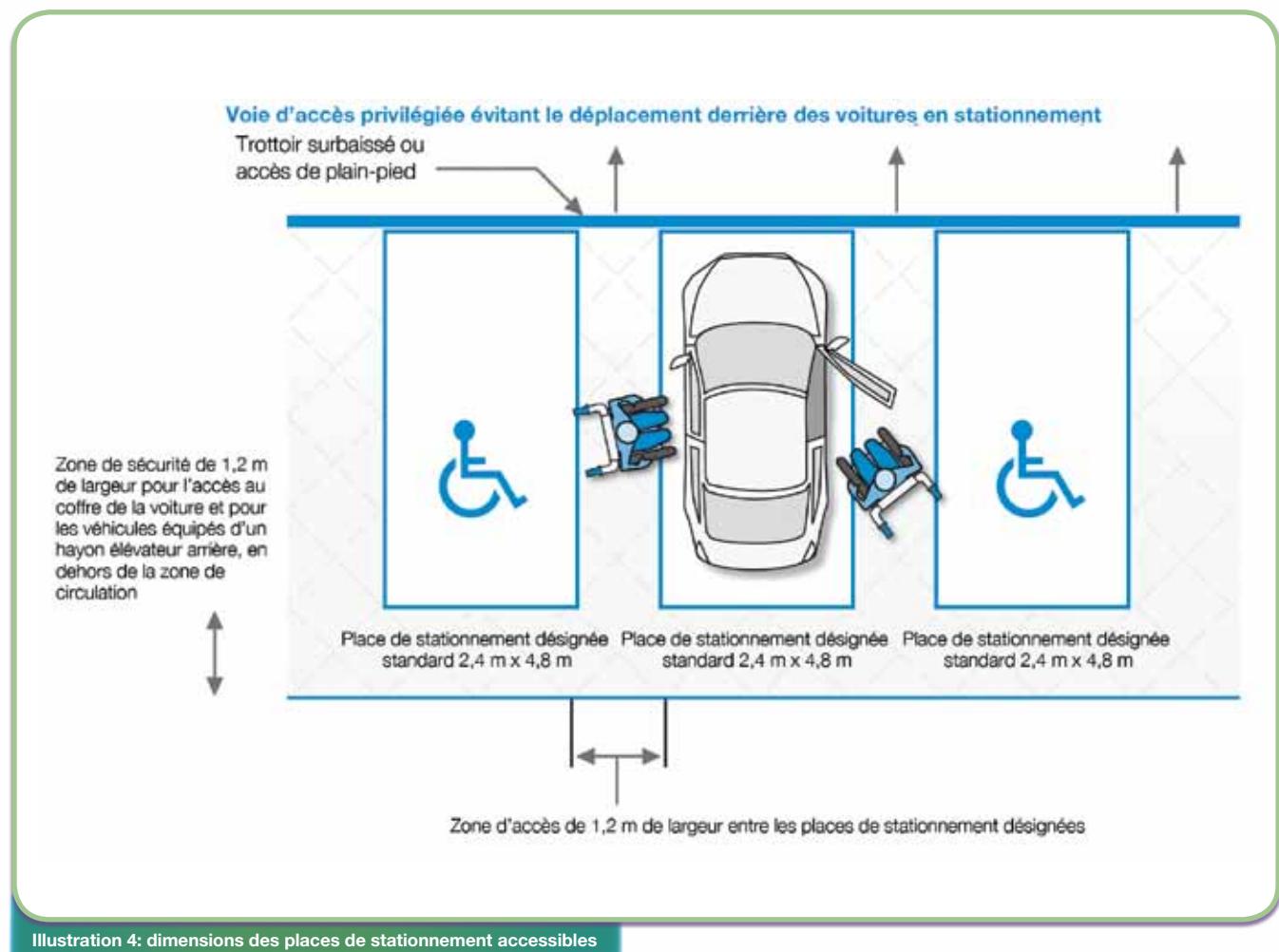
au-delà de ce pourcentage. Consulter les groupements locaux de supporters handicapés et les organisations dédiées au handicap peut se révéler utile pour parvenir à un aménagement juste et raisonnable de votre site.

Au moment de planifier la construction ou la modification d'un stade, il faut veiller tout particulièrement à prévoir:

- des itinéraires sans escaliers pour les piétons et les utilisateurs de chaise roulante;
- des points de dépose accessibles;
- des places de stationnement accessibles;
- une bonne circulation pour tous dans le périmètre du stade.

Si l'espace de stationnement sur le site est insuffisant ou indisponible, un service de navette accessible doit être envisagé en faveur des personnes handicapées venant assister aux matches ou aux autres événements (avec des points de dépose aux entrées du stade prévues à leur intention).

Selon les spécificités du site, des solutions originales peuvent être mises sur pied, tel le recours à des voitures de golf pour amener les personnes à mobilité réduite des parkings longue durée ou des arrêts de transports publics jusqu'au périmètre du stade. Les autorités locales en charge de la circulation routière peuvent également aider à identifier des places de stationnement pour handicapés à proximité du stade susceptibles d'être utilisées les jours de matches ou d'autres événements.



G:5

Voies d'accès

Si possible, pour répondre aux besoins des utilisateurs de chaise roulante et des personnes à mobilité réduite, les voies d'accès doivent être planes ou, du moins, de faible déclivité. Tout chemin ou portion de chemin ayant une pente supérieure à 1:20 (ou 5 %) doit respecter les recommandations relatives aux rampes d'accès (voir point H:4).

Les itinéraires enregistrant un fort passage bidirectionnel les jours de matches devraient avoir une largeur d'au moins 1,8 m et une hauteur libre d'au moins 2,1 m. Une largeur de 1,5 m peut être acceptable pour une voie moins fréquentée et dotée de lieux de croisement pour les utilisateurs de chaise roulante. Ces lieux de croisement doivent mesurer au moins 2 m de long sur 1,8 m de large (voir illustration 5 et se référer à la réglementation locale en matière de construction et aux normes d'accessibilité pour plus de détails).

Pour faciliter la vie des personnes déficientes visuelles, des revêtements tactiles approuvés doivent être utilisés aux bordures de trottoir abaissées pour signaler tout croisement et tout point de dépose accessible. Les revêtements tactiles sont des bandes de guidage et d'avertissement en relief destinées aux personnes aveugles ou malvoyantes.

De plus, les voies d'accès et les zones de circulation doivent être libres de tout obstacle. Ainsi, les objets non détectables avec une canne peuvent receler un risque de trébuchement

pour les personnes aveugles ou malvoyantes, mais aussi, plus généralement, pour toute personne ne regardant pas où elle met les pieds. L'éclairage, les panneaux, les poubelles, les bornes et tout autre élément de mobilier fixe situé sur les voies d'accès doivent être signalés par des couleurs contrastées et être détectables avec une canne, car certaines personnes déficientes visuelles utilisent une canne pour trouver leur chemin et identifier tout obstacle sur leur passage.

Les personnes handicapées se servant de cannes ou de bâquilles et ayant une mobilité réduite, des problèmes

cardiaques ou des troubles respiratoires ont impérativement besoin de marquer des arrêts pour se reposer. Si possible, il est donc indiqué de jaloner les voies d'accès au stade de sièges fixes avec dossiers. Des sièges du stade inutilisés fixés au mur extérieur du stade peuvent parfaitement faire l'affaire. Toutes ces mesures permettront à de nombreux spectateurs d'assister à des matches ou à d'autres événements qui, sans cela, leur auraient paru hors de portée. Veuillez toutefois noter que les aires de repos ne doivent pas entraver le flux normal des spectateurs, ni générer des obstacles.

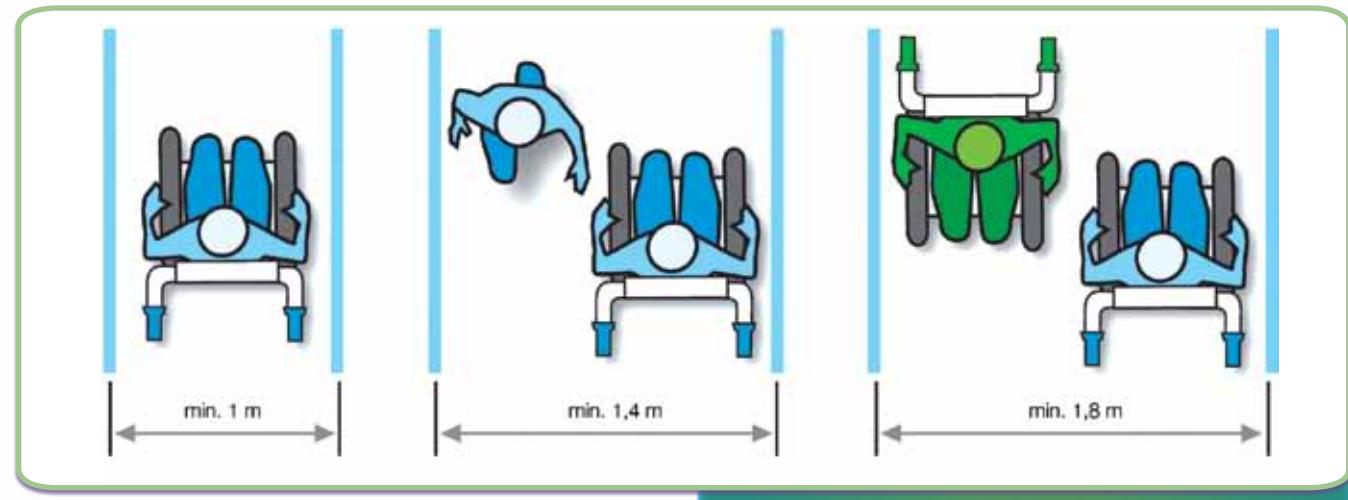


Illustration 5: largeur des accès pour les utilisateurs de chaise roulante

G:6

Signalétique et orientation

Une signalétique bien étudiée est dans l'intérêt de tous, notamment des spectateurs venant assister aux matches. Mais un balisage clair et fréquent est aussi particulièrement important pour les personnes handicapées. Il convient dès lors d'adopter une signalétique bien coordonnée et cohérente et de l'appliquer à l'intégralité du site, en particulier pour indiquer les zones de service au public.

Une bonne signalétique est capitale pour les personnes déficientes visuelles, pour celles qui ont des difficultés d'apprentissage et pour les déficients auditifs, qui ont parfois du mal à s'orienter et à demander leur chemin. Elle peut également contribuer à éviter des détours inutiles aux personnes à mobilité réduite.

Les panneaux indicateurs doivent se répéter à intervalles réguliers tout au long des voies d'accès pour confirmer aux gens qu'ils sont sur le bon chemin, tandis que les panneaux indiquant des zones à accès restreint ou interdit doivent être clairement reconnaissables. Les parkings, les points d'information, les entrées réservées (y compris tribunes, zones d'hospitalité et zones VIP), les entrées accessibles,



Illustration 6: panneau signalant une entrée accessible

les tourniquets, les guichets de billetterie, les boutiques du club, les kiosques à boissons, les restaurants, les cafés, les musées, les postes de premiers secours, les voies de circulation, les ascenseurs, les toilettes et les issues de secours doivent également faire l'objet d'un balisage clair.

Les panneaux doivent être facilement repérables en permanence pour des gens de toute taille, y compris pour les utilisateurs de chaise roulante les jours de matches. De fait, une signalétique évidente dans un stade vide peut très bien devenir invisible lorsque les voies d'accès ou les coursives sont noires de monde.

Les panneaux doivent être d'une taille adaptée, présenter un contraste élevé (texte clair sur un fond foncé, par exemple) et être antireflet. Ils doivent être placés de manière logique (là où on s'attend à les trouver) et être éclairés, si possible.



Illustration 7: exemple de signalétique universelle claire

La signalétique doit être facile à lire et contenir des informations essentielles, notamment une indication de la distance. Les phrases complexes et les listes sont à éviter au profit de mots simples et brefs, clairement séparés les uns des autres, et de phrases courtes et simples qui soient faciles à comprendre et à mémoriser. Les phrases et les messages d'un seul mot doivent commencer par une majuscule et se poursuivre en minuscules. Les textes en majuscules et les caractères italiques sont à proscrire, car ils sont plus difficiles à lire. Il en va de même pour les abréviations, les mots placés très près les uns des autres et les très longs mots. Le texte - si possible complété par des symboles ou des pictogrammes universels - doit être écrit dans une police sans-serif (sans empattements) de type Helvetica, Arial, Futura ou Avant Garde.

Les panneaux informatifs, qu'ils soient permanents ou propres à un match ou un événement, doivent si possible être complétés par des signes, des éléments tactiles et du braille, placés à la portée des utilisateurs de chaise roulante et des personnes de petite taille.

Les concepteurs et les directeurs de stades devraient également envisager l'usage de revêtements d'orientation tactiles, colorés ou contrastés, qui constituent un moyen bon marché et nécessitant peu d'entretien pour guider les gens vers et dans le stade. De nombreux clubs décorent leur stade à leurs couleurs, et cette pratique peut être mise à profit pour souligner la présence de piliers, de portes, de panneaux vitrés et d'interrupteurs.

Bon nombre de stades sont par ailleurs dotés d'une coursive intérieure où sont situés des kiosques à boissons et des

toilettes. Il est important que les colonnes et les piliers de soutènement n'entravent pas la liberté de mouvement dans ces passages. Des bandes de couleurs contrastées peuvent être placées autour des piliers pour éviter qu'ils ne se fondent dans le décor. De plus, les encadrements de portes doivent être d'une couleur contrastée qui les distingue des portes, et des couleurs et des contrastes doivent être utilisés afin d'attirer l'attention sur les escaliers et sur les marches. Bien que le jaune et le blanc soient couramment utilisés à cet effet, rien n'empêche de choisir une autre couleur. Là encore, les couleurs du club peuvent être une bonne option, pour autant qu'elles créent un contraste suffisant par rapport aux couleurs des escaliers et des zones environnantes. Un signe de danger doit être placé en haut et en bas de tous les escaliers.

Les revêtements au sol doivent avoir un rendu mat (vinyle



Illustration 8: revêtement tactile signalant un changement de niveau

mat, par exemple), de manière à prévenir tout reflet dû à la lumière du jour ou aux éclairages. La couleur du sol doit en outre contraster avec celle des murs afin que la délimitation soit clairement visible. Cet effet peut aussi être obtenu en peignant les plinthes dans une couleur créant un net contraste.

Les informations d'orientation tactiles, colorées et contrastées sont particulièrement utiles aux personnes aveugles ou malvoyantes, de même qu'aux visiteurs ne

maîtrisant pas la langue. Elles peuvent représenter un moyen créatif et convivial de communiquer des données importantes à tout le monde.

Pour de plus amples informations, veuillez vous référer à la réglementation et aux normes de construction locales ainsi qu'aux recueils de bonnes pratiques énumérés à la fin du présent document. Le CAFE peut vous fournir d'autres exemples de bonnes pratiques si nécessaire.



Illustration 9: contrastes de couleurs sur les marches

G:7

Personnel et stadiers

Les stadiers et le personnel présents lors de matches et d'autres événements doivent être formés au code de conduite en matière de handicap et sensibilisés aux problèmes d'accès afin de garantir un accueil de qualité pour tous. A cet égard, la continuité que confère l'affectation, les jours de matches, de personnel régulier ou permanent aux zones destinées aux spectateurs handicapés (zones pour utilisateurs de chaise roulante et sièges aménagés) est des plus appréciables. Il faut néanmoins veiller à ce que tous les collaborateurs et bénévoles soient formés au code de conduite en matière de handicap et sensibilisés aux problèmes d'accès, car, jour de match ou non, ils sont susceptibles de croiser des personnes handicapées dans toutes les zones du stade.

L'ensemble du personnel doit avoir conscience des besoins d'accessibilité propres aux personnes handicapées. Ces besoins peuvent être de nature physique, sensorielle, intellectuelle ou psychologique et ne sont pas forcément évidents. Ainsi, un problème d'élocution ou une démarche mal assurée peut donner l'impression qu'un spectateur est ivre alors qu'il n'en est rien. De même, une personne souffrant de difficultés d'apprentissage, notamment du fait de l'autisme, peut avoir développé une routine indispensable à son bien-être, une éventualité dont le personnel doit être conscient. De nombreux handicaps pouvant être cachés ou peu évidents, il est important de ne pas tirer des conclusions hâtives. Les personnes handicapées ne se déplacent pas toutes en chaise roulante (voir à ce sujet les chapitres A et M).



Les clubs et stades de football sont toujours plus nombreux à prendre les devants en la matière afin de dispenser un accueil de qualité à tous. Certains clubs font ainsi appel, lors de matches ou d'autres événements, à quelques collaborateurs et bénévoles formés à la langue des signes afin de faciliter la communication avec les personnes

sourdes ou malentendantes. Les organisations locales dédiées au handicap se feront un plaisir de vous conseiller sur ce genre de services et de vous aider à organiser des formations ou à recruter des bénévoles formés.

G:8

Chiens d'assistance

Certaines personnes handicapées ne peuvent se passer de leur chien d'assistance pour aller aux matches ou à d'autres événements. Les chiens d'assistance sont communément associés aux personnes aveugles ou malvoyantes, mais ils savent se rendre utiles auprès de personnes souffrant de divers handicaps. Citons notamment les chiens pour malentendants, ou ceux pour personnes épileptiques, capables d'anticiper les crises imminentes. Les chiens sont également de plus en plus utilisés pour assister les personnes à mobilité réduite, y compris les utilisateurs de chaise roulante.

Notons toutefois que la présence d'un chien d'assistance aux côtés d'une personne handicapée ne signifie pas que cette dernière n'a pas besoin d'un accompagnant pour lui prodiguer des soins essentiels lorsqu'elle se rend à un match. Ainsi, un chien ne saura peut-être pas apporter des boissons, mais son aide n'en reste pas moins vitale pour guider la personne dans le stade et détecter les dangers critiques.

Les chiens d'assistance ne sont pas des animaux de compagnie. Ils remplissent une mission, et l'indépendance et la mobilité de leurs propriétaires dépend d'eux. Ils suivent un dressage intensif auprès de professionnels avant d'être jugés aptes à devenir des chiens d'assistance, et leurs propriétaires se soumettent eux aussi à un entraînement qui leur apprend à préserver le niveau élevé de compétence et d'obéissance sociale attendu de l'animal.

Les chiens d'assistance sont spécialement formés pour épauler leur propriétaire au quotidien et ont donc leur place lors d'un événement ou dans un endroit aussi bondé qu'un stade un jour de match. Ils ne perturbent pas l'activité du stade et ont été éduqués à ne pas déranger autrui, ni à sauter sur les sièges, etc. Le personnel et les autres spectateurs doivent être encouragés à ne pas distraire un chien d'assistance et à demander l'accord du maître avant tout contact.

Les clubs et les stades devraient par conséquent ouvrir grand leurs portes aux chiens d'assistance et aménager des espaces où ils peuvent boire et se soulager. Il importe également d'équiper ces espaces en pensant aux personnes handicapées, notamment en prévoyant une bonne signalétique et des sièges. Si ces espaces sont situés à l'extérieur du stade, l'aide du personnel peut être nécessaire pour guider les propriétaires.

Les espaces canins doivent être sécurisés: d'une surface minimale de 3 m sur 4 m, ils doivent être entourés d'une clôture ou d'un mur d'au moins 1,2 m de haut. Le sol doit y mêler terrain mou (herbe ou autres) et dur, et présenter une légère déclivité pour faciliter le drainage. L'entrée de l'espace canin doit être accessible aux utilisateurs de chaise roulante, et la superficie doit atteindre au moins 1,5 m² pour qu'ils aient la place de tourner. Une source d'eau fraîche et un tuyau doivent être à disposition, de même qu'un récepteur d'excréments, et l'espace doit être maintenu propre.

Tout spectateur accompagné d'un chien d'assistance devrait se voir proposer un choix de places assises (avec de l'espace en plus pour le chien), et les équipements devraient tenir compte de ses besoins. La place d'un chien d'assistance est à côté de son maître, dont la compétence et la relation avec l'animal sont garantes d'un haut niveau de contrôle. La première rangée d'un bloc ou d'un niveau de sièges est généralement celle qui offre le plus d'espace et qui, en tant que telle, convient le mieux aux chiens d'assistance, mais il faut souligner que ces chiens ont une grande capacité d'adaptation et savent s'accommoder d'un espace restreint.

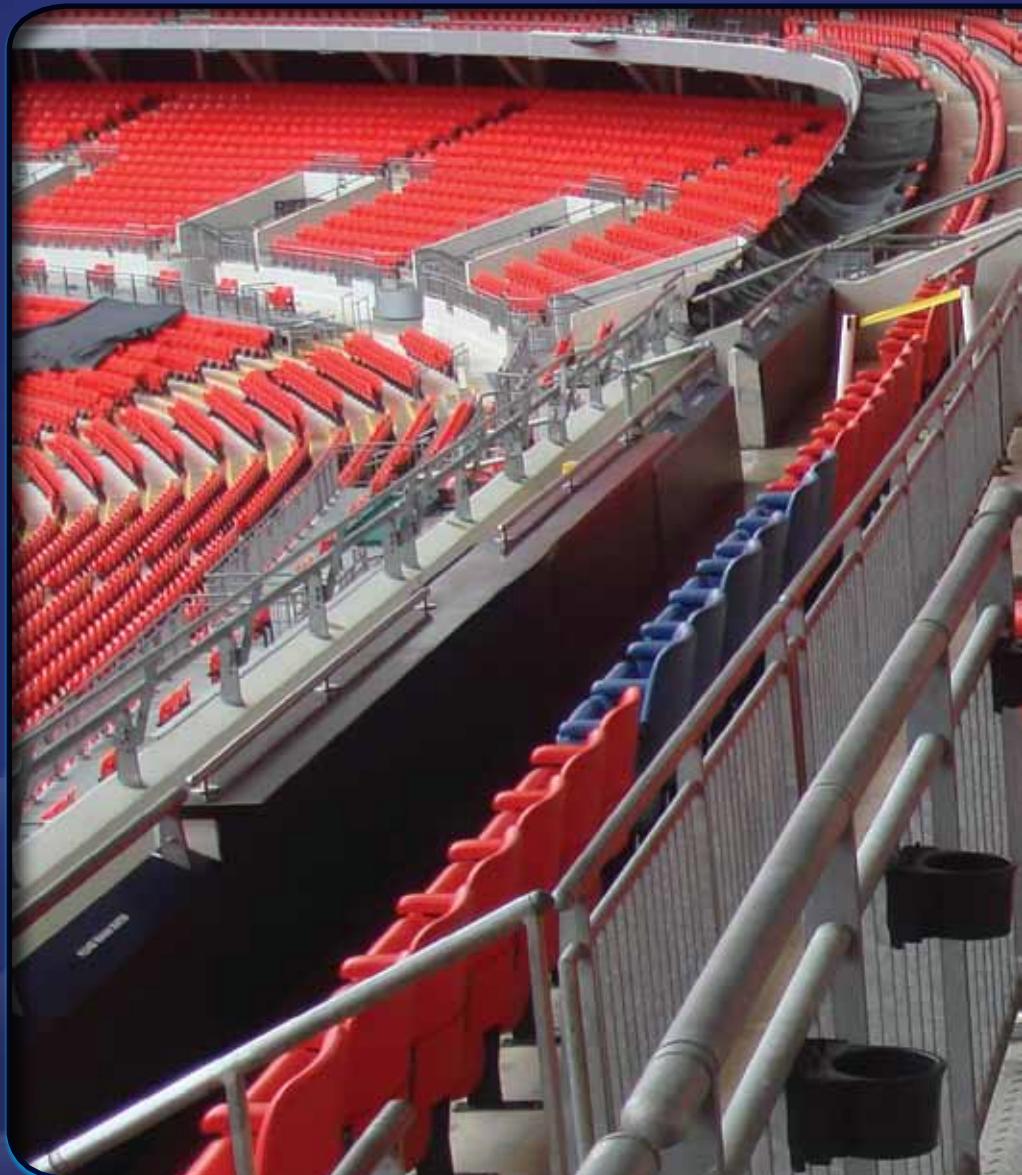
Il est conseillé aux propriétaires de chiens d'assistance souhaitant assister à un match d'en avertir le club ou le stade à l'avance afin de permettre au personnel d'identifier les options de placement les plus appropriées. On ne saurait en outre trop les inciter à planifier leurs heures d'arrivée et de départ de manière à éviter le gros de la foule.

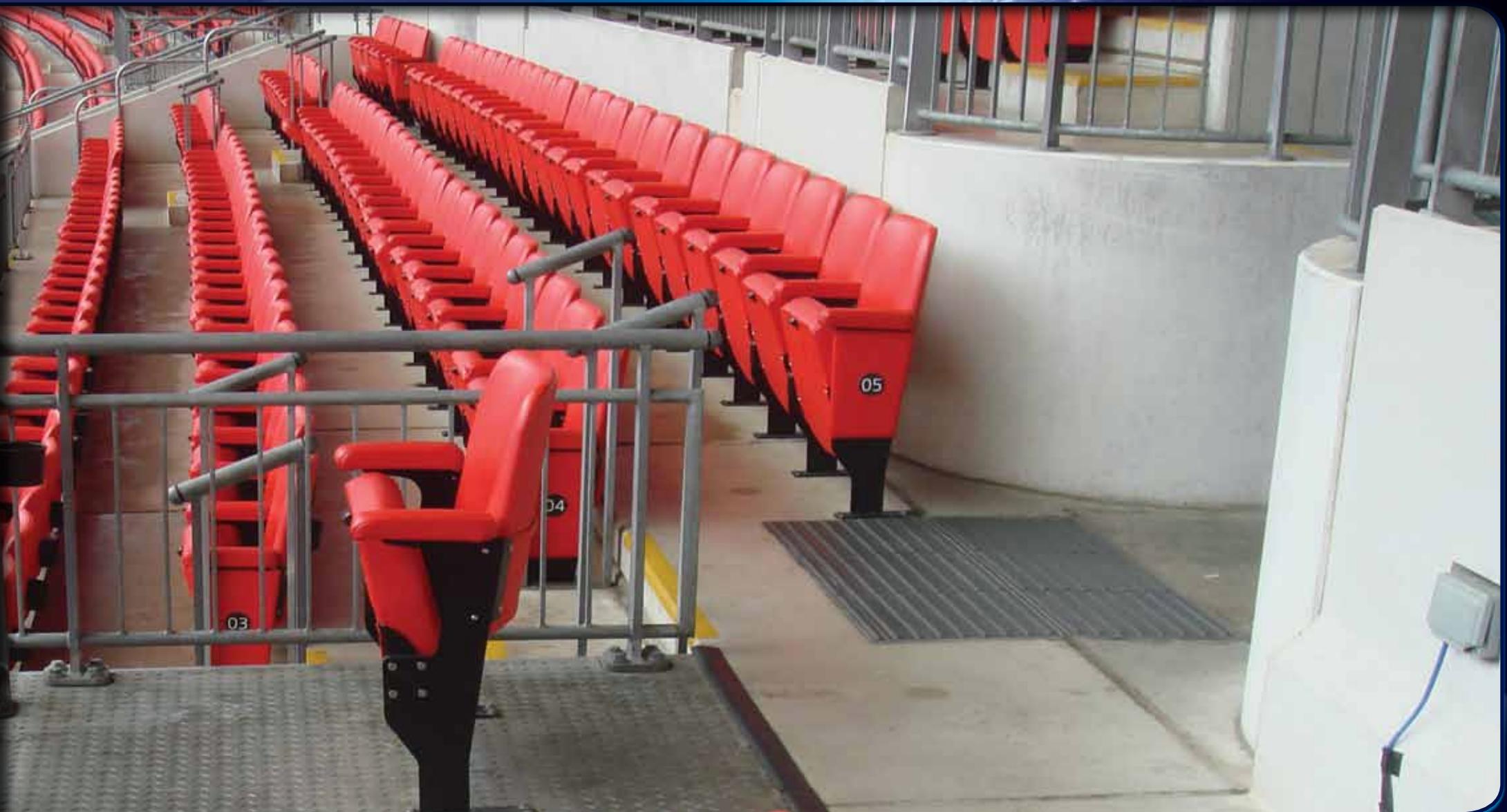




CIRCULER DANS LE STADE ET AUX ALENTOURS

H:1	Entrées et sorties	52
H:2	Entrées spécifiques	53
H:3	Zones de circulation	54
H:4	Circulation verticale	54





H:1

Entrées et sorties

Dans les bâtiments publics, l'entrée la plus accessible est en général l'entrée principale. Dans le cas des stades de football, toutefois, où la maîtrise des flux et les facteurs de sécurité requièrent entre autres des tourniquets multiples, d'autres entrées peuvent se révéler plus adaptées aux personnes handicapées. La solution de conception ou d'adaptation la plus pratique réside dans un portique accessible gardé par un stadier ou un membre du personnel, et offrant un accès de plain-pied.

Les entrées équipées de tourniquets ne conviennent pas toujours aux utilisateurs de chaise roulante, aux personnes déficientes visuelles ou aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance. Les tourniquets munis de bras rotatifs étant inaccessibles aux utilisateurs

de chaise roulante, il convient de prévoir, dans la mesure du possible, un portique ou une ouverture accessible à proximité immédiate (voir illustration 10). Cela s'applique à toutes les entrées du stade, y compris les entrées VIP et d'hospitalité.

Les entrées réservées au personnel devraient elles aussi être accessibles à toute personne handicapée travaillant dans le stade.

Lorsqu'un stade dispose à la fois d'entrées accessibles et non accessibles, les entrées accessibles devraient être signalées par des panneaux clairs reprenant le symbole international d'accès. Cette signalétique devrait être visible de loin.

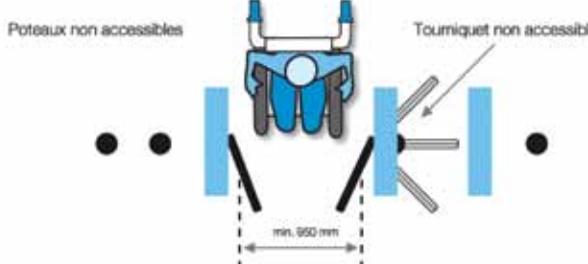


Illustration 10: une entrée accessible

H:2

Entrées spécifiques

Les personnes handicapées devraient être en mesure d'entrer de manière autonome et en toute sécurité par les entrées et les halls signalés comme accessibles. Elles doivent aussi pouvoir accéder à des zones ombragées et abritées en cas d'attente et emprunter un cheminement clair et dépourvu de marches et de changements de niveau.

Pour prévenir les risques de chute, notamment pour les personnes à mobilité réduite se servant d'une aide à la marche ou ayant une démarche mal assurée, les seuils d'entrée doivent être plats ou sous forme de rampes et les tapis d'entrée être encastrés ou de niveau. Les matériaux naturels tels que la fibre de coco sont à éviter, car ils sont susceptibles de causer un frottement supplémentaire et de provoquer des chutes, en particulier pour les utilisateurs de chaise roulante et les personnes à mobilité réduite.

Les portes extérieures devraient présenter une largeur libre minimale de 1 m pour les utilisateurs de chaise roulante. En cas de portes à deux battants, l'un des battants au moins devrait avoir une ouverture libre de 875 mm ou plus.

Les entrées et les halls devraient être suffisamment larges pour permettre le passage d'une personne handicapée et de son accompagnant marchant côté à côté et pour permettre à quelqu'un de croiser un utilisateur de chaise roulante ou un spectateur marchant avec un chien d'assistance (voir illustration 5). Bien souvent, les personnes handicapées ne sont pas à même de hâter le

pas pour éviter une collision et ont dès lors besoin de voir si quelqu'un arrive en sens inverse dans le passage d'une porte et d'être eux-mêmes vus. Les portes devraient par conséquent intégrer des éléments ou des panneaux vitrés.

Les panneaux vitrés peuvent cependant constituer un risque pour les personnes malvoyantes et doivent donc être clairement signalés par des bandes contrastées, des signes de couleur vive ou le logo du club (le tout visible à la lumière naturelle et à la lumière artificielle) à deux endroits du panneau, à savoir à 850 mm-1 m et à 1,4-1,5 m du sol. De même, les portes doivent être facilement visibles et contraster avec les murs alentours et les encadrements de portes.

Certaines personnes handicapées ont du mal à ouvrir les portes et à manipuler les poignées. Il devrait donc être possible d'ouvrir une porte d'une main et de manipuler toutes les poignées et loquets le poing fermé. Si possible, les poignées et les loquets devraient être en forme de L ou de D ou offrir un effet de levier. Les boutons de porte circulaires ou sphériques sont particulièrement difficiles à manier pour les personnes à la dextérité limitée, souffrant d'arthrite ou ayant peu de force dans les mains.

Les poignées doivent être placées de manière à être à la portée de personnes de toute taille, utilisateurs de chaise roulante inclus, et des poignées de tirage devraient être installées à toutes les entrées conçues spécifiquement pour les personnes handicapées. L'usage de poignées horizontales sur toute la longueur pour ouvrir les portes d'entrée en tirant vers soi est à préférer aux poignées verticales, qui risquent de s'accrocher aux manettes de

chaise roulante. Les poignées sur toute la longueur sont en outre à éviter pour les portes à pousser.

Les portes doivent être faciles à manier et être dotées de systèmes de fermeture adaptés. Il faut éviter les portes lourdes, la force maximale à exercer pour l'ouverture manuelle de portes ne devant généralement pas dépasser 20-30 N. Les systèmes automatiques utilisant des capteurs pour commander l'ouverture et la fermeture des portes sont à privilégier. Si une porte tournante est installée dans un stade existant, il faudrait aussi prévoir une porte coulissante automatique ou une porte à battant automatique pivotant d'au moins 90° et offrant un dégagement d'au moins 1,5 m pour permettre à un utilisateur de chaise roulante d'entrer sans encombre. Il incombe aux concepteurs d'éviter les portes tournantes, les portes coulissantes mécaniques et les portes à deux battants au profit de solutions plus accessibles et adaptées à tous.

H:3

Zones de circulation

Les coursives doivent viser à faciliter les flux de spectateurs qui entrent et sortent du stade ou qui s'y déplacent. Si elles sont bien conçues, elles peuvent garantir que la circulation ne soit pas entravée malgré la foule qui se presse dans le stade un jour de match.

Mettre en place l'accessibilité pour les personnes handicapées à tous les niveaux d'un stade neuf, reconstruit ou agrandi ou d'une tribune a des implications considérables sur la définition des voies de circulation. Les concepteurs et les directeurs de stades doivent penser aux personnes handicapées, notamment lorsqu'ils planifient les voies de circulation horizontales et verticales et les passages menant aux niveaux supérieurs des tribunes, car ceux-ci doivent être soigneusement étudiés pour permettre une entrée et une sortie en toute sécurité pour les spectateurs handicapés aussi bien que valides.

Il est essentiel que les voies de circulation réduisent la distance à parcourir par les personnes handicapées entre l'entrée du stade et leurs places, ainsi qu'entre leurs places et les abris, ascenseurs d'évacuation et commodités telles que toilettes et stands de rafraîchissements.

La foule des jours de matches peut entraver la visibilité des gens de petite taille, des utilisateurs de chaise roulante et des enfants. De même, les manœuvres d'un utilisateur de chaise roulante cherchant à se retourner dans un espace confiné peuvent entraîner des perturbations importantes. Une largeur minimale de 1,8 m est nécessaire pour que deux

utilisateurs de chaise roulante puissent se croiser pour autant qu'ils se soient vus suffisamment tôt et pour qu'un utilisateur de chaise roulante puisse prendre un virage à 180°. Une personne déficiente visuelle utilisant une canne pour lire son chemin a pour sa part besoin d'une largeur minimale de 1,2 m pour pouvoir manier sa canne. Une personne marchant avec des bâquilles a elle aussi besoin d'une largeur d'au moins 1,2 m dans les zones de circulation et de 1,5 m pour croiser facilement un utilisateur de chaise roulante.

Les couloirs et les coursives doivent être exempts de tout obstacle, ce qui implique de veiller à ce que les extincteurs, radiateurs et autres objets similaires n'empiètent pas sur l'espace libre, où ils constituerait un danger pour les utilisateurs de chaise roulante, les personnes à mobilité réduite ou les personnes déficientes visuelles.

Les normes à respecter pour les portes intérieures sont analogues à celles s'appliquant aux portes extérieures et aux halls. Hormis les portes de toilettes accessibles, aucune porte n'est censée s'ouvrir sur des couloirs ou des coursives, et toutes devraient être pourvues de panneaux vitrés répondant aux mêmes spécifications que ceux des portes d'entrée.

L'usage de revêtements de sol et de matériaux antidérapants est de rigueur pour les voies de circulation du stade, notamment dans les zones où le sol est susceptible d'être mouillé. Les matériaux brillants et très lisses sont à proscrire, car ils peuvent sembler glissants (même s'ils ne le sont pas) et créer des reflets éblouissants pour les personnes malvoyantes.

En règle générale, l'accueil réservé aux spectateurs handicapés doit viser à protéger leur sécurité et celle des autres. Pour autant, les mesures de sécurité ne doivent pas les soumettre à des restrictions injustifiées. Pour de plus amples informations, veuillez vous référer à la réglementation et aux normes de construction locales ainsi qu'aux recueils de bonnes pratiques énumérés à la fin du présent document.

H:4

Circulation verticale

Il importe que tous les spectateurs aient accès aux installations et services du stade. Or les changements de niveau peuvent poser problème à bien des gens, en particulier les personnes à mobilité réduite, mais aussi les personnes atteintes de troubles cardiaques et respiratoires, les personnes déficientes visuelles et les utilisateurs de chaise roulante.

Même dans les stades existants, des solutions créatives et peu coûteuses peuvent être trouvées pour améliorer l'accès et assurer un certain choix en matière de placement également aux spectateurs handicapés. Divers stades à travers l'Europe ont d'ores et déjà mis en œuvre des solutions imaginatives de cet ordre. N'hésitez pas à contacter le CAFE pour en savoir plus.

Ascenseurs standard

L'ascenseur conventionnel est le moyen le plus efficace pour assurer la circulation verticale, en ce qu'il permet aux spectateurs handicapés d'atteindre les installations de manière rapide et confortable. Il est bon que les ascenseurs soient proches des autres moyens de circulation verticale, comme les escaliers et les rampes.

Le nombre et la taille des ascenseurs sont à calculer en fonction du nombre de spectateurs handicapés et valides susceptibles de les emprunter les jours de matches, pour éviter des temps d'attente excessifs à l'entrée et à la sortie du stade et de ses installations.

Les zones de sortie des ascenseurs et les cabines elles-mêmes doivent être dotées d'un éclairage suffisant mais qui ne soit pas éblouissant pour les personnes malvoyantes, et les portes doivent se dégager visuellement de leur encadrement. Une signalétique claire doit indiquer le numéro de l'étage dans chaque hall d'ascenseur et sur le mur opposé aux portes d'ascenseur. Les signaux indiquant l'arrivée imminente d'un ascenseur doivent être visibles pour les personnes en train d'attendre, où qu'elles se trouvent dans le hall.

Le bouton d'appel de l'ascenseur doit être positionné à 900 mm-1 m au-dessus du sol et à au moins 400 mm de tout retour de mur afin d'être à la portée des utilisateurs de chaise roulante. Les entrées d'ascenseur et les accès aux commandes ne doivent pas être obstrués par des meubles ou par d'autres objets.

Les utilisateurs de chaise roulante ayant besoin de temps et d'espace pour effectuer la manœuvre d'entrée dans un

ascenseur, il faut que les portes restent ouvertes au moins cinq secondes. L'espace libre devant l'entrée de l'ascenseur ne doit pas être inférieur à 1,5 m² pour permettre aux utilisateurs de chaise roulante d'entrer et de manœuvrer correctement. Les recommandations officielles quant aux dimensions intérieures minimales d'un ascenseur - 1,1 m de largeur pour 1,4 m de profondeur - suffisent pour accueillir un utilisateur de chaise roulante et un accompagnateur mais ne permettent pas de tourner facilement en chaise roulante, alors qu'un ascenseur de 2 m sur 1,4 m est suffisamment vaste pour accueillir un utilisateur de chaise roulante et plusieurs autres personnes et pour faire un virage à 180° avec une chaise roulante ou avec des aides à la marche. L'entrée de l'ascenseur doit offrir une largeur de passage libre d'au moins 900 mm-1,2 m.

Dans le cas d'ascenseurs ne s'ouvrant que d'un côté ou présentant des dimensions intérieures minimales, il convient de placer un miroir sur la paroi face à la porte pour que les



Illustration 11: tableau de commande avec indications tactiles et en braille

utilisateurs de chaise roulante puissent sortir en marche arrière de manière plus sûre. La présence d'un miroir permet de plus à un utilisateur de chaise roulante de vérifier si quelqu'un se trouve derrière lui et de voir le numéro d'étage. Il faut toutefois veiller à ce que le bas du miroir soit au moins situé à 900 mm au-dessus du sol de l'ascenseur pour éviter de déstabiliser les personnes déficientes visuelles qui s'orientent d'après le sol et les parois de l'ascenseur. Pour de plus amples informations sur les contrastes à respecter entre les couleurs des parois et du sol, voir le point G:6.

Le tableau de commande dans l'ascenseur doit être judicieusement placé, de préférence à une hauteur de 900 mm-1,1 m et à 400 mm au moins de tout mur adjacent. Un double des commandes devrait être disponible de l'autre côté de la cabine dans les grands ascenseurs ou ceux possédant plus d'une entrée/sortie.

Les boutons d'appel doivent être dotés de symboles en relief pour permettre leur lecture tactile. Les boutons doivent en outre trancher visuellement avec la plaque qui les entoure, et la plaque trancher avec la cloison sur laquelle elle est fixée. Pour aider les personnes déficientes visuelles, il convient par ailleurs de prévoir des annonces sonores indiquant l'arrivée d'un ascenseur et sa direction.

La taille de la cabine, la position et la hauteur des commandes, l'espace libre de passage aux portes et le dégagement offert par la zone d'attente doivent respecter les exigences de la réglementation et de la législation locales en matière de construction. A noter par ailleurs que, selon la manière dont il a été conçu, un ascenseur peut ou non se prêter à une utilisation en cas d'évacuation d'urgence.

Plateformes élévatrices et monte-escaliers

Il est recommandé de prévoir un ascenseur conventionnel pour permettre à tous les visiteurs d'accéder à tous les niveaux d'un nouveau stade, y compris ceux situés en sous-sol. Force est néanmoins d'admettre que, dans les stades existants, il n'est pas toujours possible d'installer un ascenseur conventionnel adapté aux utilisateurs de chaise roulante et à toute autre personne à mobilité réduite. Dans ce cas, des plateformes élévatrices devraient être prévues pour garantir l'accès à toutes les zones clés du stade, notamment les tribunes pour utilisateurs de chaise roulante, les toilettes accessibles, les zones de rafraîchissement, les zones d'hospitalité et les zones VIP et les loges d'honneur.

Il existe deux types de plateformes élévatrices: les plateformes sans cage, utilisées principalement pour transférer les utilisateurs de chaise roulante (dans leur chaise) et les personnes à mobilité réduite d'un niveau à un autre sur une plateforme gardée, et les plateformes avec cage pouvant desservir plusieurs niveaux ou étages. Dans les zones ne se prêtant pas à une plateforme élévatrice, on peut envisager l'installation de monte-escaliers permettant aux utilisateurs de chaise roulante de monter ou descendre les escaliers dans leur chaise. Cette solution peut s'avérer judicieuse dans les zones moins fréquentées, comme les salons VIP et les zones des médias.

Des instructions accessibles et claires doivent expliquer le fonctionnement des plateformes élévatrices et des monte-escaliers, et un bouton d'alerte doit exister pour le cas où les utilisateurs rencontreraient un problème. Les commandes et l'alarme doivent être à la portée de tous les utilisateurs, y compris ceux en chaise roulante.



Illustration 12: monte-escalier sans cage à
Pride Park, FC Derby County, Angleterre

Par nature, les plateformes élévatrices et les monte-escaliers bougent lentement, et il faut veiller à ce que les spectateurs handicapés ne perdent pas trop de temps pour rallier leurs places et les services qu'ils souhaitent atteindre. Ces équipements peuvent être gérés à distance par un opérateur ou commandés par la personne handicapée elle-même au moyen de boutons à pression continue ou de boutons poussoirs. Ces deux modes de commande doivent être en place afin de tenir compte des personnes handicapées n'étant pas à même de manier les boutons. Une plateforme élévatrice ou un monte-escaliers équipé d'un strapontin (voir illustration 12) peut également s'avérer utile, pour les personnes à mobilité réduite.

Les plateformes élévatrices et les monte-escaliers peuvent être conçus pour un usage extérieur ou intérieur, et il convient de vérifier auprès du fabricant si l'installation choisie est adaptée au site prévu.

Plateformes élévatrices avec cage

Une plateforme élévatrice avec cage (destinée à un utilisateur de chaise roulante non accompagné) doit présenter au minimum une largeur de 900 mm pour une profondeur de 1,4 m. Si l'installation doit pouvoir accueillir un accompagnant ou si elle possède deux portes formant un angle de 90° l'une par rapport à l'autre, la plateforme doit mesurer au moins 1,1 m sur 1,4 m (espace nécessaire pour tourner en chaise roulante). Néanmoins, il convient de privilégier les plateformes élévatrices dont l'utilisateur de chaise roulante peut sortir sans avoir à se retourner.



Illustration 13: plateforme élévatrice avec cage

Les portes de la plateforme doivent être larges d'au moins 800 mm pour une plateforme de 900 mm de largeur, et d'au moins 900 mm pour une plateforme de 1,1 m ou plus de largeur dotée de portes formant un angle droit l'une par rapport à l'autre. Les portes doivent en outre trancher visuellement avec le sol et les parois, et toute surface vitrée doit être clairement repérable par les utilisateurs malvoyants (voir point G:6).

Plateformes élévatrices sans cage

Les plateformes élévatrices sans cage se prêtent au transfert de personnes entre des niveaux distants de 2 m au maximum. L'installation d'une protection supplémentaire s'impose si la distance à parcourir excède 2 m. Une plateforme élévatrice sans cage doit être suffisamment spacieuse pour qu'on puisse y accéder et s'y mouvoir facilement.

Monte-escaliers

Les monte-escaliers sont contre-indiqués dans les nouveaux stades ou quand la configuration autorise l'installation d'un ascenseur conventionnel ou d'une plateforme élévatrice. Ils peuvent toutefois constituer une bonne solution dans certains stades existants.

Les monte-escaliers doivent être pourvus d'une alarme et être sous la surveillance d'un membre du personnel pour le cas où des utilisateurs rencontreraient des difficultés. Les commandes doivent être conçues de manière à prévenir toute utilisation abusive. Dans le cas de zones desservies par un seul escalier, la largeur libre minimale prescrite pour les évacuations d'urgence doit être maintenue entre le rail du monte-escalier et la main courante située à l'autre extrémité. Si plusieurs escaliers sont disponibles, le monte-escalier ne doit pas être installé dans celui servant d'issue de secours principale.

En position de stationnement, le monte-escalier ne doit pas réduire la largeur libre minimale requise pour un escalier ou une issue de secours, ni mettre en danger les

personnes déficientes visuelles circulant dans l'escalier ou sur les paliers.

Avant d'installer un monte-escalier ou une plateforme élévatrice, il importe de consulter les autorités locales chargées du contrôle des bâtiments, les services de sécurité et les pompiers afin de s'assurer que l'équipement ne compromet pas l'évacuation du site, n'entrave pas les issues de secours et respecte la réglementation applicable (voir point L:2).



Rampes et escaliers

Il est recommandé d'observer une approche universelle dès la conception pour éviter les petits écarts de niveau lors de la construction ou de la rénovation de stades et de tribunes. Si cela s'avère impossible, il peut être nécessaire d'installer des escaliers et d'autres moyens d'accès, telles des rampes, pour les utilisateurs de chaise roulante.

La dénivellation (pente) d'une voie ou d'une coursive accessible ne doit pas excéder 1:20, soit 5 %. Au-delà, une rampe peut s'imposer afin de garantir un accès pour tous. Si l'écart de niveau sur une voie de circulation est supérieur à 300 mm, des marches doivent être prévues en plus d'une rampe.

Si les écarts de niveau sont conséquents, les rampes ne sont pas forcément la meilleure option, car elles occupent beaucoup de place du fait de leur faible pente et des paliers fréquents nécessaires aux utilisateurs de chaise roulante. Les rampes sont donc à considérer en dernier ressort, mais la configuration de certains stades ou des défauts de conception peuvent les rendre inévitables.

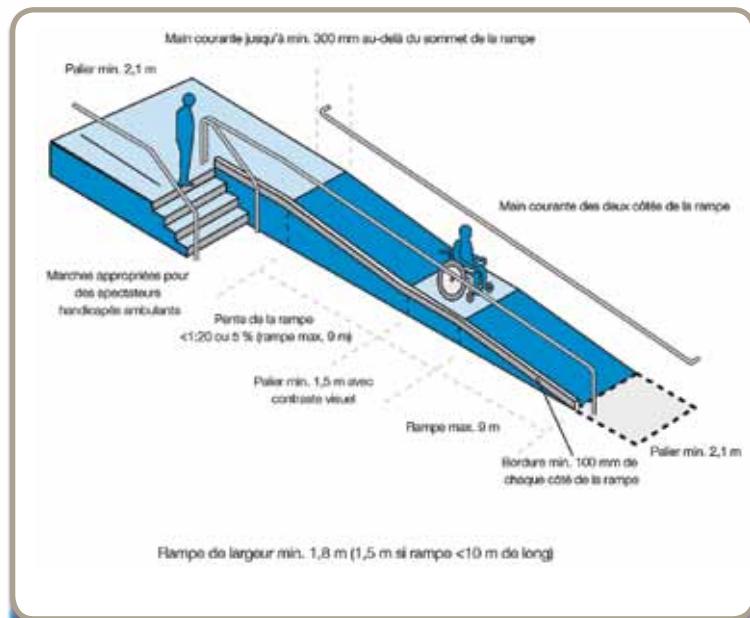


Illustration 14: exigences à remplir par une rampe en termes de largeur minimale, de pente et de paliers

Rampes

Les rampes sont des équipements permanents, semi-permanents ou mobiles destinés aux utilisateurs de chaise roulante. Elles doivent présenter un revêtement ferme et antidérapant ainsi qu'un bon éclairage sur toute leur longueur.

Leur pente ne doit pas excéder 1:20 (soit 5 %), faute de quoi il devient très difficile de pousser une chaise roulante. Au-delà de 9 m de long, une rampe inclinée à 5 % doit être

entrecoupée de paliers permettant aux utilisateurs de se reposer en chemin. Ces paliers ou points d'arrêt doivent avoir une profondeur d'au moins 1,5 m et se détacher visuellement de la rampe pour pouvoir être repérés facilement par les personnes malvoyantes.

Dans l'idéal, la rampe devrait être d'une largeur de 1,8 m (espace nécessaire au croisement de deux utilisateurs de chaise roulante). Toutefois, dans le cas de rampes courtes (moins de 10 m), une largeur libre de 1,5 m - permettant à un piéton de croiser un utilisateur de chaise roulante - est acceptable. Au sommet et au pied de la rampe, il faut prévoir une zone dégagée de 1,5 m libre de toute ouverture de porte pour éviter à un utilisateur de chaise roulante d'avoir à ouvrir une porte alors qu'il est encore dans la pente.

Les rampes doivent également comporter des rebords d'au moins 100 mm de haut de chaque côté pour empêcher les roues de sortir de la rampe. Les rampes dont la pente est inférieure à 5 % ne doivent pas nécessairement être équipées d'une main courante; si elles le sont, la réglementation locale en matière de construction doit être respectée. Les utilisateurs de chaise roulante n'ont en général pas besoin d'une main courante pour emprunter une rampe. Néanmoins, sur des rampes longues et/ou raides au sol glissant, une main courante peut les aider à se stabiliser.

A proximité des rampes, des escaliers doivent être prévus pour les personnes ayant du mal à négocier les rampes.

Escaliers

Quoique les escaliers ne soient d'ordinaire pas considérés comme une voie accessible, une conception universelle permet aux personnes de petite taille, aux seniors et aux enfants, entre autres, de les utiliser efficacement et en toute sécurité, et contribue ainsi à l'accessibilité du stade.

Bon nombre de gens, notamment les personnes déficientes visuelles, de petite taille et à mobilité réduite, sont souvent incapables de gérer des marches ou des escaliers mal conçus. Même si des alternatives existent (rampes ou ascenseurs), il est important que tous les escaliers soient bien conçus.

Ils doivent notamment intégrer des éléments de nature à aider les personnes déficientes visuelles à les utiliser de manière autonome et sûre. En outre, leur conception doit tenir compte des besoins des personnes à mobilité réduite. Les rampes peuvent être une bonne solution pour les utilisateurs de chaise roulante, mais posent des difficultés aux personnes ayant du mal à fléchir les genoux ou les chevilles. Par conséquent, même lorsque des rampes sont mises à disposition, des marches sont indispensables pour garantir un accès adapté à tous.

La hauteur des contremarches et la profondeur des marches doivent être uniformes. La hauteur des contremarches doit être comprise entre 125 mm et 180 mm. La profondeur des marches telle que mesurée de contremarche à contremarche doit, quant à elle, être comprise entre 280 mm et 350 mm, de manière à laisser suffisamment de place à une personne à mobilité réduite

pour se reposer et à une personne déficiente visuelle pour poser un pied. La présence de contremarches est essentielle, car les escaliers à claire-voie peuvent être à l'origine de chutes ou provoquer l'accrochage des cannes utilisées par les personnes déficientes visuelles.

Les nez de marche doivent être mis en évidence par un matériau contrastant courant sur toute la largeur de la marche et se détachant nettement de la marche et de la contremarche pour aider les personnes déficientes

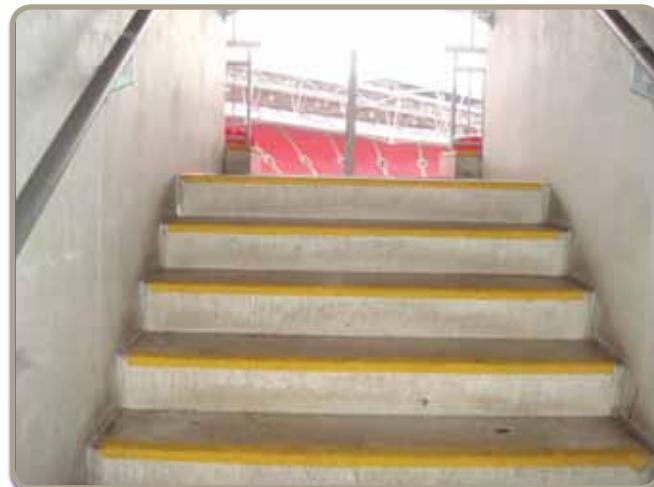


Illustration 15: un escalier aux marches uniformes, deux mains courantes et des nez des marche contrastés

visuelles à apprécier les dimensions des marches et à repérer chaque marche.

Une volée de marches doit être composée de 2 à 20 marches. Les escaliers de 20 marches ou plus doivent comporter un palier de 1,2 m² mm à mi-parcours pour permettre aux personnes qui montent de reprendre leur souffle. Il faut aussi prévoir un palier libre de tout obstacle et d'une profondeur au moins égale à celle de l'escalier en haut et en bas de ce dernier.

Une surface uniforme d'avertissement doit également signaler que le haut de l'escalier ou de la volée de marches a été atteint. Elle doit couvrir toute la largeur de l'escalier sur une profondeur de 600 mm et commencer depuis le haut de l'escalier avec un décalage correspondant à la profondeur d'une marche. L'avertissement doit être d'une couleur qui contraste avec la surface des sols alentours et être tactile, de manière à faciliter sa détection avec le pied ou avec une canne.

A partir de deux marches, une main courante doit être placée de chaque côté à une hauteur de 865-900 mm. Les mains courantes doivent toujours être placées de chaque côté de l'escalier et se poursuivre aux paliers afin d'aider les personnes à mobilité réduite à garder l'équilibre et de permettre aux personnes déficientes visuelles de monter ou descendre les escaliers en toute sécurité.

Les mains courantes doivent avoir un profil soit circulaire (diamètre de 32-45 mm), soit ovale (50 mm sur 38 mm). Elles doivent se prolonger 300 mm au-delà du haut et du bas de l'escalier, et leurs extrémités doivent être



Illustration 16: revêtement tactile (avertissement) et barrière en haut des escaliers

replies vers le mur ou vers le sol afin d'éviter que des vêtements puissent s'y accrocher. Il faut laisser un espace libre de 60-75 mm entre le mur et la main courante. Pour qu'elles soient facilement repérables par les personnes malvoyantes, les mains courantes doivent être d'une couleur qui tranche avec le reste.



ZONES DE SPECTATEURS

I:1	Des places pour tous	62
I:2	Places équipées et faciles d'accès	63
I:3	Espaces pour utilisateurs de chaise roulante	64
I:4	Standards pour la bonne visibilité de tous	66
I:5	Places surélevées	68
I:6	Places au bord du terrain	68
I:7	Places au niveau intermédiaire	69
I:8	Places polyvalentes	70
I:9	Places debout	71
I:10	Événements autres que les matches	71







Des places pour tous

L'accessibilité pour les personnes handicapées de tous les étages d'un nouveau bâtiment non résidentiel est désormais reconnue comme une bonne pratique et comme un principe fondamental de la conception universelle. Dans le domaine du football, cela signifie que les spectateurs handicapés devraient avoir un choix de places accessibles dans toutes les catégories de billets et pouvoir accéder aux installations de l'ensemble du stade. Si l'accessibilité est restreinte, par exemple par des obstacles physiques infranchissables en chaise roulante, un choix de zones alternatives devrait être proposé à divers endroits du stade, et non seulement au bord du terrain. Les spectateurs handicapés ne doivent pas être cantonnés aux zones prévues pour les personnes handicapées, mais avoir la possibilité de s'asseoir avec les supporters de leur camp.

Tous les spectateurs handicapés n'ont pas forcément besoin de places équipées ou de zones pour utilisateurs de chaise roulante. Il importe donc de veiller à ce qu'un contingent adéquat de places standard faciles d'accès soit disponible dans l'ensemble du stade en prenant en compte le nombre de personnes handicapées et la demande croissante d'installations universelles. Il faut également prévoir des sièges accessibles en plus au sein des zones d'hospitalité et des zones VIP qui soient proportionnels au nombre total de places d'hospitalité de places et VIP disponibles.

Les nouveaux stades doivent être conçus dès le départ de manière à être accessibles et à garantir l'égalité de

traitement en offrant un choix de places aux spectateurs handicapés, à leurs familles et à leurs amis. Il est certes communément admis qu'adapter un stade existant pour offrir un tel choix est souvent plus difficile, mais cette option n'en reste pas moins possible moyennant une bonne planification et des solutions de conception intelligentes. La stratégie d'accessibilité ou le plan d'activité doit contenir un calendrier clair des améliorations à apporter dans un laps de temps raisonnable et l'engagement des principales parties prenantes à mettre en place l'égalité de traitement et l'accès pour tous (voir chapitre B pour plus de détails sur les principales parties prenantes).

Des conditions de visibilité adéquates doivent en outre être garanties dans toutes les zones de spectateurs de manière à ce que les places soient sûres et répondent à leur finalité première. Les spectateurs assis doivent bénéficier d'une vue parfaitement dégagée sur l'intégralité du match ou de l'événement. Ils doivent avoir une bonne vision en restant assis et sans se contorsionner, de façon également à ne pas gêner d'autres spectateurs, en particulier les personnes de petite taille, les enfants et les personnes handicapées.

A cet égard, il est inacceptable de considérer qu'une vue obstruée peut convenir à des personnes déficientes visuelles. Comme expliqué plus haut, partir du principe qu'elles ne voient rien relève d'une idée fausse: seules 18 % sont dans ce cas. Certains spectateurs aveugles ou malvoyants préfèrent être assis près du terrain pour tirer le meilleur parti possible de leur vision réduite (parfois en se servant d'une longue-vue ou d'autres aides optiques) et/ou pour pouvoir mieux suivre le match d'après les bruits du ballon et des actions. Il importe malgré tout de leur proposer un choix de places réparties dans l'ensemble du stade.

Par ailleurs, certains imaginent à tort que les personnes déficientes visuelles ont besoin d'être rassemblées. Cette façon de faire ne doit pas être la règle, car elle les prive de toute liberté de choix et est discriminatoire. Pour la même raison, la possibilité de suivre un commentaire audio et la présence d'écouteurs ne doivent pas être limitées à certaines zones, notamment parce que les récepteurs et écouteurs portatifs sont désormais largement répandus (voir point J:3 pour plus de détails sur les services audio).

Pour aider les personnes malvoyantes, tous les sièges du stade doivent se détacher visuellement des surfaces alentours. De plus, ils doivent tous offrir une vue dégagée sur les panneaux d'affichage et sur les écrans vidéo où défilent des informations sur le match et sur la sécurité dans le stade. Si la configuration ne le permet pas, les sièges donnant directement sur les panneaux d'affichage et sur les écrans vidéo doivent être signalés comme tels. Ces sièges sont très utiles aux personnes sourdes ou malentendantes, qui ne perçoivent pas forcément les annonces diffusées par haut-parleurs. Pour autant, là encore, il ne faut pas prendre l'habitude de regrouper les spectateurs sourds et malentendants, mais plutôt les répartir dans le stade, à moins qu'ils n'aient des besoins spécifiques en termes d'accessibilité.

Bon nombre de recueils de bonnes pratiques définissent la conception universelle par un nombre minimal de sièges faciles d'accès et aménagés disponibles sur un site. Dans son manuel technique intitulé *An Inclusive Approach to the Olympic & Paralympic Games* (une approche universelle des Jeux olympiques et paralympique), le Comité international paralympique préconise, dans les stades accueillant des épreuves olympiques, de réserver au moins 0,75 % du total de places aux utilisateurs de chaise roulante et d'affecter également 0,75 % aux places équipées. Ces chiffres sont

conformes au nombre d'utilisateurs de chaise roulante et de personnes à mobilité réduite en Europe.

Néanmoins, les auteurs du présent document se sont alignés sur le nombre de places pour handicapés recommandé dans le rapport technique CEN/TR 15913 (*Spectator facilities: Layout criteria for viewing area for spectators with special needs* [installations des spectateurs: critères de disposition en fonction de la zone de vision des spectateurs ayant des besoins particuliers]) récemment ratifié par tous les Etats membres de l'UE et publié par le Comité Européen de Normalisation (CEN).

Ce rapport formule des recommandations minimales mais, comme souligné plus haut, dans le cadre d'une démarche universelle de conception d'un stade, il est important de ne pas s'en tenir au strict minimum lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins du nombre croissant de personnes handicapées désireuses d'assister aux matches de football ou à d'autres événements. De plus, il est important de concevoir les nouveaux stades de manière à ce qu'ils soient à l'épreuve du temps. La fréquentation des stades reflétant toujours plus la société européenne, le nombre de personnes handicapées souhaitant assister aux matches en famille ou entre amis ne peut que croître. Les personnes handicapées devraient dès lors être considérées comme une clientèle à choyer, une bonne accessibilité constituant dans cette optique non seulement une question morale mais aussi une évidence commerciale. De plus en plus, les concepteurs prennent les devants en optant pour des solutions polyvalentes en matière de places assises.

I:2

Places équipées et faciles d'accès

Tous les stades doivent disposer de places équipées à l'intention des spectateurs nécessitant plus d'espace. Les places aménagées doivent offrir plus d'espace pour les jambes et il est judicieux d'en proposer certaines avec des accoudoirs, qui doivent toutefois être amovibles. Les places équipées et faciles d'accès doivent aussi posséder un dossier, comme toutes les autres places assises des stades accueillant des compétitions de l'UEFA. Les bancs et autres sièges baquets sont inacceptables.

Certaines personnes à mobilité réduite sont incapables de fléchir les genoux ou ont besoin d'une canne ou de bâquilles pour rejoindre leur place, d'où la nécessité de leur laisser plus d'espace pour les jambes. De plus, il leur est parfois pénible de se lever, de supporter une station debout prolongée ou de changer de position. C'est pourquoi les places équipées doivent

offrir une ligne de vision raisonnable en position assise qui ne soit pas masquée si un spectateur placé devant ou de côté se lève. Les spectateurs handicapés accompagnés d'un chien d'assistance peuvent également avoir besoin de plus d'espace pour que leur chien puisse se coucher devant ou sous leur place. Eux aussi doivent se voir proposer un choix de places aménagées.

Des places équipées et faciles d'accès doivent être proposées dans des zones facilement atteignables, notamment en bout de rangée, où les marches sont réduites pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite. Les spectateurs ayant besoin de places équipées ou faciles d'accès doivent pouvoir s'asseoir avec des supporters de leur camp dans diverses catégories de billets et zones, y compris les zones d'hospitalité, les zones VIP et les loges d'honneur. Ces places doivent également être situées non loin des toilettes et d'autres installations.

Le tableau 1 reprend les dotations minimales en places équipées et faciles d'accès préconisées par la Commission européenne. Il ne s'agit là que de valeurs minimales, mais elles reposent sur les bonnes pratiques et sur l'expérience quant au nombre de personnes handicapées susceptibles de vouloir assister à un match ou à un autre événement dans le stade. Des places

Tableau 1: nombre minimum de places équipées et faciles d'accès (CEN/TR 15913)

PLACES ASSISES DES TRIBUNES OU DU STADE	NOMBRE DE PLACES ÉQUIPÉES ET FACILES D'ACCÈS
Moins de 10 000	Minimum de 6, ou 1 pour 100 places (valeur la plus élevée des deux)
10 000-20 000	100 + 5 par 1000 places au-delà de 10 000
20 000-40 000	150 + 3 par 1000 places au-delà de 20 000
40 000 ou plus	210 + 2 par 1000 places au-delà de 40 000

équipées devraient en outre toujours être proposées dans les zones d'hospitalité et les zones VIP (non compris dans le quota général pour les places assises).

Tout nouveau stade doit, dès le départ, s'attacher à respecter ces standards minimaux. S'agissant des stades existants, un audit d'accessibilité devrait être réalisé et une stratégie d'accessibilité ou un plan d'activité être mis(e) sur pied afin que les améliorations nécessaires en vue du respect de ces standards puissent être apportées dans des délais raisonnables (voir chapitre E).

La mise à disposition de places équipées et faciles d'accès en quantité suffisante peut aussi contribuer à atténuer la demande d'espaces pour utilisateurs de chaise roulante, pour autant que certains soient placés près des zones de rangement des chaises roulantes et des scooters pour personnes à mobilité réduite. Certains spectateurs handicapés choisissent en effet de se rendre au stade en chaise roulante ou en scooter parce qu'ils ne peuvent pas marcher longtemps, mais préfèrent s'installer dans des sièges aménagés ou faciles d'accès le temps du match. Des espaces de rangement sûrs pour les chaises roulantes et les scooters permettent en outre d'éviter l'encombrement des coursives et des autres voies de circulation pendant le match. Les places équipées et faciles d'accès peuvent par ailleurs servir à un large éventail de spectateurs, tels que les personnes souffrant d'une invalidité temporaire, les seniors, les femmes enceintes ou les jeunes enfants.

Des toilettes accessibles, à raison d'une toilette pour 15 places pour handicapés, doivent être situées dans un rayon de 40 m autour des places équipées ou faciles d'accès.

De plus, il importe que les membres de la famille et les amis puissent s'asseoir aux côtés des spectateurs handicapés ayant besoin de places équipées ou faciles d'accès et que le personnel de billetterie soit à même de donner des renseignements sur les zones de places équipées et faciles d'accès réparties dans le stade.



Espaces pour utilisateurs de chaise roulante

Divers espaces pour utilisateurs de chaise roulante devraient être proposés de façon à donner aux utilisateurs de chaise roulante un choix de places et de catégories de billets similaire à celui donné aux autres spectateurs, et à ne pas les écarter du corps principal des tribunes ou du stade. Les places pour utilisateurs de chaise roulante doivent par ailleurs être conçues de manière flexible afin de pouvoir absorber une demande accrue à l'avenir.

Il n'est pas acceptable de regrouper les utilisateurs de chaise roulante dans une seule zone ou de ne leur réservé des espaces que dans les tribunes des supporters locaux. Les spectateurs handicapés, comme tous les autres spectateurs, souhaitent avoir le choix entre plusieurs zones des tribunes et pouvoir s'asseoir avec les supporters de leur équipe. De même, les utilisateurs de chaise roulante devraient pouvoir s'asseoir avec l'accompagnant dont ils ont éventuellement besoin pour accéder au stade et à ses installations et services, bien sûr, mais aussi près de leur famille ou de leurs amis.

L'accompagnant devrait toujours être placé à côté de l'utilisateur de chaise roulante. Il y a plusieurs raisons à cela, les principales étant qu'il peut être difficile d'attirer l'attention de l'accompagnant dans un stade très bruyant et que le spectateur handicapé peut avoir de la peine à se tourner pour faire face à un accompagnant assis devant ou derrière lui. En effet, de nombreux utilisateurs de chaise

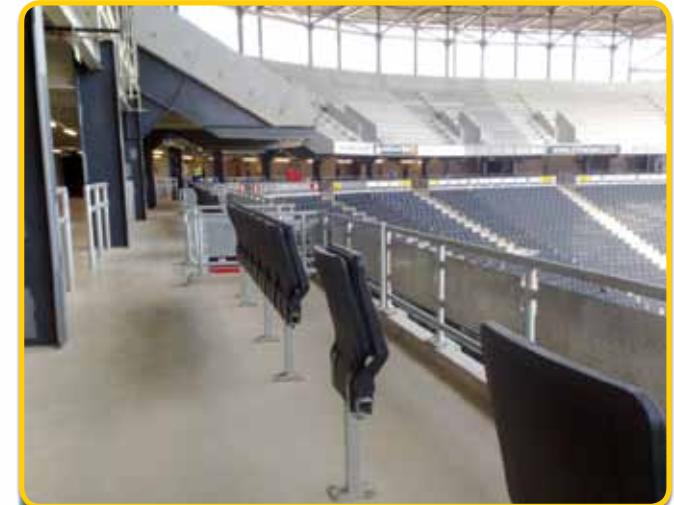


Illustration 17: sièges polyvalents au stadiummk, FC Milton Keynes Dons, Angleterre

roulante ont une amplitude de mouvement limitée, voire inexisteante, sans compter que certains peuvent avoir de la peine à communiquer. Une sélection de sièges pour accompagnants, à gauche et à droite, devrait donc être disponible à côté des espaces pour utilisateurs de chaise roulante. Des sièges amovibles et polyvalents permettent également aux amis et à la famille de se rassembler. Ils peuvent facilement être enlevés pour permettre à plusieurs utilisateurs de chaise roulante de s'asseoir ensemble ou rajoutés pour que des membres de la famille et à des amis se joignent à un utilisateur de chaise roulante (voir illustration 17).

Les espaces pour utilisateurs de chaise roulante doivent également pouvoir accueillir des scooters électriques de taille raisonnable (dès lors qu'ils ne masquent pas la vue des autres spectateurs et n'entravent pas le passage). Ces scooters sont souvent plus volumineux et moins maniables que les chaises roulantes manuelles ou électriques. Dans tous les cas, un spectateur handicapé en chaise roulante devrait être à même d'atteindre aisément un espace d'où il aura une vue dégagée du terrain et du stade qui l'entoure. Il est également susceptible d'être accompagné d'un chien d'assistance, auquel cas un espace supplémentaire devrait être prévu pour que le chien puisse se coucher près de son maître.

Bien qu'une zone dégagée d'au moins 900 mm de large sur 1,4 m de profondeur suffise à constituer un espace pour utilisateurs de chaise roulante, il est recommandé que les espaces prévus à cet effet présentent une surface d'au moins 1,4 m² pour qu'un accompagnant ait la place de s'asseoir - sur un siège fixe ou amovible - à côté de chaque utilisateur de chaise roulante.

Dans le cas de rangées ou de secteurs accueillant plusieurs utilisateurs de chaise roulante, une zone de circulation dégagée d'au moins 1,2 m doit être prévue derrière les espaces concernés pour permettre à deux utilisateurs de se mettre en position, de tourner et de se croiser.

Des toilettes accessibles, à raison d'une toilette pour 15 utilisateurs de chaise roulante, doivent être situées dans un rayon de 40 m autour des espaces pour utilisateurs de chaise roulante.

Le tableau 2 reprend les dotations minimales en espaces pour utilisateurs de chaise roulante préconisées par la Commission européenne. Il ne s'agit là que de valeurs minimales, mais elles reposent sur les bonnes pratiques et sur l'expérience quant au nombre d'utilisateurs de chaise roulante susceptibles de vouloir assister à un match ou à un autre événement dans le stade. Des espaces pour utilisateurs de chaise roulante devraient en outre toujours être proposés dans les zones d'hospitalité et les zones VIP (non compris dans le quota général pour les tribunes).

Tableau 2: nombre minimum d'espaces pour utilisateurs de chaise roulante (CEN/TR 15913)

PLACES ASSISES DES TRIBUNES OU DU STADE	NOMBRE D'ESPACES POUR UTILISATEURS DE CHAISE ROULANTE
Moins de 10 000	Minimum de 6 ou 1 pour 100 sièges (valeur la plus élevée des deux)
10 000 à 20 000	100 + 5 par 1000 sièges au-delà de 10 000
20 000 à 40 000	150 + 3 par 1000 sièges au-delà de 20 000
40 000 ou plus	210 + 2 par 1000 sièges au-delà de 40 000

I:4

Standards pour la bonne visibilité de tous

Il est important que chaque personne dans le stade jouisse d'une bonne vue sur le terrain et les environs afin qu'elle puisse suivre aisément le match et ressentir l'atmosphère dans le stade. Ces exigences s'appliquent également aux sièges équipés et faciles d'accès ainsi qu'aux espaces pour utilisateurs de chaise roulante.

Une vue dégagée sur le terrain devrait être garantie même quand une personne se lève devant le spectateur ou à côté de lui. Cette condition est spécialement importante pour les spectateurs handicapés, qui ne peuvent pas se lever ou rester debout longtemps, changer de position ni se pencher en avant ou sur le côté pour mieux voir l'action sur le terrain. Il est essentiel d'assurer une ligne de vision adéquate aux utilisateurs de chaise roulante surtout, car ils ne peuvent en aucun cas se lever et leur handicap peut aussi les empêcher de bouger ou de tourner la tête.

Aucune partie du terrain ou de l'aire de jeu ne devrait se trouver à plus de 190 m des sièges ou des espaces réservés, et la ligne de vision ne devrait pas être obstruée par des barrières, balustrades, mains courantes, piliers de soutènement ou autres colonnes.

La délimitation d'espaces destinés aux utilisateurs de chaises roulantes en différents endroits du stade a des répercussions sur les lignes de vision d'autres spectateurs, avec ou sans handicap, qui sont assis ou debout à proximité de ces zones. Ces dernières devraient être

conçues de manière que les personnes en fauteuil roulant voient encore le terrain de jeu et les alentours, même si elles se trouvent derrière un secteur de places debout ou que des personnes assises devant elles devaient se lever, ne serait-ce que pour un bref instant, par exemple pendant les hymnes nationaux ou l'échauffement des joueurs.

La qualité des lignes de vision est caractérisée par des valeurs C. Il s'agit de la distance verticale entre le niveau des yeux de la personne placée devant jusqu'à la ligne de vision de la personne se trouvant derrière. Le calcul de ces valeurs C peut s'avérer complexe; il devrait par conséquent être assuré par des personnes qui comprennent les principes et les différents aspects de la qualité de la vision.

La formule admise pour calculer la ligne de vision est la suivante:

$$C = \frac{D(N + R)}{D + T} - R$$

où:

C = la valeur C

D = la distance horizontale entre l'œil et le point de focalisation

N = la hauteur de la contremarche

R = la hauteur (verticale) jusqu'au point de focalisation

T = la profondeur des rangées de sièges

On propose que la hauteur des yeux d'un utilisateur de chaise roulante soit mesurée verticalement depuis le moyeu des roues. On obtient ainsi une hauteur moyenne de 1,15 m, alors que la hauteur d'une personne debout devant est présumée être en moyenne de 1,8 m, bien qu'il soit possible que la personne debout soit plus grande et la personne assise plus petite. Il faut en particulier être prudent avec les moyennes pour les utilisateurs de fauteuil roulant, vu que la position des personnes dans leur chaise varie considérablement et que beaucoup de personnes handicapées sont de petite taille ou incapables de s'asseoir droites.

Il est généralement admis qu'une vision acceptable est assurée en posant une valeur C de 90 mm ou davantage pour les nouvelles tribunes. Une valeur C inférieure à 90 mm est considérée comme acceptable dans des conditions exceptionnelles uniquement, par exemple lorsqu'il y a un dépassement de la distance maximale recommandée jusqu'au point de focalisation.

Il est généralement admis aujourd'hui que des spectateurs assis se lèvent à des moments spécialement passionnantes d'un match, obstruant ainsi la vue à des personnes handicapées assises derrière ou à côté d'elles. Pour assurer une ligne de vision acceptable aux utilisateurs de chaise roulante en particulier, il faudrait donc prévoir une hauteur de gradin supérieure, un gradin surélevé qui peut avoir plusieurs fois la hauteur d'un gradin normal. Le CAFE recommande une surélévation minimale des espaces réservés aux chaises roulantes afin que les utilisateurs puissent voir l'action sur le terrain par-dessus tout

spectateur debout dans la rangée devant eux (ligne droite ou diagonale, voir illustrations 18 et 19). Il recommande une surélévation minimale de 1,2 m. Le calcul des lignes de vision est toutefois très complexe et il n'existe pas de règle valable dans tous les cas. Les concepteurs peuvent proposer des surélévations moindres, mais devraient alors prouver qu'une qualité de vision acceptable est néanmoins assurée (valeur C).

Les personnes en chaise roulante devraient avoir une vue dégagée sur l'ensemble du terrain et les alentours, et ce à tout moment, spécialement aussi lorsque les spectateurs

assis devant eux, en ligne droite ou en diagonale, se lèvent.

Il est en outre important de souligner que les accompagnateurs ou les assistants personnels assis à côté des personnes avec handicap devraient jouir au moins de la même valeur C que les autres spectateurs. Il convient aussi de prendre en considération les spectateurs prenant place derrière ou à côté les utilisateurs de chaises roulantes afin que leur ligne de vision ne soit pas affectée par les personnes en fauteuil roulant ou leurs accompagnateurs. L'illustration 20 montre un certain nombre de solutions inadéquates n'assurant qu'une vision insuffisante.

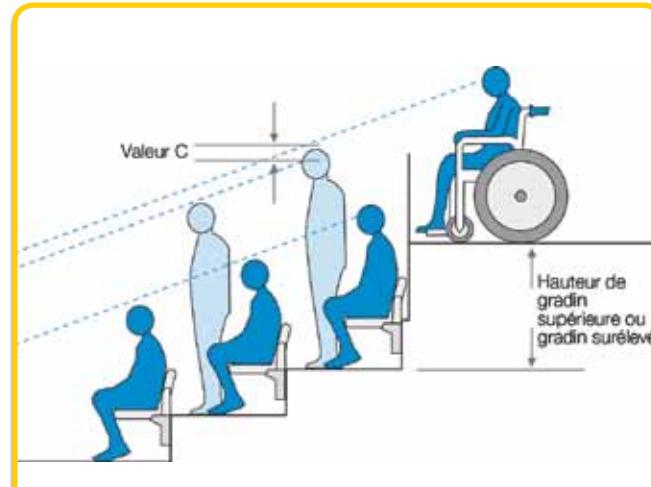


Illustration 18: lignes ligne de vision d'une personne en chaise roulante

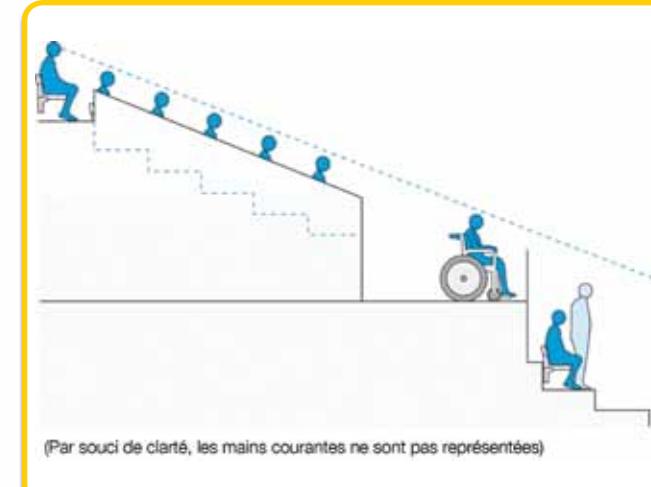


Illustration 19: norme de vision acceptable pour les espaces réservés aux chaises roulantes au niveau intermédiaire de la tribune (devant le vomitoire et autour des personnes sans handicap)

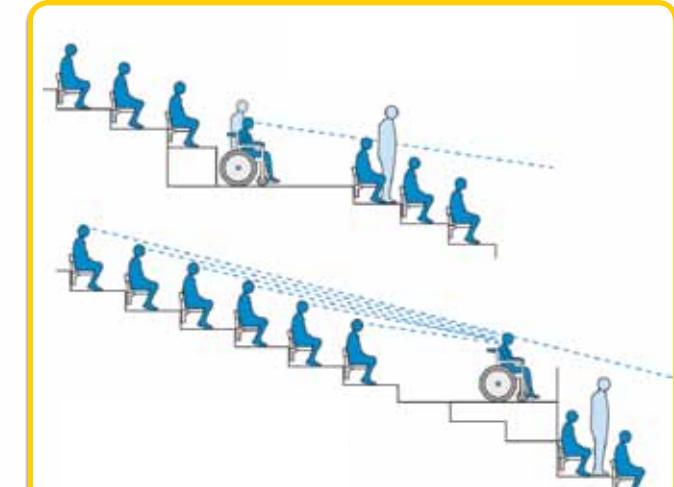


Illustration 20: lignes de vision inappropriées ou inacceptables depuis les places au niveau intermédiaire (Guide de l'accessibilité aux stades)

I:5

Places surélevées

Les spectateurs souffrant d'un handicap devraient avoir un choix de places comprenant des espaces surélevés avec un accès aisément accessible aux toilettes et aux zones de rafraîchissement. On a longtemps considéré que les tribunes supérieures étaient inappropriées pour les spectateurs handicapés, car leur sécurité serait hypothéquée en raison de voies d'accès et de sortie plus longues et plus difficiles. Tel n'est heureusement plus le cas grâce à des conceptions judicieuses garantissant une approche plus globale.

Les spectateurs handicapés préfèrent souvent les places en hauteur, qui offrent souvent une meilleure protection contre le soleil ou la pluie et assurent une meilleure vue d'ensemble du match, à condition que les lignes de vision ne soient pas obstruées par des tribunes ou des toits en surplomb.

L'espace situé à l'arrière d'une tribune assise pourrait constituer une solution idéale pour les utilisateurs de chaise roulante, et ce à plusieurs égards: il offre des lignes de vision parfaites, sans porter préjudice à la ligne de vision d'autres spectateurs; il est facile d'accès et spécialement approprié pour les évacuations d'urgence; et surtout, les concepteurs ont le loisir d'agrandir l'espace horizontalement autant que nécessaire pour accueillir le nombre voulu de spectateurs en chaise roulante.

Dans une tribune possédant plusieurs niveaux, un espace à l'arrière du niveau inférieur se prête bien aux chaises roulantes pour diverses raisons (voir illustration 21). Il

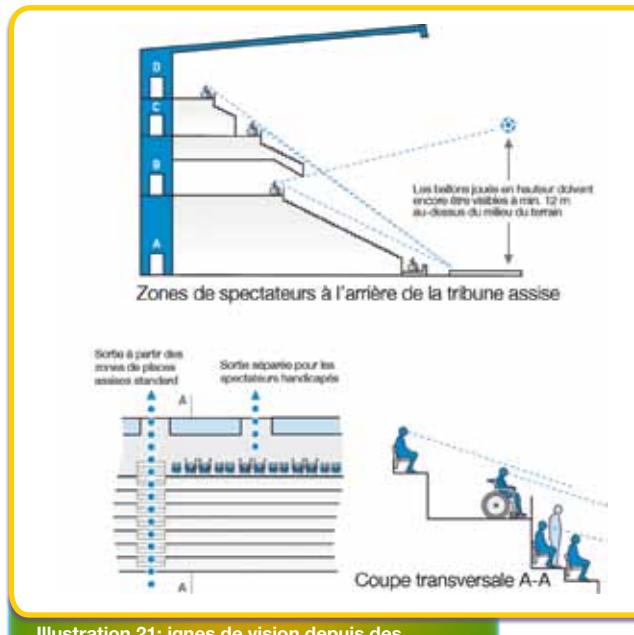


Illustration 21: lignes de vision depuis des positions élevées

devrait être assez facile d'assurer un accès par l'ascenseur à ces espaces.

La configuration de certains terrains peut même permettre l'accès de plein pied à l'arrière des tribunes supérieures. Les concepteurs devraient par conséquent envisager de mettre des espaces dans ce secteur à la disposition des spectateurs handicapés, en incluant des ascenseurs et un accès aisément accessible à des installations telles que les WC et les zones de rafraîchissement (voir illustration 21).

I:6

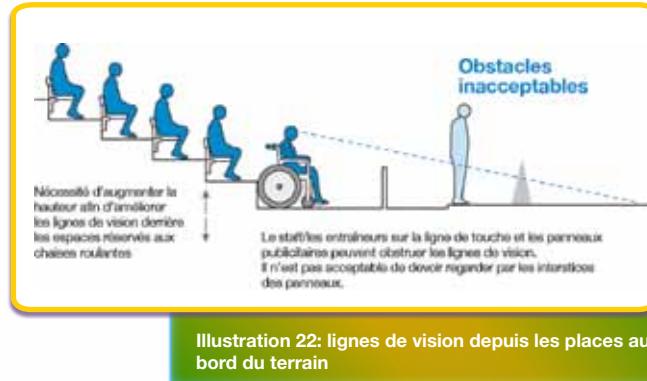
Places au bord du terrain

Bien qu'il reste peut-être indiqué de proposer aux personnes handicapées un certain nombre de places au bord du terrain et des sièges accessibles dans les tribunes, les concepteurs et les directeurs de stades devraient veiller à garantir la même palette de choix à tous. En d'autres termes, les personnes handicapées devraient avoir accès, dans tous les secteurs, aux installations telles que les toilettes ou les zones de rafraîchissement.

Il faut certes continuer à proposer des places au bord du terrain, certains spectateurs malvoyants par exemple les préférant, car ils peuvent ainsi entendre le son du ballon et l'action sur le terrain, ce qui leur permet de mieux suivre le jeu. Néanmoins, il ne faut pas prévoir plus de 25 % des places pour utilisateurs de chaise roulante et 25 % des sièges aménagés au bord du terrain.

Le personnel présent lors des matches, les joueurs et les entraîneurs, les représentants de la presse, les abris et les panneaux publicitaires peuvent tous obstruer la vue depuis le bord du terrain (voir illustration 22). Les zones derrière les abris et les buts surtout (jusqu'à la ligne des 16 m, y compris la surface technique) ne devraient pas être utilisées par les personnes en fauteuil roulant et les personnes à mobilité réduite, car elles sont moins à même de changer de position pour voir par-dessus ou à côté des obstacles.

I:7



Les espaces réservés aux personnes avec handicap devraient être couverts afin de les protéger contre la pluie, le vent et le soleil notamment. S'il peut être judicieux d'aménager de telles zones au bord du terrain pour certaines personnes handicapées, les installations requises peuvent obstruer la ligne de vision de spectateurs placés à l'arrière, signifiant que ces places doivent être surélevées. La première rangée de sièges, qu'elle soit destinée aux spectateurs handicapés ou non, devrait dans tous les cas être surélevée afin d'assurer une vue adéquate sur le terrain.

Places au niveau intermédiaire

La planification d'espaces pour les personnes en chaise roulante situés au milieu de tribunes assises soulève différents problèmes, que doivent résoudre les concepteurs et les directeurs de stades (voir illustration 20).

Une plateforme située devant un vomitoire offre certes d'excellentes lignes de vision aux personnes en fauteuil roulant, mais il faut soupeser ces avantages en regard des répercussions sur les lignes de vision diagonales d'autres spectateurs assis à l'arrière ou sur le côté. Une bonne solution peut consister à construire une plateforme horizontale continue sur toute la longueur de la tribune, en évitant toute obstruction des lignes de vision diagonales. Ces plateformes peuvent également être idéales pour les places polyvalentes (voir point I:8). Dans de tels cas, une barrière ouvrante devrait être envisagée afin d'empêcher que des spectateurs non handicapés se placent dans la zone réservée aux chaises roulantes, encombrant cet espace et constituant un danger.



I:8

Places polyvalentes

Il est possible d'aménager des places supplémentaires pour les utilisateurs de chaise roulante dans les stades, existants ou nouveaux, en enlevant des sièges; dans ce cas, il faut d'abord veiller à laisser des places assises à proximité pour les accompagnateurs et les assistants personnels; ensuite, l'espace, la qualité de la vision et l'accessibilité doivent être identiques à celles des places permanentes pour les personnes en fauteuil roulant.

Il peut être utile de faire preuve de souplesse lorsqu'il s'agit d'installer des utilisateurs de chaises roulantes avec leur famille et leurs amis ou lorsque deux personnes en fauteuil roulant souhaitent s'asseoir côte à côte. Cette flexibilité peut s'avérer nécessaire également si le nombre minimum de places réservées aux chaises roulantes est insuffisant pour répondre à la demande.

Une autre solution de ce type peut consister à installer des sièges rabattables (pas amovibles) dans des espaces destinés aux utilisateurs de chaise roulante (voir illustration 17), mais qui peuvent être utilisés par des personnes sans handicap lorsque les premiers ne sollicitent pas ces places. Il faut néanmoins être conscient que si des billets sont encore disponibles juste avant ou même après le début d'un match, ils doivent l'être pour tout le monde, donc pour les personnes aussi bien avec que sans handicap. Cela signifie que le nombre minimum de places réservé aux utilisateurs de chaise roulante selon le tableau 2 doit dans tous les cas être garanti. Par ailleurs, étant donné qu'il faut assurer un accès et des voies de

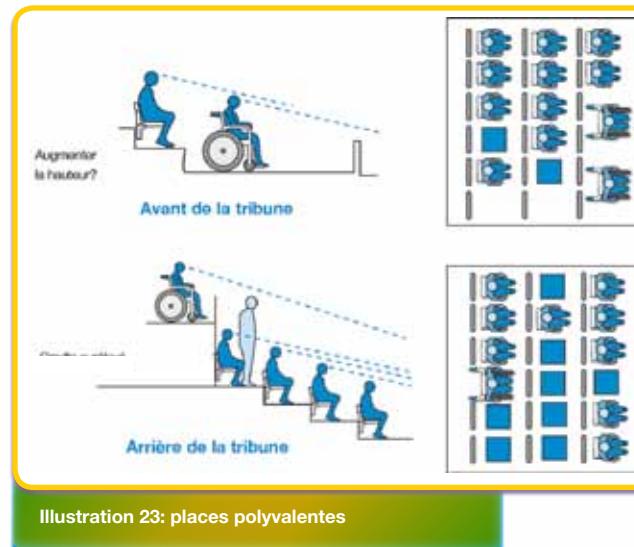


Illustration 23: places polyvalentes

circulation appropriés dans toutes les zones où des places sont prévues pour les utilisateurs de chaise roulante, il peut être judicieux d'aménager les places polyvalentes uniquement à l'avant ou à l'arrière d'une tribune assise. A ces endroits en effet, il est le plus aisément de prévoir des voies de circulation suffisamment larges.

Lorsque les concepteurs envisagent l'aménagement de places polyvalentes, ils devraient tenir compte des recommandations concernant la surélevation des places comme le montre l'illustration 18, en raison des

répercussions que le placement d'utilisateurs de chaise roulante, à l'avant ou à l'arrière d'une zone, peut avoir sur les lignes de vision. L'illustration 23 montre des sièges fixes qui ne sont pas occupés à l'avant du niveau inférieur, l'espace étant utilisé par des personnes en fauteuil roulant. La tête des spectateurs en chaise roulante se trouve en moyenne 40 à 60 mm plus haut et 200 à 300 mm plus en avant que celle des spectateurs assis sur les sièges fixes. Il peut par conséquent être nécessaire de surélever les rangs derrière les places polyvalentes pour compenser ces différences. Si l'espace pour les utilisateurs de chaise roulante est aménagé dans la dernière rangée d'une zone, la hauteur de cette rangée devra être adaptée (voir illustration 23) afin que la ligne de vision soit libre si des spectateurs à l'avant se lèvent.

Les concepteurs devraient aussi garder à l'esprit le risque d'un mouvement en avant de la foule au niveau intermédiaire ou à l'avant de la tribune et peut-être prévoir des barrières ouvrantes pour réduire le danger pour les personnes en chaise roulante.

I:9

Places debout

Les places debout sont interdites dans la plupart des compétitions de l'UEFA, mais lorsqu'il en existe, l'accès des personnes en fauteuil roulant doit être assuré. Certains stades comprennent de vastes zones de places debout; si les utilisateurs de chaise roulante ne sont pas pris en compte, on risque d'avoir trop peu de places réservées pour ces derniers par rapport à la capacité totale du stade.

Dans les nouveaux stades comprenant des places debout, les concepteurs devraient prouver que tous les critères relatifs à la dispersion, aux lignes de vision et à l'accessibilité pour tous sont satisfaits, comme ils le seraient dans les zones de places assises. Il faudrait également y prévoir des espaces plats pour les personnes en chaise roulante qui souhaitent prendre place dans ces zones avec leur famille et leurs amis.

Dans les stades existants, une approche raisonnable et globale est recommandée en rapport avec les spectateurs handicapés. Concepteurs et directeurs de stades doivent trouver une solution pour que ces personnes aient accès aux places debout, sans gêner la ligne de vision ni compromettre la sécurité de quiconque.

I:10

Evénements autres que les matches

Les concepteurs et les directeurs de stades devraient toujours tenir compte des événements autres que des matches qui peuvent se dérouler sur place lorsqu'ils prennent des décisions concernant les zones pour le public, l'emplacement des sièges équipés et faciles d'accès, les espaces pour utilisateurs de chaise roulante et les équipements pour personnes handicapées. Il se peut en effet qu'une zone accessible située à l'une des

extrémités du stade devienne inutilisable parce qu'une scène est montée temporairement juste devant pour un concert.

Comme toujours, il est bon de consulter les associations locales actives dans le domaine du handicap et les organisateurs d'événements.





FOURNIR DES INFORMATIONS ACCESSIBLES

J:1	Formats d'information alternatifs	74
J:2	Mesures en faveur des spectateurs sourds et malentendants	77
J:3	Commentaires audio	79



n Thoir 6

P

Stand 6

K P

UP • DÉPLACEMENT D'APPUI



J:1

Formats d'information alternatifs

Les clubs de football et les directeurs de stades devraient penser à fournir des informations concernant leurs installations et leurs services à des organisations locales actives dans le domaine du handicap afin d'atteindre un plus vaste public et d'attirer de nouveaux clients et spectateurs. En outre, les clubs devraient mettre en ligne un site Web accessible contenant toutes les informations utiles aux personnes handicapées souhaitant assister à des matches ou se rendre dans les boutiques, musées, cafés, etc. du club.

Toute personne a le droit d'accéder aux informations publiques. Cela vaut en particulier aussi pour les personnes malvoyantes, aveugles, malentendantes, sourdes ou ayant des difficultés d'apprentissage. Pour les personnes handicapées souhaitant assister à un match ou à un événement, il est souvent même plus important de disposer d'informations précises afin de planifier leur visite et de prendre des dispositions pour surmonter les éventuelles difficultés d'accès.

Les personnes malvoyantes ou aveugles ne peuvent généralement pas accéder aux informations imprimées en l'absence de grands formats ou de supports alternatifs. Ce problème peut être résolu par des programmes et des prospectus en gros caractères, des publications en braille, des cassettes audio, des CD, des fichiers MP3, des services téléphoniques spécialisés, qui sont autant de solutions peu coûteuses pour garantir aux personnes handicapées l'accès aux informations relatives au club et

au stade. Il est bon de consulter les organisations locales actives dans le domaine du handicap et les associations de supporters handicapés pour déterminer les meilleurs moyens de communication.

Informations imprimées: directives sur la lisibilité

La majorité des clubs de football diffusent leurs informations par le biais de dépliants et de programmes des matches imprimés ainsi que par leurs sites Web spécifiques. Il faudrait définir une politique avec le responsable de l'accessibilité (et du handicap) pour mettre ces informations à disposition dans des formats plus accessibles.

D'abord, beaucoup de programmes de football utilisent une taille de police de 8.

Un lecteur malvoyant ne pourra souvent pas lire des informations en caractères aussi petits et sera donc exclu.

Avec des caractères aussi petits, beaucoup de personnes rencontrent de grandes difficultés à lire les programmes des matches. Or, il est assez simple et peu cher de produire des supports plus accessibles. Il suffit d'appliquer quelques principes élémentaires, plus précisément les directives sur la lisibilité. Celles-ci devraient être suivies par toute personne publiant des documents, y compris des dépliants de clubs et des programmes de matches.

Contraste

Utiliser des couleurs très contrastées pour le texte et le fond, par exemple un texte noir ou bleu foncé sur un fond blanc ou jaune, ou un texte blanc ou jaune sur un fond noir ou bleu foncé. Plus le contraste est important, plus la lisibilité est bonne. Un texte noir sur fond blanc est la meilleure solution à cet égard.

Couleur du texte

La lisibilité des imprimés est la meilleure en noir et blanc. Si vous voulez utiliser d'autres couleurs pour le texte, réservez-les aux titres, chapeaux et intertitres.



Taille des caractères

Plus c'est grand, mieux c'est. Préférez des caractères de grande taille, de préférence entre 12 et 18 points, selon la police utilisée (la taille des lettres varie d'une police à l'autre). Pensez à votre public lorsque vous choisissez la taille de la police. Lorsque vous utilisez une taille de 12 points ou inférieure, vous devriez mettre à disposition (sur demande) des versions du document avec des caractères plus grands (14 ou plus).

Famille et style de police

Evitez les polices trop décoratives et compliquées, par exemple trop stylisées, ornées ou imitant les écritures manuscrites. Préférez-leur des polices standard, sans-serif, où les lettres minuscules et majuscules sont clairement reconnaissables. Arial et Verdana sont de bons choix.

Styles de police

Les blocs de lettres majuscules, soulignées ou italiques sont tous plus difficiles à lire que le texte ordinaire. Un ou deux mots en majuscules ne posent pas de problème, mais évitez d'écrire des passages entiers en majuscules, tout comme les longs textes soulignés ou en lettres italiques.

Espaces entre les lettres

Ne serrez pas votre texte, mais espacesz les lettres. Choisissez une police où les espaces entre les caractères sont fixes plutôt que proportionnels.

Mise en page

Evitez d'habiller des images avec du texte si les lignes commencent de ce fait à des endroits différents. De telles mises en page sont très difficiles à gérer pour des personnes malvoyantes. Il ne faut pas non plus placer du texte sur des images ou des textures, car le contraste s'en trouve réduit.

Formulaires

Les personnes malvoyantes ont souvent une écriture plus grande que la moyenne. Il est donc bon de prévoir suffisamment de place sur les formulaires. Une telle précaution sert également les personnes souffrant de maladies telles que l'arthrite, qui peuvent affecter l'usage de leurs mains.

Qualité du papier

Utilisez un papier mat, non brillant pour éviter les reflets. Evitez aussi tout ce qui distrait le regard, par exemple les filigranes et les arrière-plans compliqués. Idéalement, vous choisissez un papier non glacé d'un poids de 90 g ou plus. Si le texte imprimé au verso transparaît, c'est que le papier est trop fin. Le document sera difficile à lire pour les personnes malvoyantes.

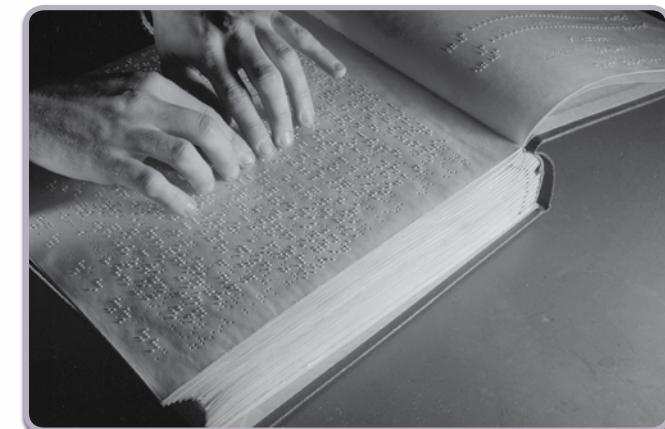
Conception claire et simplicité

Utilisez des couleurs, des tailles et des formes nettes sur les pages de couverture des supports imprimés afin qu'ils soient facilement reconnaissables.

Braille

Certaines personnes malvoyantes ou aveugles apprennent à lire le braille. Les bonnes pratiques veulent que l'on fournit, sur demande, des versions braille de certains documents (peu susceptibles de changer, par exemple des missions).

Les organisations locales actives dans le domaine du handicap sont peut-être en mesure de produire des versions en braille à peu de frais, solution que les clubs et les stades devraient envisager. Cependant, comme beaucoup de personnes malvoyantes ou aveugles ne connaissent pas le braille, il ne devrait donc pas être la seule alternative proposée. De bonnes options sont les textes audio et les documents de grand format.



Enregistrements et programmes audio

Les versions audio de publications peuvent prendre la forme de simples enregistrements «maison» ou réalisés par des entreprises locales, puis rendues accessibles sur les sites Web, sous forme de podcasts ou de fichiers MP3. Les informations seront ainsi accessibles aux personnes malvoyantes ou aveugles.

Documents électroniques

Il s'agit-là d'une solution peu coûteuse qui a été choisie par un certain nombre de clubs et de stades à l'intention de leurs spectateurs malvoyants ou aveugles.

Lorsque vous préparez des documents tels que des programmes de matches en vue de la publication, vous pouvez produire une version texte brut sous forme de document Word pour la distribution par courriel. Cette opération ne coûte rien ou très peu. Il est important de savoir que la plupart des logiciels de lecture sonore utilisés par les personnes aveugles ou malvoyantes ne peuvent pas traiter les fichiers PDF, car ceux-ci ne sont guère plus qu'une image ou une copie digitalisée du document. Les documents électroniques devraient par conséquent être enregistrés au format RTF ou DOC, avec un minimum de formatage et d'illustrations.

Informations sur vidéo, DVD ou CD

Tous les supports audio et les vidéos devraient inclure des sous-titres, un texte d'accompagnement ou un script décrivant le contenu afin que des personnes sourdes ou

malentendantes aient accès à l'information. Quand cela est possible, les bonnes pratiques veulent que l'on joigne une copie du script ou du dialogue, les sous-titres, une traduction en langage des signes et une version audio-assistée de tout vidéo-clip ou film (voir le point J:3 pour plus de détails sur les commentaires audio-assistés).

Conception des sites Web

Les sites Web offrent aux clubs et aux stades de football une plateforme idéale pour promouvoir les installations et les services accessibles à leurs supporters et à leurs clients handicapés. Il est dès lors essentiel que ces informations soient faciles à trouver et à lire.

Les sites Web doivent par conséquent être accessibles aux personnes handicapées, qu'elles soient daltoniennes, malvoyantes ou qu'elles utilisent des logiciels à commande vocale ou des lecteurs d'écran. Les premiers sont parfois utilisés aussi par des personnes à mobilité réduite qui ne peuvent pas se servir d'une souris ni d'un clavier, tandis que les seconds le sont par les personnes aveugles ou malvoyantes pour connaître le contenu de sites internet.

Un recours créatif aux couleurs et aux contrastes peut améliorer considérablement l'accessibilité d'un site aux personnes malvoyantes qui ont de la peine à lire un texte et à le distinguer sur une couleur de fond. Les images et les motifs d'arrière-plan peuvent toutefois poser des problèmes à certains. A noter également que les photos et les images devraient toujours être accompagnées d'un texte descriptif.



La conception du site devrait être logique et aisée à comprendre. Toute information audio, que ce soit une vidéo ou un clip audio, devrait être accompagnée d'un script ou d'un texte pour les personnes malentendantes ou sourdes. Pour plus de détails sur une conception judicieuse des sites Web, veuillez prendre contact avec votre organisation locale active dans le domaine du handicap ou le CAFE.

J:2

Mesures en faveur des spectateurs sourds et malentendants

La perte de l'ouïe est le handicap de loin le plus répandu. Pourtant, il est souvent oublié lors de la conception des installations et des services. Les personnes perdent souvent l'ouïe progressivement, sur une longue période, et ne se rendent parfois pas compte de la gravité de leur handicap. Il faut être conscient que beaucoup de spectateurs âgés surtout sont touchés et qu'il est dès lors important de mettre à disposition des appareils d'assistance auditive dans tous les stades.

Le personnel des clubs de football et des stades, en particulier le service à la clientèle et le personnel présent lors des matches, devrait être sensibilisé et adéquatement formé pour répondre aux besoins des spectateurs sourds ou malentendants. Si possible, plusieurs membres du personnel et/ou des bénévoles connaissant le langage des signes devraient être présents lors des matches. Comme pour les langues parlées, il existe différents langages des signes en Europe; les organisations locales actives dans le domaine du handicap peuvent donner des conseils en la matière.

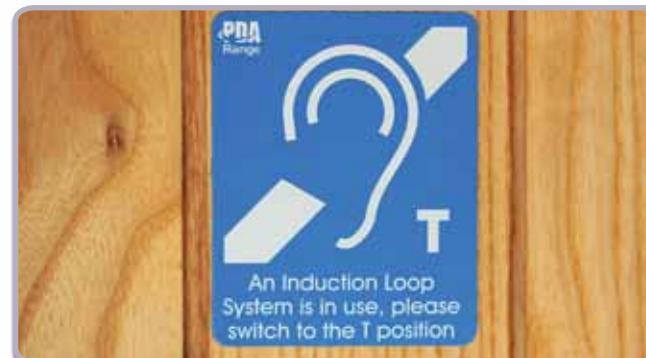
Dans les zones telles que les guichets de billetterie, où les clients sont séparés du personnel par une vitre, il faut veiller à un bon éclairage et choisir des verres non réfléchissants afin de permettre aux personnes sourdes

ou malentendantes de lire sur les lèvres si elles maîtrisent cette technique.

Le personnel de la billetterie, du service à la clientèle et du standard/de l'assistance téléphonique devrait aussi connaître les systèmes locaux de relais téléphonique permettant à une personne sourde de communiquer par téléphone avec l'aide d'un opérateur qui se charge de la traduction oral-écrit et écrit-oral.

Autant que possible, le personnel des clubs et des stades devrait être en mesure de communiquer par le biais de notes avec des personnes qui ne peuvent pas communiquer oralement de manière claire ou du tout. Il peut s'agir simplement d'avoir sur soi un bloc-notes et un stylo.

Le personnel devrait également prendre en compte les besoins des personnes sourdes ou malentendantes qui ont un chien d'assistance (voir point G:8 pour plus d'informations à ce sujet).



Amélioration de l'audition

Systèmes d'annonce par haut-parleurs

Les stades doivent s'assurer que leurs systèmes d'annonce sont adaptés aux besoins des spectateurs malentendants ou sourds. L'un des moyens les plus simples est d'augmenter le nombre de haut-parleurs dans chaque zone des tribunes: si une personne malentendant se trouve plus près d'un haut-parleur, le volume peut être réduit, ce qui améliore la clarté du message.

Aides à l'audition

Il existe différentes aides à l'audition utilisant des techniques toujours plus performantes. Il est dès lors important que vous vous familiarisiez avec les équipements les plus modernes. Les organisations locales actives dans le domaine du handicap pourront vous conseiller à cet égard.

Les appareils les plus courants et les plus faciles à utiliser sont les boucles magnétiques FM et les systèmes infrarouges passifs.

Boucles magnétiques FM

Les boucles d'induction et les boucles magnétiques FM sont utilisées aussi bien dans des lieux publics que dans des applications de service one-on-one. Concrètement, un signal radio FM à faible niveau de sortie est diffusé dans une zone spécifique. Le signal est capté par un microphone conventionnel et transmis par le biais de la boucle magnétique FM. Les utilisateurs peuvent capter le signal grâce à un récepteur spécial, une radio FM ou en

régulant leur appareil auditif sur la position T (commutateur sur la plupart des appareils modernes). Comme il s'agit de signaux radio (modulation de fréquence), il n'est pas nécessaire d'avoir une ligne de vision entre le récepteur et la boucle magnétique. C'est la technique d'assistance auditive la plus appropriée pour les stades. Elle devrait être mise à disposition dans l'enceinte du stade et dans toutes les zones de services.

A l'instar des signaux radio, les boucles magnétiques FM sont affectées par d'autres fréquences radio et les conditions atmosphériques. Etant donné que ces signaux sont diffusés sur des fréquences FM publiques, ils n'assurent pas une communication sécurisée réservée exclusivement aux personnes malentendantes. Il n'en reste pas moins que ce système devrait être mis à disposition dans toutes les zones accueillant les spectateurs, y compris les guichets de billetterie, les comptoirs de service, les zones de réception, les boutiques du club et les zones d'hospitalité. Ces installations devraient être testées régulièrement; le personnel du service à la clientèle et le personnel présent lors des matches devraient être formés en conséquence.

Systèmes infrarouges passifs

Les systèmes infrarouges passifs se prêtent surtout à usage à l'intérieur puisqu'ils peuvent être perturbés par la lumière du soleil. Les émetteurs sont placés judicieusement à différents endroits de la salle afin d'assurer une ligne de vision directe jusqu'à l'utilisateur, lequel doit bien sûr être équipé d'un récepteur (remis par le stade) pour capter le signal. Tout signal «niveau ligne» peut être transmis par ce type de système, qui est couramment utilisé aussi pour

l'interprétation simultanée.

Sous-titrage en direct

Des versions écrites de tout ce qui est dit et des informations audio devraient être affichées sur les principaux écrans vidéo, les panneaux d'affichage ou d'autres écrans spécifiques placés à divers endroits du stade.

Il existe deux formes de sous-titrage: les sous-titres codés, c'est-à-dire qui ne sont visibles que pour les spectateurs qui choisissent de les décoder ou de les activer, et les sous-titres ouverts, à savoir du texte qui apparaît simplement sur un écran ou un panneau d'affichage et qui est visible par tous (les plus communément utilisés dans les stades).

Le sous-titrage est possible sur tout panneau d'affichage ou écran vidéo en mesure d'afficher des messages publics, des informations générales et des instructions en cas d'urgence. Il complète les systèmes d'annonce par haut-parleurs pour les spectateurs malentendants.

Systèmes d'alarme

Les systèmes d'alarme dans un stade comprennent généralement des signaux d'évacuation, des annonces par le système par haut-parleurs et des instructions visuelles sur les panneaux d'affichage électroniques. Dans la majeure partie des cas, il est raisonnable d'attendre des spectateurs et du personnel qu'ils s'occupent des personnes sourdes ou malentendantes en cas d'urgence. Mais il y a des situations où ces dernières pourraient se trouver seules, par exemple aux toilettes. Les directeurs de stades devraient par conséquent songer à installer des signaux lumineux clignotants dans ces zones.



J:3

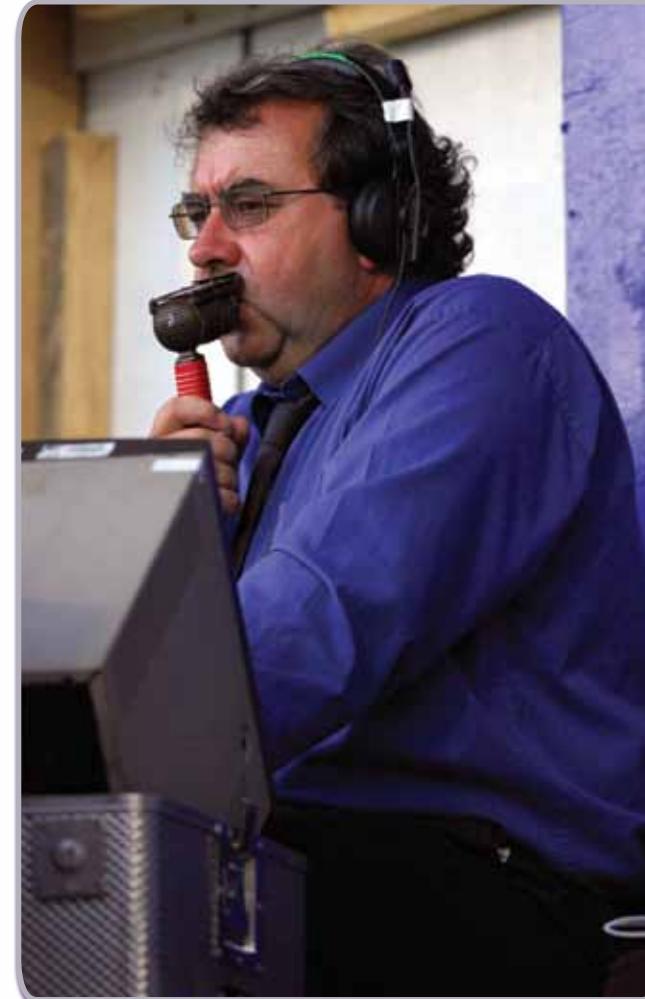
Commentaires audio

Il est recommandé de proposer des commentaires audio des matches aux personnes aveugles, malvoyantes ou malentendantes, commentaires qui peuvent également intéresser d'autres spectateurs. Ce service devrait prendre la forme de commentaires «en audio-description» pour répondre aux besoins des personnes malvoyantes ou aveugles; lors des matches internationaux, le service devrait être assuré dans la langue de chaque équipe.

Commentaires en audio-description

Les commentaires en audio-description fournissent des informations complémentaires aux personnes qui ne voient pas le match ni les autres activités. Le commentateur décrit oralement tout ce qu'il voit, par exemple le langage corporel, les expressions du visage, le décor, l'action, les vêtements (couleurs des équipes, etc.), bref tout ce qui contribue à brosser le tableau. Pour comprendre ce qu'est un commentaire en audio-description, il suffit de penser à la manière dont un reporter radio transmet l'information. Les auditeurs n'ont que la description audio pour suivre ce qui se passe, tandis que les spectateurs d'un événement télévisé disposent également d'images.

Les auditeurs peuvent entendre le commentaire audio-descriptif grâce à des écouteurs ou à un récepteur. Il existe diverses manières d'assurer un tel service. Il est important d'offrir un certain choix aux personnes qui l'utilisent. L'élément essentiel est toutefois de disposer d'un commentateur qui a l'expérience de ce type de travail.



Beaucoup de personnes qui ont besoin de commentaires pour suivre un match apprécient la couverture de l'événement par la station radio locale, tandis que d'autres préfèrent un service fourni par le stade lui-même. Il est dans tous les cas inacceptable de diffuser un commentaire TV, les spectateurs concernés ne bénéficiant pas de l'appui visuel. Les clubs et les stades devraient prendre contact avec leurs supporters handicapés pour voir avec eux quel système ils préfèrent.

Systèmes fixes

Certains stades assurent des commentaires en audio-description pour des sièges désignés uniquement. Ils utilisent un système fixe, à savoir que les spectateurs handicapés reçoivent un écouteur qu'ils peuvent brancher sur un récepteur situé généralement sous le siège. L'écouteur peut être fixé au siège également ou alors remis en mains propres avant le début du match. Un tel système est assez facile à gérer, mais aussi limitatif, puisque les personnes handicapées ne peuvent pas choisir où et avec qui elles vont s'asseoir.

Systèmes portables

Ainsi que nous l'avons expliqué plus haut, les bonnes pratiques veulent que l'on propose des services et des installations accessibles à tous, sans limitation spatiale inutile pour les personnes avec handicap. Une telle approche voudra donc que les systèmes de commentaires en audio-description destinés aux personnes malvoyantes ou aveugles soient portables.

Un système portable transmet les commentaires à un

récepteur radio à travers des écouteurs qui peuvent être utilisés n'importe où dans le stade. En d'autres termes, les spectateurs aveugles ou malvoyants peuvent prendre place avec leurs amis et leur famille ou au milieu des supporters de leur équipe. Une telle solution permet également à des supporters malvoyants ou aveugles de l'équipe visiteuse de profiter des commentaires.

Equipement pour les commentaires audio

On trouve différents types d'équipements sur le marché, dont des systèmes radio qui fonctionnent sur une bande de fréquence MHz spécifique à l'intérieur du stade (ne nécessitant généralement pas de licence). Le transmetteur envoie le signal au récepteur ou au micro-casque, qui se présente généralement sous la forme d'un petit boîtier portable muni de piles où est branché un écouteur ou une oreillette. Le récepteur (avec l'écouteur ou l'oreillette) est remis à l'utilisateur avant le match et récupéré à l'issue de l'événement. L'appareil est ensuite rechargeé en vue du prochain match. Il est important qu'une personne soit responsable de tester le bon fonctionnement et d'assurer la maintenance de l'équipement entre les matches.

Ce type de systèmes garantit généralement un son de bonne qualité et opère dans un rayon allant jusqu'à 200 m (distance transmetteur – récepteur). Le transmetteur et le récepteur disposent d'un certain nombre de chaînes radio, qu'il est possible de sélectionner comme sur une radio portable normale. La maintenance est habituellement minimale; transmetteurs et récepteurs opèrent avec des piles standard ou communes, rechargeables (avec une unité de charge) ou jetables.

Le seul inconvénient de ce système avec récepteurs et casques portables réside dans la distribution et la récupération des appareils, respectivement avant et après les matches. Les utilisateurs doivent généralement chercher et rendre les appareils à des endroits précis et de nombreux stades demandent un dépôt pour s'assurer que les équipements leur sont bien rendus après l'événement.

Les systèmes pour commentaires audio s'améliorent sans cesse avec les progrès de la technologie. Il est par exemple possible aujourd'hui de donner aux utilisateurs des récepteurs/oreillettes deux en un jetables, qui permettent de capturer le commentaire audio à l'intérieur du stade. Ces unités sont peu chères et peuvent être vendues dans les boutiques du club ou fournies avec les billets. Certains préfèrent ce système, car la distribution s'en trouve facilitée et qu'il ne requiert aucune maintenance.

Veuillez prendre contact avec les groupes de supporters handicapés et les organisations locales actives dans le domaine du handicap ou avec le CAFE pour plus d'informations sur la question.

Commentateurs assurant l'audio-description

L'élément clé d'un bon service de commentaires en audio-description est bien sûr le commentateur.

La personne qui se charge de cette tâche devrait avoir suivi une formation spéciale pour être en mesure de décrire l'action en continu sur le terrain, plutôt que de parler de statistiques, de tactiques ou de résumer en détail des actions passées. Cette formation devrait comprendre notamment une introduction à la sensibilité visuelle,

complétée par des cours de diction, de technique, de préparation et de langue.

Ces commentateurs devraient prendre place dans la zone réservée aux médias lors des matches afin qu'ils aient une bonne vision du terrain et du stade, condition requise pour qu'ils puissent commenter l'action avec précision. Un commentateur en audio-description chevronné sait décrire le jeu, tout en incluant l'atmosphère qui règne dans le stade ou l'action qui surviendrait dans les tribunes, permettant ainsi aux spectateurs aveugles ou malvoyants de profiter de tous les aspects de l'événement.

Il est possible d'obtenir le soutien de radios et de médias locaux pour recruter et former des bénévoles qui assureront les commentaires lors des matches.

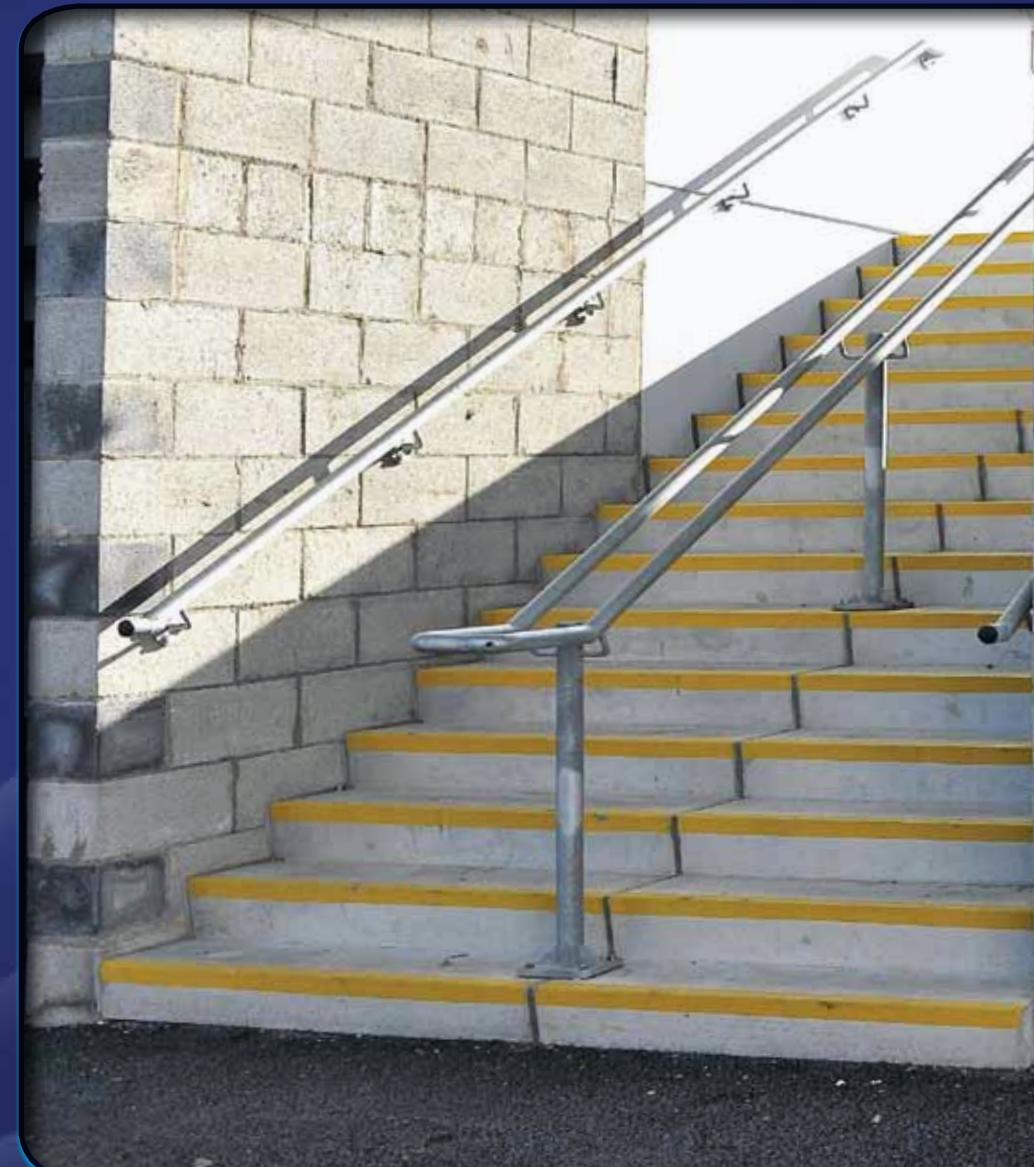
Se brancher sur une station radio locale n'est pas toujours considéré comme une solution satisfaisante, car certains spectateurs malvoyants ou aveugles préfèrent une audio-description spécifique et familière. Il est important d'offrir un choix de solutions quand cela est possible; qui plus est, il n'y a pas toujours un commentateur d'une radio locale à disposition.





INSTALLATIONS ACCESSIBLES

K:1	Toilettes accessibles	84
K:2	Salles de premiers secours	90
K:3	Vente de rafraîchissements	90
K:4	Loges d'honneur et salons d'hospitalité	91
K:5	Points de vente et autres zones commerciales	91
K:6	Médias	91





En plus du stade lui-même, toutes les installations et tous les services devraient être conçus et accessibles pour tous. Les spectateurs handicapés, comme tous les autres, souhaitent acheter des articles du club et des rafraîchissements lors des matches. Ils veulent aussi acquérir des forfaits hospitalité, avoir accès aux restaurants, aux bars et, bien sûr, aux toilettes.

K:1

Toilettes accessibles

Il est extrêmement important de prévoir des toilettes appropriées pour les personnes handicapées dans toutes les zones du stade (y compris celles qui sont utilisées uniquement en dehors des matches). Cette affirmation vaut tout spécialement pour les personnes en chaise roulante, qui ne peuvent normalement pas utiliser les installations standard. En conséquence, les toilettes accessibles devraient être réparties dans le stade, et être placées aussi près que possible des espaces utilisés par les spectateurs handicapés et le personnel. Ces toilettes ne devraient jamais servir au stockage de matériel, même pas temporairement. Elles devraient être nettoyées et entretenues correctement afin d'être toujours prêtes.

Le personnel du stade et les stadiers devraient s'assurer que les spectateurs sans handicap n'abusent pas de ces toilettes réservées pendant les matches, aux moments

de pointe. Ils doivent toutefois faire preuve de doigté, certaines personnes pouvant avoir besoin de toilettes spéciales (p. ex. personnes utilisant une poche de colostomie ou souffrant d'un handicap caché) sans que cela ne soit visible de prime abord.

Lorsqu'ils définissent le nombre de toilettes requis, les concepteurs devraient prendre en considération le temps dont une personne handicapée a besoin (généralement plus longtemps qu'une personne sans handicap) et le besoin de toilettes accessibles aux moments de pointe, tels que la mi-temps ou la fin d'un match. Il faudrait prévoir également des toilettes unisexes afin que les accompagnateurs ou les assistants personnels de l'autre sexe puissent aider une personne handicapée si nécessaire.

Les toilettes accessibles devraient être clairement désignées par une signalétique appropriée, y compris une signalétique tactile pour les personnes malvoyantes ou aveugles (voir point G:6 pour plus d'informations sur la signalétique accessible).

Les portes devraient être équipées de loquets faciles à actionner pour les personnes à la dextérité limitée. Il devrait être possible de les ouvrir avec une seule main et d'opérer les poignées et les loquets avec le poing



fermé. Dans la mesure du possible, il faudrait installer des poignets et loquets de portes avec effet de levier. Il faut éviter absolument les boutons de porte circulaires ou sphériques, car ils sont particulièrement difficiles à manier pour les personnes à la dextérité limitée, souffrant d'arthrite ou ayant peu de force dans les mains.

Toutes les poignées de portes et les autres garnitures devraient contraster avec la surface sur laquelle elles sont fixées afin d'aider les personnes malvoyantes. De même, les portes devraient contraster avec les murs alentours.

La conception de toutes les toilettes, toilettes accessibles comprises, devrait miser sur des couleurs et des tons contrastés pour le sol, les murs, les portes, les installations et les garnitures, afin d'aider les personnes malvoyantes à s'y repérer. Ainsi, les poignées des portes et les garnitures contrasteront avec la surface de la porte, la porte avec les murs alentours. Une lunette de WC noire est préférable à une blanche lorsque la cuvette est blanche et les murs devraient être colorés si les sanitaires sont blancs.

Tous les revêtements de sol devraient être en matériaux antidérapants et chaque toilette accessible devrait être équipée d'une tirette d'appel allant presque jusqu'au sol sur le côté des WC permettant le transfert, afin qu'une personne handicapée qui serait tombée par terre puisse appeler des secours. L'extrémité de la tirette devrait être munie d'un anneau facile à saisir; la couleur de l'anneau et de la corde doit contraster avec les murs (le rouge est une couleur souvent utilisée). Un bouton d'annulation devrait se situer également à portée de main des toilettes pour le cas où la tirette aurait été actionnée par inadvertance.

Le personnel du stade devrait être attentif aux signaux d'alarme et avoir sur lui des clés pour pouvoir ouvrir les portes des toilettes en cas d'urgence.



Illustration 24: un exemple de toilettes accessibles

Toilettes accessibles en chaise roulante

Selon les bonnes pratiques, il faut mettre à disposition au moins une toilette accessible pour 15 places réservées aux personnes en fauteuil roulant, et ce le plus près possible des espaces réservés aux personnes en chaise roulante. La distance horizontale entre ces derniers et les WC ne devrait pas dépasser 40 m et la voie devrait rester accessible et dénuée d'obstacles en permanence.

Une toilette pour personnes en chaise roulante devrait avoir suffisamment de surface libre au sol pour permettre de faire un tour de 180° et à un accompagnateur ou assistant personnel d'aider, si nécessaire, la personne handicapée lors du transfert de la chaise vers la cuvette. Cette surface (qui ne doit comporter aucun obstacle ni réduction due à des meubles, etc.) devrait être d'au moins 2,2 m x 1,5 m. C'est l'espace minimal requis pour manœuvrer un fauteuil roulant. Il est important aussi de prévoir un espace pour le transfert à côté de la cuvette; sa largeur doit être d'au moins 750 à 900 mm.

Les utilisateurs de chaise roulante font le transfert de la chaise vers la cuvette des WC de différentes manières et en partant de divers angles, selon leur degré de mobilité. S'il y a plus d'une toilette accessible aux chaises roulantes, il faudrait choisir des plans différents pour accommoder les droitiers et les gauchers. La commande de chasse d'eau devrait être placée à une hauteur de 800 mm sur le côté prévu pour le transfert afin qu'elle soit facile à atteindre par une personne à mobilité réduite. Un système de chasse d'eau automatique (électronique) devrait être installé quand cela est possible, ce qui évite à la personne de devoir se pencher par-dessus le

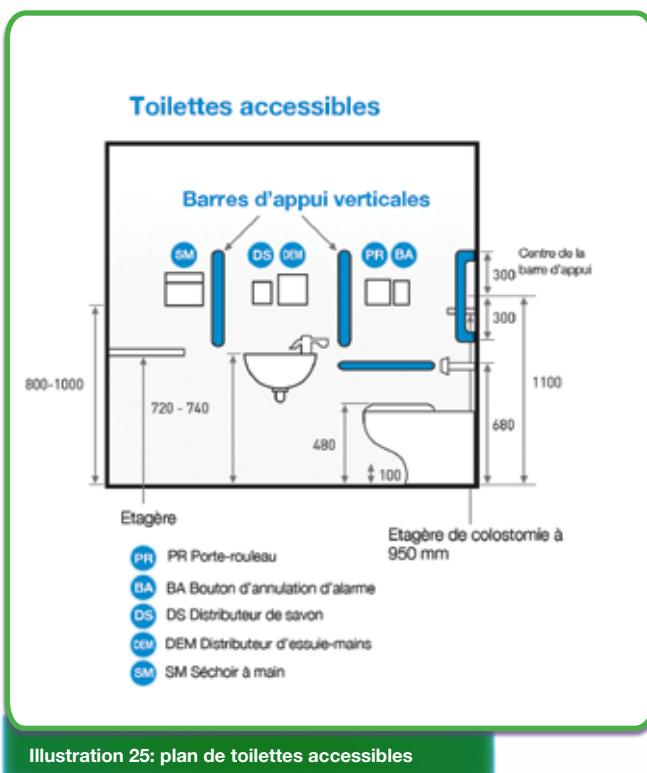


Illustration 25: plan de toilettes accessibles

WC, éliminant ainsi le risque de chute.

La hauteur de la cuvette devrait être de 450 mm pour faciliter le transfert; l'abattant devrait être arrimé et présenter un angle de 10 à 15° supérieur à la verticale afin de servir de dossier. Un appui dorsal devrait être installé en l'absence d'abattant ou de réservoir, ce dernier et son couvercle devant, le cas échéant, être solidement arrimé au mur. Le porte-rouleau devrait être facile à atteindre en position assise (hauteur depuis le sol de 450 à 750 mm); les modèles conventionnels ouverts sont préférables, car ils requièrent moins de dextérité.

Les toilettes devraient être équipées de barres d'appui en L (750 mm horizontalement et verticalement) montées à 230 mm au-dessus et 150 mm en avant de la cuvette. Toute barre d'appui relevable devrait être munie d'un contrepoids. Il faut prévoir des crochets à deux niveaux (1,05 m et 1,4 m au-dessus du sol) et une petite étagère à une hauteur de 750 à 950 mm qui soient à portée de main depuis la cuvette pour les personnes qui utilisent des articles particuliers tels que des gants ou des poches de colostomie.

Un petit lavabo devrait être installé à une hauteur de 720 à 750 mm, avec un robinet mitigeur à levier (monobloc) ou un robinet automatique/à détection monté du côté du lavabo le plus proche du WC. Il devrait être accessible pour une personne assise aussi bien sur sa chaise roulante que sur la cuvette des WC. La largeur doit être suffisante pour qu'une autre personne puisse aider la personne handicapée.

Des lavabos à hauteur réglable peuvent être envisagés afin d'accommoder davantage de personnes handicapées.

Le distributeur de savon et d'essuie-mains ou le séchoir à main devraient être faciles d'accès, c'est-à-dire à une hauteur de 920 mm à 1,2 m et à environ 750 mm du milieu du lavabo. Ils devraient être aisés à manier (p. ex. actionnement avec un levier ou mains libres). Un miroir haut devrait être installé à 1 m du sol, généralement derrière le lavabo, afin que les utilisateurs de chaise roulante puissent se voir aisément dans la glace.

Les poubelles, poubelles sanitaires et autres obstacles ne doivent pas bloquer l'accès aux WC ni aux accessoires, ni empiéter sur la surface libre au sol (y compris l'espace de 600 mm requis près de la porte pour la fermer). Les portes devraient s'ouvrir vers l'extérieur au lieu d'empiéter sur l'espace libre à l'intérieur des toilettes. Si cela n'est pas possible, car la porte gênerait une voie de circulation par exemple, l'espace libre au sol devrait être augmenté à au moins 3 m x 1,5 m afin que les utilisateurs de chaise roulante puissent atteindre la cuvette la porte ouverte; il doit en outre être possible d'ouvrir vers l'extérieur la porte ouvrant normalement vers l'intérieur pour les situations d'urgence.

Il faut éviter les ferme-portes automatiques et les remplacer par des poignées d'une longueur de 100 mm montées du côté de la porte où il faut tirer, à 500 mm des gonds et à 1 m de hauteur. Une poignée horizontale sur toute la largeur de la

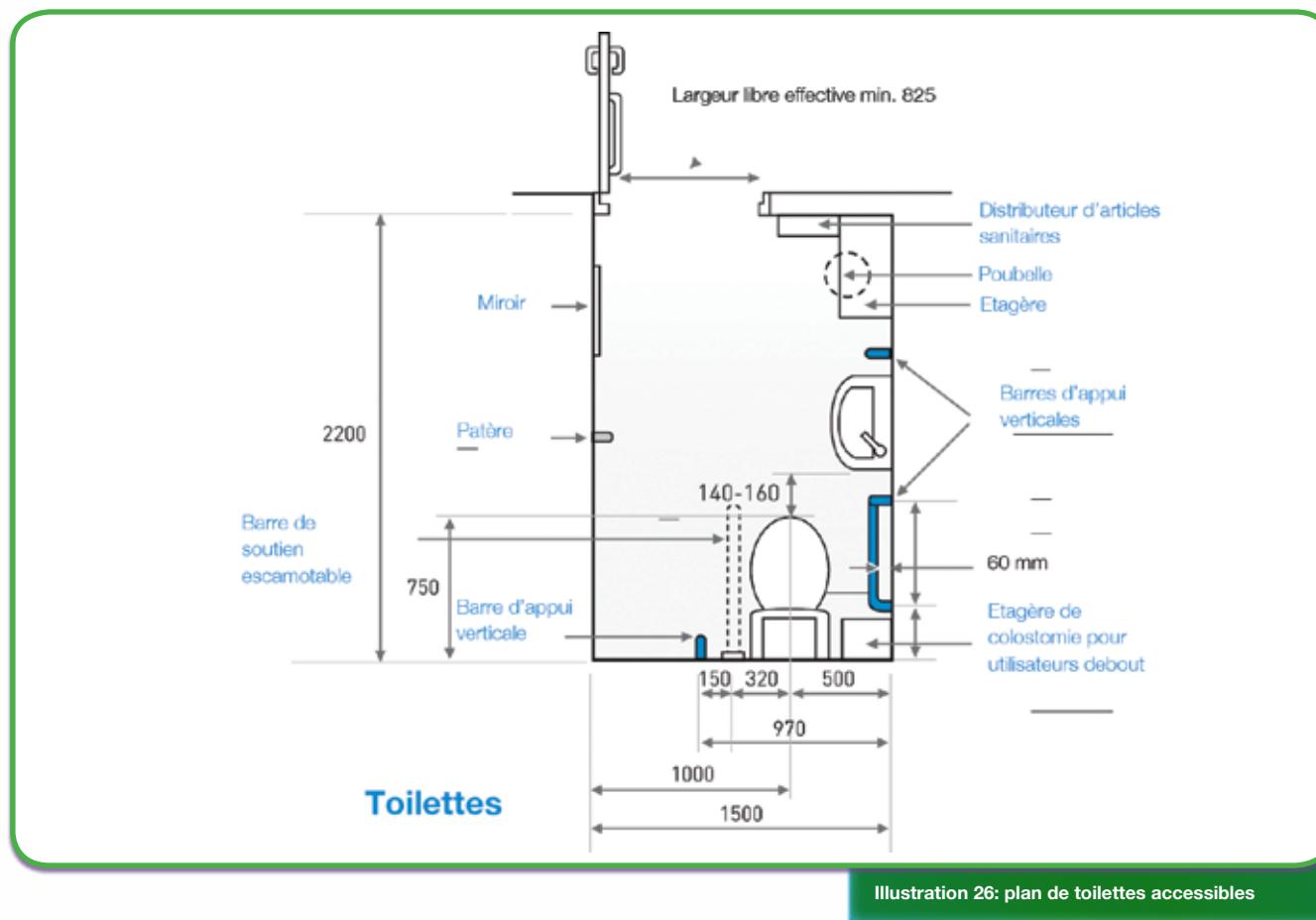


Illustration 26: plan de toilettes accessibles

porte peut être installée à l'intérieur pour faciliter la fermeture de la porte; il faut éviter les poignées verticales, qui peuvent rester crochées aux joysticks ou autres commandes des fauteuils roulants électriques.

Il est bon d'envisager un éclairage s'allumant automatiquement lorsque les toilettes sont occupées. Sinon, les interrupteurs devraient être installés à l'intérieur des toilettes, à un endroit accessible en entrant dans la pièce, à une hauteur maximale de 1 m. En cas d'éclairage automatique, il faut prévoir un interrupteur manuel en plus du détecteur de mouvement. Une minuterie devrait être évitée pour l'éclairage, car les personnes handicapées peuvent avoir besoin de plus de temps que ces systèmes ne permettent de programmer.

Toilettes accessibles pour personnes n'utilisant pas de chaise roulante

Au moins 10 % des unités (ou au moins une) dans un bloc de toilettes devrait être conçu pour les personnes à mobilité réduite. Ces WC devraient être équipés de poignées d'appui et être suffisamment grands pour les personnes utilisant des bâquilles ou qui ont les jambes raides. Ces unités offrent aussi suffisamment de place aux parents accompagnant de jeunes enfants.

Dans les toilettes pour hommes, au moins un urinoir par bloc devrait être adapté aux besoins des personnes à mobilité réduite. Il faudrait monter des poignées verticales



ou des barres d'appui lorsqu'il n'y a pas d'écrans d'intimité. En outre, un espace libre d'une largeur de 800 mm et d'une profondeur de 1,1 m devrait être prévu devant tous les lavabos. Les bords supérieurs des lavabos devraient se situer à une hauteur de 780 à 800 mm. Des barres d'appui verticales devraient, si possible, être montées de chaque côté du lavabo.

Toilettes dans les salles de premiers secours

Les toilettes se trouvant dans toute nouvelle salle de premiers secours devraient être accessibles de façon indépendante aux personnes handicapées. Lorsqu'une salle existante est rénovée, il faudrait prévoir des toilettes à l'intérieur ou à proximité.

Toilettes «Changing Places»

Quelques clubs de football ont installé récemment des toilettes Changing Places* ou péninsulaires. Ces toilettes offrent un espace élargi et un appareil de levage spécial pouvant être utilisé par les personnes qui ont des besoins complexes et multiples et qui requièrent l'aide de deux assistants. La présence de telles toilettes permettra à des personnes d'assister à un match, qui ne pourraient pas le faire autrement sans que leur assistant n'utilise le sol des toilettes pour les changer.

Les toilettes Changing Places sont généralement équipées d'un appareil de levage fixe, sur rail ou mobile, où les assistants peuvent accrocher la sangle de l'utilisateur afin

de le déplacer entre les installations sanitaires. L'espace est également plus généreux, ce qui permet d'accueillir les personnes utilisant des chaises roulantes plus grandes et plus complexes, par exemple avec des repose-pieds surélevés, un dossier inclinable ou avec bouteilles d'oxygène intégrées.

Une table/banquette à changer devrait être prévue afin de disposer d'une plateforme stable pour changer des adultes ou des enfants. Idéalement, sa hauteur devrait être réglable à l'aide d'un système manuel ou automatique; elle pourra être fixée au mur ou indépendante. Il devrait être possible de fixer toute table à changer réglable à une hauteur qui soit confortable pour les assistants afin de ménager leur dos.

Ces installations ne sont pas prévues pour des utilisateurs de chaise roulante indépendants, mais ont pour but de permettre à des personnes handicapées aux besoins complexes d'assister à des matches. Les clubs devraient par conséquent voir s'il leur est possible d'installer des toilettes Changing Places ou péninsulaires dans leur stade. Pour plus d'informations sur la conception et l'installation de toilettes Changing Places ou analogues, consultez votre organisation locale active dans le domaine du handicap ou le CAFE.

*Changing Places est un consortium du Royaume-Uni regroupant Mencap, PAMIS, le conseil municipal de Nottingham, le conseil de Dumfries and Galloway, le Department of Health's Valuing People Support Team, le Gouvernement écossais et le Centre for Accessible Environments. Pour plus de détails sur Changing Places, voir <http://www.equalaccess.com.au/news/180/> et <http://www.mencap.org.uk/node/7141>.



Illustration 27: exemple de toilettes Changing Places ou péninsulaires

K:2

Salles de premiers secours

Les salles de premiers secours doivent pouvoir accueillir les spectateurs aussi bien avec que sans handicap. Elles doivent être clairement fléchées et identifiables. L'entrée et la salle elle-même devraient être assez spacieuses pour accommoder un utilisateur de chaise roulante et son accompagnateur ou assistant personnel, en gardant à l'esprit que l'un ou l'autre d'entre eux pourrait avoir besoin de premiers secours.

Des chaises accessibles (accès facile) avec des accoudoirs devraient être disponibles pour des parents ou amis à mobilité réduite accompagnant la personne. Il



faut en outre prévoir une table d'examen réglable pour les personnes à mobilité réduite ou de petite taille.

Là encore, il est important d'assurer de bons contrastes entre les équipements et le mobilier de la salle de premiers secours et l'environnement pour aider les patients ou des accompagnateurs malvoyants à se repérer.

La salle de premiers secours devrait être placée au moins à proximité de toilettes accessibles et/ou de toilettes Changing Places ou péninsulaires (voir point K:1 pour plus de détails); idéalement toutefois, les toilettes devraient se situer à l'intérieur de la salle.

Par ailleurs, le directeur du stade devrait veiller à ce qu'une procédure d'urgence soit définie pour escorter à la salle des premiers secours une personne handicapée se trouvant à un quelconque endroit du stade, notamment dans les espaces réservés aux utilisateurs de chaise roulante.

Le personnel et les volontaires intervenant dans la salle de premiers secours devraient connaître le code de conduite en matière de handicap et avoir été sensibilisés aux problèmes d'accès. Ils seront ainsi en mesure d'assister des personnes handicapées et de communiquer avec elles, qu'il s'agisse du patient ou de parents ou d'amis qui l'accompagnent.

K:3

Vente de rafraîchissements

Les personnes handicapées devraient pouvoir utiliser les zones de rafraîchissement de façon indépendante et sans obstacles, y compris les points de vente en libre-service. Les bars et les comptoirs de service devraient être situés à proximité des espaces pour les spectateurs handicapés et ils devraient être accessibles à tous, donc aussi aux utilisateurs de chaise roulante et aux personnes malvoyantes ou aveugles.

Il faut savoir qu'il peut être difficile pour les spectateurs handicapés de se rendre aux toilettes ou dans les zones de rafraîchissement pendant la durée limitée de la mi-temps, les voies de circulation à l'intérieur du stade étant spécialement congestionnées à ce moment-là. Pour remédier à ce problème, les stades peuvent proposer un service de commande de rafraîchissements pour les personnes handicapées, service qui sera assuré par des bénévoles ou du personnel spécialement formés. Une autre solution judicieuse pour les espaces réservés aux personnes handicapées peut être le passage de vendeurs de boissons et de snacks. Autant que possible, ce sont toutefois les installations elles-mêmes qui devraient être accessibles afin que les personnes handicapées puissent se mêler aux autres spectateurs.

Les comptoirs de rafraîchissement et les bars devraient comporter une partie plus basse pour les utilisateurs de chaise roulante; la hauteur ne devrait pas dépasser 850 mm et il devrait y avoir un espace libre en dessous d'au moins 700 mm à partir du sol. On peut y parvenir en assurant un

accès à niveau et en installant des sièges amovibles ou en renonçant aux sièges afin que les utilisateurs de chaise roulante puissent prendre place. Les pieds et la base des tables devraient être en retrait par rapport au bord de la table afin qu'une personne en chaise roulante puisse s'asseoir. Il faudrait également prévoir un certain nombre de chaises avec accoudoirs afin que les personnes handicapées qui peuvent marcher puissent s'asseoir et se relever.

K:4

Loges d'honneur et salons d'hospitalité

Ainsi que nous l'expliquions plus haut, toutes les zones du stade, y compris les zones VIP, les loges d'honneur et les salons d'hospitalité, devraient être accessibles aux personnes handicapées, de même que toutes les installations attenantes. En conséquence, il faut appliquer les principes de l'accès universel lors de la conception de ces zones également. Des améliorations devraient être apportées si nécessaire afin d'assurer l'accès pour tous.

K:5

Points de vente et autres zones commerciales

De nombreux clubs et stades de football ont des boutiques où ils vendent des articles et des souvenirs du club, ces ventes étant devenues une source de revenus importante et précieuse. Différents stades disposent également de musées et de salles de conférence qui sont souvent ouverts en dehors des matches. Il est essentiel que toutes ces zones soient parfaitement accessibles. Les supporters handicapés souhaitent autant que les supporters non handicapés acheter des répliques de tenues et d'autres articles, tout comme ils peuvent vouloir assister à des événements et à d'autres activités du club. Si vos boutiques ne sont pas accessibles, vous risquez de perdre des clients, non seulement les personnes handicapées, mais également leurs parents et amis.

K:6

Médias

Les personnes handicapées deviennent de plus en plus actives et indépendantes, et participent donc justement à tous les domaines de la vie. Il y a un nombre croissant de représentants accrédités de la presse et d'autres médias qui sont handicapés, y compris des photographes, auxquels il faut garantir des installations et des services accessibles, comme aux spectateurs (dans ce cas, des zones de travail pour les médias, la salle des conférences de presse, les zones d'interview, etc.).

Dans des stades plus anciens, les stations de TV ou de radio devront peut-être mettre en place des installations temporaires pour assurer la couverture d'un match. Lorsqu'il s'agit de la pose de câbles, une planification soigneuse permet le plus souvent d'éviter que ceux-ci ne traversent des chemins pédestres ou des voies d'accès. Si cela devait malgré tout être nécessaire, il est primordial de couvrir les câbles correctement afin qu'ils ne gênent pas l'accès et que les personnes en chaise roulante et les autres puissent circuler sans problème et sans danger. Les couvercles devraient former une légère rampe et leur couleur contraster avec les surfaces alentours afin qu'ils soient clairement visibles pour les personnes malvoyantes.



QUITTER LE STADE

- | | | |
|-----|--|----|
| L:1 | Voies de sortie | 94 |
| L:2 | Systèmes d'urgence et plan d'intervention | 94 |





L:2

Systèmes d'urgence et plan d'intervention

Il est important de garantir la sécurité des spectateurs et du personnel handicapés avant, pendant et après le match, c'est-à-dire aussi au moment où ils quittent le stade. A ce propos, les clubs et les directeurs de stades devraient tenir compte du fait que si les spectateurs n'arrivent pas tous au stade en même temps, ils souhaitent tous quitter les lieux simultanément.

L:1

Voies de sortie

Ainsi que nous l'avons signalé à plusieurs reprises dans la présente publication, la plupart des recueils recommandent que les spectateurs handicapés puissent prendre place n'importe où dans le stade et que, dans la mesure du possible, chaque tribune devrait avoir des voies d'entrée et de sortie accessibles. Il faut préciser que beaucoup dépend de la conception du stade, du nombre de zones accessibles et d'entrées à disposition et du plan de sécurité mis en œuvre par la direction du stade. Les points d'accès pour les personnes handicapées sont limités, surtout dans de nombreux stades existants. Mais même dans ce cas, des modifications judicieuses devraient permettre de créer davantage d'entrées accessibles afin d'offrir une palette de choix plus large aux personnes handicapées. Les voies d'entrée normales peuvent servir aussi de voies de sortie.

Les procédures de sécurité devraient éviter la confusion et les conflits entre spectateurs avec et sans handicap lors de la sortie normale du stade et en cas d'évacuation d'urgence.

Les auteurs de la présente publication tiennent à souligner qu'il est essentiel de consulter des experts locaux en matière de sécurité, de systèmes d'urgence et de plans d'intervention. Les informations fournies ici ne sont qu'indicatives. Les réglementations, législations et normes applicables dans le cas particulier peuvent s'en écarter.

L'élément clé de services d'urgence accessibles est la planification. Les directeurs de stades doivent être conscients que le nombre de personnes handicapées actives au sein de la communauté ne cesse de croître, et donc aussi leur présence dans les stades les jours de match. Ils devraient en conséquence s'assurer que tous les plans d'urgence incluent une analyse de la manière d'aider au mieux les personnes avec ou sans handicap. Tout comme la planification d'une bonne accessibilité, les procédures d'évacuation, de premiers secours et d'urgence doivent prendre en considération les besoins spécifiques des personnes handicapées. Mais soulignons que les mesures qui aident les personnes à trouver leur chemin dans un environnement peu familier sont essentielles pour tous, pas seulement pour les personnes malvoyantes, malentendantes ou ayant des déficits de perception de couleur.

Il n'est pas toujours vrai que les personnes malentendantes sont insensibles aux sons; beaucoup d'entre elles sont suffisamment sensibles aux signaux d'alarme sonores



conventionnels pour qu'aucune disposition particulière ne soit requise. Dans la plupart des situations, il serait raisonnable d'attendre des autres spectateurs et du personnel qu'ils avertissent les personnes malentendantes ou sourdes. Il faudrait néanmoins envisager d'installer une l'alarme incendie visuelle ou stroboscopique pour compléter les signaux audio. De tels signaux devraient être visibles surtout dans les toilettes (blocs et WC individuels) et devant les ascenseurs dans l'ensemble du stade. Autant que possible, les informations concernant

la sécurité et l'urgence devraient s'afficher également sur les panneaux d'affichage et les écrans vidéo à travers le stade. Des moyens alternatifs pour lancer l'alerte sont des systèmes de téléappel, des appareils vibrants et des signaux acoustiques diffusés dans une bande de fréquence soigneusement choisie.

Les avertisseurs d'incendie et les extincteurs doivent être placés à une hauteur qui soit accessible pour tous, y compris pour les utilisateurs de chaise roulante. Il faudrait également afficher partout dans le stade des procédures d'urgence faciles à lire et placées pas trop haut, tout comme des plans des voies de sortie.

Le personnel du stade devrait être formé pour assurer une évacuation sûre des personnes handicapées dans une situation d'urgence et les équipes d'intervention devraient connaître les questions de santé courantes et les problèmes spécifiques des personnes handicapées afin de réagir adéquatement.

Il faudrait mettre à la disposition des personnes handicapées ambulantes plus d'une voie d'entrée et de sortie. Il faut en outre des équipements spéciaux pour les assister au moment de l'évacuation.

Les mesures de sécurité constituent, de toute évidence, une partie cruciale de la gestion d'un stade. Elles ne devraient toutefois pas être conçues d'une manière qui impose trop des restrictions aux personnes handicapées. Ainsi que nous l'avons expliqué ailleurs dans le présent document, une conception selon les principes de l'accessibilité universelle devrait signifier que les spectateurs handicapés

peuvent prendre place à tous les niveaux du stade (pas uniquement au bord du terrain), et ce sans compromettre leur sécurité ni celle des autres.

Voie de sortie horizontale

Les normes traditionnelles de sécurité incendie exigent que les voies de sortie soient toujours libres, que des signaux d'alarme, sonores notamment, soient émis et que le public puisse sortir de manière indépendante par les escaliers. Ces règles sont bien sûr inappropriées pour certaines personnes handicapées, mais il est possible de prendre des mesures satisfaisantes pour une évacuation assistée dans les stades en utilisant des méthodes de construction résistantes au feu et en élaborant un système global de gestion de l'évacuation, en collaboration avec les autorités locales de sécurité et le service du feu. Si des personnes avec et sans handicap doivent se partager des voies de sortie, il est important que les directeurs de stades s'assurent que le personnel et les stadiers présents les jours de match aient été sensibilisés aux problèmes d'accès et soient conscients des éventuels conflits de sécurité dans une situation d'urgence.

Refuges

Un refuge est une zone dont la construction peut résister au feu pendant au moins une demi-heure (norme) et d'où une sortie sûre conduit à l'extérieur, via un escalier protégé ou une voie de sortie externe. Quand cela est possible, il faudrait prévoir un accès à un ascenseur d'évacuation; dans tous les cas cependant, les sorties pour quitter les refuges à tous les niveaux doivent satisfaire aux



règlements et aux normes de sécurité locaux, et ils doivent avoir reçu l'approbation des autorités de sécurité locales et du service du feu.

Les refuges ont pour but d'accueillir provisoirement les personnes handicapées dans un endroit sûr en attendant les élévateurs d'urgence ou une assistance pour monter ou descendre les escaliers. Ils doivent être assez spacieux et/ou leur nombre doit être suffisant pour accueillir le nombre maximum de personnes handicapées pouvant se trouver à chaque niveau. Il peut s'agir d'une partie du bâtiment qui est séparée de toute source de feu potentielle ou d'un vestibule, d'un corridor ou d'une cage d'escalier protégés. Un refuge peut également être une zone ouverte telle qu'un toit plat, un balcon ou un podium



suffisamment protégés (ou éloignés) de tout risque et d'où une évacuation indépendante est possible.

Quelle que soit la zone utilisée à cet effet, le refuge doit offrir suffisamment de place pour que les personnes en chaise roulante puissent manœuvrer sans gêner l'évacuation des autres personnes attendant des secours. Il est également recommandé d'installer un système de communication entre les refuges et le service de contrôle du feu afin que les personnes handicapées ne se retrouvent pas sans assistance en cas d'urgence.

Ascenseurs d'évacuation

Un ascenseur normal ne peut être utilisé pour les évacuations d'urgence que s'il est doté de toutes les

sécurités requises. Dans un stade, il est sans doute très utile de disposer d'un ascenseur d'évacuation pour permettre une évacuation rapide des personnes handicapées, spécialement des utilisateurs de chaise roulante. A la différence d'un ascenseur normal, il faut qu'un tel engin continue à fonctionner avec un degré de sécurité élevé en cas d'incendie. Cela n'est possible que si la conception technique et la construction de la cage d'ascenseur sont prévues à cet effet. Même dans ce cas, un ascenseur peut tomber en panne. Il est donc indispensable qu'une personne handicapée qui a atteint un refuge à l'aide d'un ascenseur d'urgence puisse le quitter, en dernier ressort, par un escalier si les conditions y deviennent intenables. Tous les ascenseurs d'évacuation et les refuges adjacents devraient donc donner accès également à une cage d'escalier protégée afin que les personnes handicapées puissent au besoin être portées pour quitter le bâtiment (voir plus bas dans le présent chapitre pour les escaliers de secours).

Un ascenseur pour les pompiers (destiné surtout à ces derniers) peut également être utilisé pour évacuer des personnes handicapées. Le directeur du stade peut prendre des dispositions afin que l'évacuation puisse commencer à l'aide de ces ascenseurs sous la surveillance du personnel du stade en attendant l'arrivée du service du feu, qui prendrait alors la relève si toutes les personnes handicapées n'avaient pas encore pu quitter les lieux. De tels ascenseurs doivent répondre aux réglementations locales en matière de sécurité et d'urgence et être conformes aux normes applicables aux ascenseurs d'évacuation. Il est également essentiel d'être en contact

avec les autorités compétentes en matière d'incendie afin de coordonner les procédures pour l'utilisation des ascenseurs du service du feu à des fins d'évacuation.

Tous les ascenseurs destinés à l'évacuation devraient être clairement identifiés comme tels, avec une signalétique à tous les étages. Ils devraient se situer à l'intérieur d'une enceinte protégée ou d'un refuge comprenant la cage d'ascenseur elle-même et un vestibule protégé à tous les étages desservis par l'ascenseur. Ainsi que nous l'avons mentionné plus haut, le refuge devrait également comprendre une cage d'escalier protégée (escalier de secours). Les ascenseurs d'évacuation, à l'exception de ceux qui ne desservent que deux étages, devraient être dotés d'un bouton de commande permettant d'aller directement à la sortie (généralement le rez-de-chaussée), de contourner les appels aux étages et, à une personne autorisée, d'en prendre le contrôle. L'alimentation électrique primaire devrait être assurée par un circuit secondaire réservé exclusivement à cet ascenseur. Il devrait en outre y avoir une alimentation secondaire provenant d'un circuit principal indépendant ou d'un générateur d'urgence, ainsi qu'un interrupteur pour passer d'une source d'alimentation à l'autre. Toute sous-station électrique, tableau de distribution ou générateur alimentant l'ascenseur devrait résister au feu pendant au moins aussi longtemps que la cage d'ascenseur elle-même.

Chaises d'évacuation

S'il n'est pas possible d'utiliser l'ascenseur d'évacuation dans une situation d'urgence, il est possible de recourir à

une chaise d'évacuation pour descendre des personnes handicapées par l'escalier de manière rapide et sûre. Une telle chaise permet à une personne seule d'évacuer par les escaliers une personne handicapée ou blessée, sans devoir porter de lourde charge et sans manipulation manuelle.

Il existe différentes chaises d'évacuation sur le marché. L'exigence minimale est qu'elles soient légères et faciles à manier. Elles devraient être pliables ou il faudrait pouvoir les monter au mur afin qu'elles puissent être entreposées en toute sécurité dans les refuges ou dans toute autre zone d'évacuation. L'ensemble du personnel devrait connaître les emplacements de ces chaises et avoir été formé pour les utiliser correctement en cas d'urgence.



Illustration 28: exemple de chaise d'évacuation

S'il faut transférer un utilisateur de chaise roulante dans une chaise d'évacuation, il faut veiller à le faire en toute sécurité et à attacher la personne correctement sur la chaise, qui devrait être équipée de sangles ou d'un harnais.

Escalier de secours

Lorsqu'une zone de refuge ne donne pas accès à un ascenseur d'évacuation, l'escalier la desservant devrait répondre aux exigences en matière de sécurité. D'une manière générale, la hauteur des marches ne devrait pas dépasser 170 mm, contre 180 mm autorisés ailleurs pour les escaliers de secours.

Les escaliers étroits avec des virages serrés sont généralement considérés comme inappropriés à des fins d'évacuation. Ils doivent être suffisamment larges pour qu'une chaise roulante avec son passager puissent y être portée si nécessaire. La largeur minimale d'une issue de secours dans un stade existant est de 1,1 m, de 1,2 m dans une nouvelle construction. Cette dimension suffit pour une chaise roulante standard à châssis tubulaire. Si les mains courantes dépassent de plus de 100 mm du bord de l'escalier, ces dimensions minimales valent pour la mesure entre les mains courantes.

Mains courantes et flèches de secours

Il convient de prêter une attention particulière à la conception des mains courantes pour les escaliers de secours. Leur couleur doit contraster avec les murs sur lesquels elles sont fixées; elles doivent être assez distantes du mur pour qu'elles puissent être empoignées fermement. Il est en outre conseillé de les munir de flèches

indiquant la direction de la sortie la plus proche, sauf au rez-de chaussée ou à l'étage de sortie.

Ascenseurs d'escalier pour chaises roulantes

Lorsque des ascenseurs d'escalier pour chaises roulantes sont utilisés pour l'accès normal, il ne faudrait pas les utiliser à des fins d'évacuation. Si de tels dispositifs sont montés dans des escaliers servant également d'issue de secours, la largeur d'escalier requise pour l'évacuation ne devrait pas être réduite par une partie fixe de l'ascenseur, le rail par exemple. Il faut peut-être prévoir des marges également à d'autres endroits des voies de sortie pour compenser l'espace occupé par d'autres parties de l'installation de l'ascenseur d'escalier, telles que le moteur ou le siège.

Rampes

Les rampes peuvent être une bonne solution de rechange pour les escaliers, mais on a mis en question leur adéquation pour de petits changements de niveau dans un stade, car il se peut qu'elles soient difficiles à voir en cas d'évacuation d'urgence. Lorsque les rampes sont nécessaires, leur pente devrait être aussi faible que possible et satisfaire aux réglementations locales en matière de construction et de sécurité. Elles devraient également être munies de signalisations claires avertissant le public des changements de niveau. Voir le point H:4 pour plus de détails sur les rampes.



FORMATION À L'ACCESSIBILITÉ

M:1	Harcèlement et abus envers les personnes handicapées	100
M:2	Code de conduite de base en matière de handicap	101
M:3	Langage non discriminatoire	102
M:4	Communication efficace	102
M:5	Assistance à une personne handicapée	103





Si les auteurs de la présente publication se sont concentrés sur les normes en matière de conception et les recommandations de bonnes pratiques, il faut savoir qu'il existe un lien étroit entre conception et gestion.

Des installations bien conçues devraient réduire le besoin en stadiers et en personnel supplémentaires lors des matches. Mais quelle que soit la qualité de la conception, la sensibilisation aux problèmes d'accès et le code de conduite en matière de handicap sont des éléments primordiaux pour fournir des services vraiment accessibles; qui plus est, il est généralement admis que les barrières relevant de l'attitude ou de la communication ainsi que les idées fausses et les stéréotypes peuvent être plus difficiles à surmonter que les obstacles architecturaux.

Il est dès lors nécessaire que les directeurs de clubs et de stades veillent à ce que le personnel de service et les stadiers présents les jours de match soient bien formés et sensibilisés aux besoins des personnes handicapées. Une partie centrale de cette formation consiste à se familiariser avec toutes les installations du stade et à connaître leur emplacement exact et les dispositions prises pour leur accessibilité. Des dépliants concis et clairs donnant des informations sur les installations et services accessibles et sur la manière de les trouver sont des supports très utiles aussi bien pour le personnel que pour les spectateurs handicapés.

Le personnel et les stadiers devraient suivre une formation générale sur le code de conduite en matière de handicap et être sensibilisés aux problèmes d'accessibilité spécifiques du stade où ils travaillent. Le but de cette

formation destinée au personnel du service à la clientèle et à tous les bénévoles est d'améliorer la compréhension des questions liées au handicap et de les démythifier. Elle doit leur donner les outils et la confiance nécessaires pour appliquer le code de conduite de base et faire preuve de la sensibilité requise dans leurs tâches. Elle devrait être adaptée à la culture locale et axée sur la pratique afin de permettre aux spectateurs handicapés de vivre une expérience de qualité lors des matches.

Le responsable de l'accessibilité et du handicap devrait être associé à la planification avec le directeur du stade avant les matches; il doit en particulier s'assurer que les stadiers et le personnel présents le jour du match sont parfaitement formés et en mesure de gérer les problèmes d'accessibilité et de handicap, notamment qu'ils savent circuler à l'intérieur du stade, connaissent les accès et les sorties du stade, les parkings, les installations diverses (y compris les toilettes, les points de vente de rafraîchissements et les boutiques du club), les espaces réservés aux spectateurs et les procédures d'évacuation d'urgence.



Harcèlement et abus envers les personnes handicapées

La sécurité est un droit qui est souvent refusé à des personnes handicapées en Europe. Des réactions de

violence et d'hostilité, suscitées par le «handicap» de la personne, peuvent survenir dans la rue, les transports publics, au travail, à la maison ou sur le Web; ces manifestations vont si loin que des personnes handicapées commencent à les considérer comme faisant partie de leur vie de tous les jours et sont souvent obligées de prendre des précautions extrêmes pour les éviter, limitant par là même leur propre vie. Ces crimes, dus à l'ignorance, aux préjugés, à la discrimination et à la haine, n'ont rien à faire dans une société ouverte et démocratique. Se sentir menacé ou malvenu – en étant évité ou rejeté, voire victime de violences ou de harcèlement, ou encore affublé d'un stéréotype négatif – a un effet clairement néfaste sur le sentiment de sécurité et de bien-être des personnes handicapées. Ces attitudes se répercutent également sur leur possibilité de participation au sein de la communauté, sur les plans aussi bien social qu'économique.

Dans un rapport de l'Office for Public Management, mandaté par la Equality and Human Rights Commission* du Royaume-Uni, on lit que «les personnes handicapées risquent plus d'être victimisées que les personnes sans handicap. Les faits indiquent que les personnes ayant des difficultés d'apprentissage et/ou des problèmes de santé mentale sont spécialement exposées et bien plus sujettes à la victimisation.»

* *Disabled people's experiences of targeted violence and hostility*, Chih Hoong Sin, Annie Hedges, Chloe Cook, Nina Mguni et Natasha Comber, Office for Public Management, Equality and Human Rights Commission 2009.

M:2

Code de conduite de base en matière de handicap

Ce rapport souligne également que les incidents ne sont de loin pas tous rapportés, ce qui n'est pas dû uniquement aux barrières au sein du système judiciaire pénal ou des organisations tierces. «La relation entre la victime et son bourreau peut également constituer un obstacle considérable à surmonter par la personne handicapée, pour trouver la volonté de dénoncer l'acte et les moyens de le faire.» Il se peut aussi que des personnes handicapées se sentent responsables de ce qui arrive ou finissent par accepter ces incidents et les considèrent comme faisant partie de la vie.

Le CAFE et FARE (Football contre le racisme en Europe) ont reçu plusieurs rapports* et des photos concernant des crimes haineux contre des personnes handicapées lors de matches de football en Europe, dont des insultes verbales, des bannières injurieuses ou des menaces de violence physique. Par ailleurs, il y a eu des incidents d'insultes verbales et de brimades dans plusieurs forums de supporters de football sur Internet. Les auteurs de la présente publication demandent à toutes les parties prenantes de garder ce risque à l'esprit et d'être vigilantes lorsqu'elles surveillent et rapportent les incidents d'abus contre les personnes handicapées durant les matches. Ces précautions devraient comprendre des services efficaces de dénonciation et d'assistance qui fassent aussi connaître cette forme méconnue d'abus.

*Hateful: Monitoring Racism, Discrimination and Hate Crime in Polish and Ukrainian Football 2009-2011

Les personnes handicapées attendent le même service à la clientèle que les personnes non handicapées. Et la formation en matière de handicap et de code de conduite tourne justement autour d'un bon service à la clientèle. Pour comprendre exactement ce que veut votre client, vous devez vous concentrer sur la personne plutôt que sur son handicap ou son état. Les besoins spécifiques d'une personne handicapée peuvent être différents, mais votre approche devrait être la même que face à un client sans handicap. Vous devriez simplement vous employer à éliminer tout obstacle qui pourrait entraver l'utilisation de votre service ou installation.

Les personnes handicapées auxquelles votre personnel aura affaire seront surtout des collègues ou des bénévoles travaillant au stade ou des spectateurs qui viennent au stade pour passer un bon moment. Ils n'ont que faire de la pitié. Ils veulent uniquement être respectés et bénéficier de services de qualité.

Il est important de garder à l'esprit que les personnes handicapées n'utilisent pas toutes un fauteuil roulant. Nombre d'entre elles ont un problème physique, sensoriel, psychologique ou intellectuel. Il y a par exemple des personnes malvoyantes ou aveugles, d'autres ont une mobilité réduite et ont besoin d'une canne, d'un déambulateur ou de bâquilles pour marcher, d'autres encore ont des difficultés d'apprentissage, sans oublier les personnes sourdes. Il y a également beaucoup de personnes handicapées qui souffrent de maux cachés



tels que l'arthrite, l'épilepsie, des problèmes cardiaques, des difficultés respiratoires, des troubles mentaux ou de l'ouïe. Ces spectateurs auront peut-être besoin aussi d'un encadrement spécial et de soutien pour utiliser vos installations, à l'instar des personnes en chaise roulante ou aveugles.

M:3

Langage non discriminatoire

Les auteurs de la présente publication ont pris soin d'utiliser le modèle social du handicap dans l'ensemble du document quand cela était possible, ainsi qu'ils l'ont indiqué au point A.

Il est primordial de s'efforcer d'utiliser les termes corrects en parlant des personnes handicapées et de faire de son mieux pour éviter les mots et les expressions stéréotypés négatifs ou dénigrants qui sont parfois utilisés pour décrire les personnes handicapées.

Nous songeons à des termes tels que «impotent», «infirme», «invalidé» ou «handicapé (substantif)». Le mot «invalidé» par exemple signifie qui n'est pas valable ou valide. On évitera également de parler d'un handicapé, pour lui préférer «personne handicapée», «personne avec handicap» ou «personne en situation de handicap».

Il faudra du temps pour que la société change, mais la famille du football peut jouer un rôle important, ouvrir la voie et parler des mesures positives qui sont prises pour battre en brèche les stéréotypes et les images négatives au sujet des personnes handicapées. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations à ce propos, prenez contact avec le CAFE.



M:4

Communication efficace

Une bonne communication est importante lorsqu'il s'agit de porter assistance à un client, spécialement lorsque celui-ci est handicapé, par exemple malvoyant ou aveugle, malentendant ou sourd (voir point J pour plus de détails).

Lorsque vous parlez de choses qui concernent la personne, il est essentiel de toujours vous adresser directement à elle et non pas à un éventuel accompagnateur. La manière de vous adresser à elle doit être respectueuse. Faites un ou deux pas en arrière, accroupissez-vous ou asseyez-vous lorsque vous parlez avec une personne en fauteuil roulant afin qu'elle puisse vous voir sans relever la tête. Il se peut aussi que vous deviez vous rendre dans un endroit plus calme pour faciliter la communication.

Ecoutez! Si une personne handicapée a des difficultés d'apprentissage ou un problème d'élocution, sachez qu'il faudra peut-être attendre plus longtemps avant que cette personne n'arrive à s'exprimer, à poser une question ou à donner une réponse. Il ne faudrait jamais terminer les phrases des autres. Ecoutez toujours attentivement et patiemment ce qu'elle vous dit et n'ayez pas peur de lui demander de répéter si vous n'avez pas tout compris. Ou alors, répétez-lui ce que vous croyez avoir compris afin de vous assurer que le message est bien passé.

Les personnes malentendantes ou sourdes voudront peut-être lire sur vos lèvres. Dans ce cas, placez-vous face à elles et ne masquez pas votre bouche ni votre visage. Soyez conscient que lire sur les lèvres devient difficile

M:5

Assistance à une personne handicapée

lorsqu'une lumière du soleil intensive ou des ombres obscurcissent les expressions. Articulez bien et parlez en phrases courtes et claires, mais à la vitesse normale, à votre volume habituel, à moins qu'une personne vous demande expressément de parler plus fort ou plus lentement. Si votre interlocuteur ne vous a pas compris, n'hésitez pas à répéter votre message ou à l'exprimer différemment. Certaines personnes malentendantes ou sourdes ou ayant des difficultés d'apprentissage vous comprendront peut-être plus facilement si vous faites aussi des gestes avec les mains ou si vous vous servez d'un plan pour indiquer par où passer; si vous n'avez pas été compris, proposez-leur de communiquer à l'aide d'un bloc-notes et d'un stylo. Lorsque vous vous adressez à une personne ayant des difficultés d'apprentissage, il est très important de faire des phrases positives et directes, par exemple «Vous cherchez votre siège?» plutôt que «Vous n'êtes pas à la recherche de votre siège, ou bien?».

Ne partez pas du principe qu'une personne a besoin d'assistance simplement parce qu'elle a un handicap. Ce qui peut ressembler pour vous à un effort incroyable peut n'être rien de plus qu'une personne qui gère parfaitement ce qu'elle fait, à son propre rythme et à sa façon. Commencez donc toujours par demander à la personne si elle a besoin d'aide; si elle répond que non, ne lui imposez pas une assistance dont elle ne veut pas et ne vous offusquez pas qu'elle décline votre offre.

Soyez proactif et proposez votre aide si vous pensez qu'elle est nécessaire, mais ne touchez jamais une personne handicapée ni son aide à la mobilité sans sa permission. C'est impoli et cela pourrait aussi la déséquilibrer. Si une personne handicapée a besoin d'aide pour rejoindre sa place ou se rendre vers d'autres installations et que vous ne pouvez pas quitter votre position,appelez un collègue pour qu'il vienne l'aider.

Si une personne en chaise roulante demande votre aide, demandez-lui d'abord où elle veut aller et dites-lui ensuite que vous allez commencer à pousser sa chaise.

Lorsque vous escortez une personne malvoyante ou aveugle, laissez-la saisir votre coude et marchez à côté d'elle. Décrivez le parcours au fur et à mesure, par exemple «encore quelques pas et nous allons tourner à gauche» ou «nous allons arriver vers un escalier». Lorsque vous avez atteint le but, expliquez à la personne où elle se trouve



et, si nécessaire, demandez à un collègue de prendre la relève.

Si la personne a un chien d'assistance, elle préférera peut-être marcher seule à côté de vous. Les chiens d'assistance sont très bien formés et vous ne devriez pas les toucher, les nourrir ou les distraire pendant qu'ils travaillent.

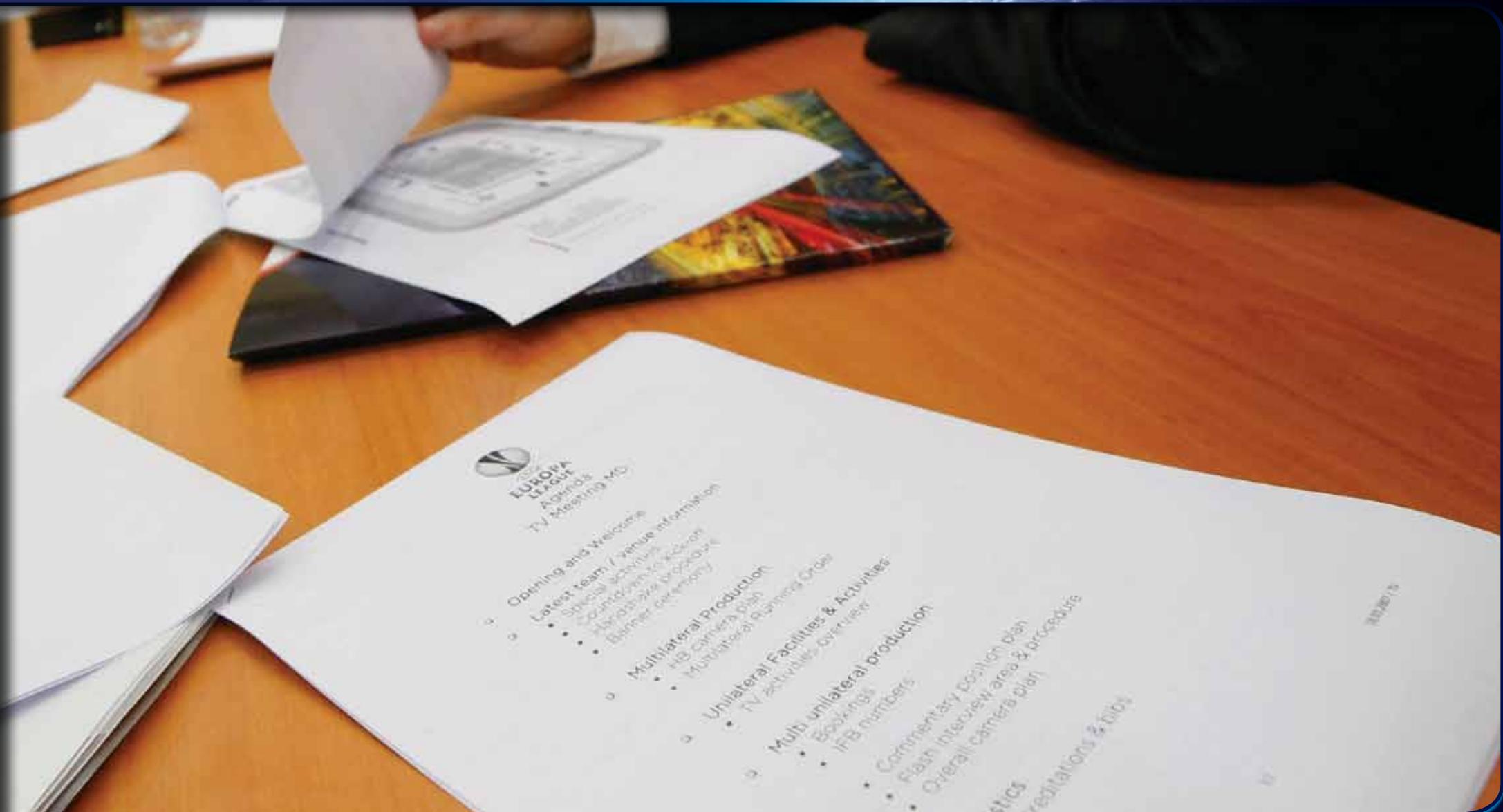
Et règle numéro un: n'ayez pas peur des personnes handicapées. Elles ne s'offusqueront pas si vous faites une faute, tant que vous les traitez avec respect et compréhension.



EXEMPLES DÉVELOPPÉS

N:1	Exemple 1	106
N:2	Exemple 2	107
N:3	Exemple 3	108
N:4	Exemple 4	109
N:4	Exemple 5	110





Les exemples ci-après illustrent des améliorations de la conception reposant sur les bonnes pratiques; ils sont fondés sur des clubs et des lieux fictifs; ils ont été adaptés (avec une autorisation spéciale) du guide *Accessible Stadia Guide* du Royaume-Uni. L'un d'entre eux figure également dans le rapport technique du CEN, CEN/TR 15913:2009 sur les installations pour spectateurs. Nous sommes conscients qu'il n'y a jamais deux sites ou projets identiques, qu'il s'agisse de stades nouveaux ou existants. Néanmoins, beaucoup d'aspects sont transférables. Chacun des exemples développés s'efforce de proposer une approche globale, qui inclut l'accessibilité, le parking, les billets, la circulation et les mouvements et, surtout, de bonnes solutions pour la visibilité.

N:1

Exemple 1

Description: un nouveau stade d'une capacité de 50 000 spectateurs se situe à l'extérieur de la ville; il est bien desservi par le rail, la route et des bus locaux. Il y a une différence de niveau de deux mètres entre le nord et le sud; le nombre de places de parc du stade même est limité à 100 voitures, mais il y a d'autres parkings à différents endroits dans un rayon de 2 km.

Plan et descriptif de l'accès: le consultant en accessibilité a préparé une déclaration et un plan d'affaires sur l'accessibilité en coopération avec l'équipe de conception et le club. En outre, les architectes et l'équipe de conception ont travaillé en étroite collaboration avec le club des supporters handicapés et les organisations locales actives dans le domaine du handicap. Ensemble, ils sont convenus d'un processus de consultation sur l'accessibilité afin de superviser chaque étape de la conception et de la construction. Une liste de

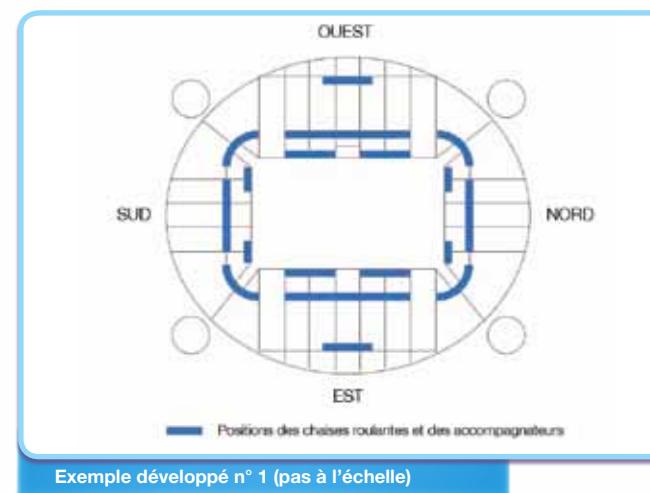
contrôle de l'accessibilité a été dressée pour documenter ce processus dirigé par les utilisateurs. Le plan d'affaires sur l'accessibilité sera passé en revue et contrôlé à intervalles réguliers.

Transports: il y a des points de dépôse pour les autocars et les passagers handicapés (voitures) ainsi qu'une navette depuis les parkings publics désignés. Il y a 12 places de parc réservées aux personnes handicapées (soit plus de 6 % des places de parc).

Accès au terrain: entrées spécifiques à niveau.

Circulation et mouvements: escaliers, rampes et ascenseurs accessibles pour se rendre aux niveaux supérieurs.

Installations d'appui: toilettes et zones de rafraîchissement accessibles à proximité des espaces réservés aux spectateurs handicapés. Ces espaces sont répartis en divers endroits du stade et incluent des zones pour les familles. Les visiteurs handicapés prendront place avec les supporters de



leur équipe. Conception souple, y compris sièges équipés et faciles d'accès à plusieurs endroits du stade pour accueillir des spectateurs handicapés (sans chaise roulante) et leurs chiens d'assistance.

Information et signalétique: approche coordonnée de l'information et de la signalétique, comprenant la réservation des billets pour les spectateurs handicapés, les installations pour les jours de match, la situation des places et les installations d'appui. Commentaires du match accessibles. Plan de sécurité et d'évacuation. Formation du personnel (handicap et accessibilité).

Places pour les spectateurs handicapés:

Places pour utilisateurs de chaise roulante (avec places pour les accompagnateurs): 230 (1,4 m²)

*Places équipées (et faciles d'accès): 230 (min 500 mm x 760 mm)

*Disposition polyvalente permettant une augmentation

Situation des places pour utilisateurs de chaise roulante:

Tribune ouest: 50 au niveau supérieur et 20 au bord du terrain

Tribune est: 50 au niveau supérieur et 15 au bord du terrain

Tribune sud: 43 au niveau supérieur et 10 au bord du terrain

Tribune nord: 32 au niveau supérieur et 10 au bord du terrain

TOTAL (avec places pour les accompagnateurs): 230

- 230 places équipées réparties dans le stade, aux niveaux inférieur et moyen.
- Abris pour joueurs et représentants officiels situés dans la zone des places assises, tribune est.
- Toutes les places pour utilisateurs de chaise roulante garantissent des lignes de vision dégagées lorsque des supporters non handicapés se lèvent. Valeur C: 90.
- Emplacement flexible des toilettes et des zones de rafraîchissement, en fonction du nombre de clients (supporters visiteurs).

N:2

Exemple 2

Description: un nouveau stade d'une capacité de 10 000 spectateurs, avec 3000 places assises et 7000 places debout (couvertes). Les projets de développement à long terme prévoient notamment la possibilité de créer une tribune assise sur le côté est du stade. Situé en périphérie, à 5 kilomètres de la gare la plus proche, le stade est desservi par une bonne ligne de bus (service accru les jours de match). A proximité du stade, il y a des industries légères et quelques quartiers d'habitation; le parking adjacent compte 150 places et des parkings proches peuvent être utilisés lors des matches. Le terrain autour du stade présente un dénivelé de 4 mètres environ d'ouest en est.

Plan et descriptif de l'accès: le club a vendu le stade existant situé au centre-ville et a déménagé vers un site qui lui permettra d'accroître considérablement sa capacité, tant en places assises que debout. Les installations d'appui et les activités commerciales comprendront notamment un club de fitness. Des consultations et des discussions avec un forum d'accessibilité (club de supporters handicapés et organisations locales de handicap) ont débouché sur un accord relatif à un processus de consultation pour l'accessibilité aux nouvelles installations, y compris des mesures en faveur des utilisateurs de chaise roulante, les sièges équipés pour les supporters handicapés et l'introduction de commentaires en audio-description pour les spectateurs malvoyants ou aveugles. Une déclaration et un plan d'affaires sur l'accessibilité seront préparés par le consultant en accessibilité et l'équipe de conception; ils seront revus et évalués tout au long de la construction et du développement du nouveau stade. Une liste de contrôle de l'accessibilité sera

dressée avec le forum d'accessibilité et sera utilisée pour surveiller et documenter ce processus dirigé par les utilisateurs. Les installations et les services seront également revus et surveillés une fois que le stade sera terminé et en service.

Transports: l'autorisation locale d'aménagement urbain comprenait une «solution écologique pour les transports»; le club assurera donc, en plus du service de bus local, une navette en minibus accessible depuis la gare; il a également négocié avec les entreprises locales le droit d'utiliser des places de parc accessibles additionnelles les jours de match. Des points de dépose couverts seront aménagés près des entrées pour les passagers handicapés et les autocars; 15 places de parc (accessibles) seront réservées à côté du stade pour les spectateurs handicapés et 2 autres pour le personnel.

Accès au terrain: entrées spécifiques à niveau.

Circulation et mouvements: rampes et escaliers accessibles vers la tribune est. Ascenseurs et escaliers pour accéder au niveau supérieur du foyer et des tribunes.

Installations d'appui: des toilettes et des zones de rafraîchissement accessibles sont situées aux quatre coins du stade et sous les tribunes.

Places: réparties dans le stade, au bord du terrain et dans les tribunes assises. Les visiteurs handicapés seront placés avec les supporters de leur club. Dispositions pour les chiens d'assistance. Toutes les places pour les utilisateurs de chaise roulante seront situées au niveau supérieur et au bord du terrain, avec des lignes de vision dégagées si les spectateurs autour d'eux devaient se lever en cours de match ou durant l'échauffement.

Information et signalétique: approche coordonnée de l'information et de la signalétique, comprenant la réservation des billets pour

les spectateurs handicapés, les installations accessibles pour les jours de match, la situation des places et les installations. Commentaires du match et programmes accessibles. Plan de sécurité et d'évacuation. Formation du personnel (handicap et sensibilisation aux problèmes d'accessibilité).

Places pour les spectateurs handicapés:

Places pour utilisateurs de chaise roulante: 42 (1,4 m²)

*Places équipées: 42 (min 500 mm x 760 mm)

* Disposition polyvalente permettant une augmentation

Situation des places pour utilisateurs de chaise roulante:

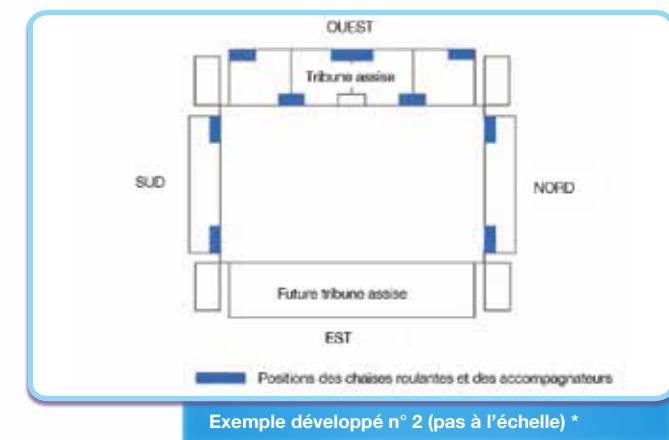
Tribune ouest: 20 au niveau supérieur et 10 au bord du terrain (polyvalentes)

Tribune sud: 6 au bord du terrain

Tribune nord: 6 au bord du terrain

TOTAL (avec places pour les accompagnateurs): 42

- Places équipées situées dans la tribune ouest.
- Abris pour joueurs et représentants officiels situés dans la zone des places assises, tribune ouest.
- Toutes les places pour utilisateurs de chaise roulante doivent garantir des lignes de vision dégagées lorsque des supporters non handicapés se lèvent. Valeur C: 90.



N:3

Exemple 3

Description: stade existant d'une capacité de 22 500 spectateurs (places assises seulement), construit en 1993. Les projets sont notamment la construction d'une nouvelle tribune de 5000 places (sud) pour remplacer la tribune existante de 2500 places. Le stade se situe dans la zone urbaine d'une grande ville; il est desservi par une bonne ligne ferroviaire (2 kilomètres), mais les routes principales locales sont surchargées. Il y a un dénivelé significatif de 5 mètres environ entre le sud et le nord. Le stade dispose d'un nombre limité de places de parc propres (120 voitures), des parkings de la municipalité se trouvent toutefois à proximité. Il est interdit de se garer le long des routes les jours de match (riverains uniquement).

Plan et descriptif de l'accès: la politique du club est de proposer aux supporters handicapés des places équivalentes (y compris utilisateurs de chaise roulante et places équipées/ faciles d'accès) à celles des spectateurs sans handicap. Le club travaille en étroite collaboration avec l'association des supporters handicapés. L'âge des installations existantes, datant de 1993, et la nécessité de proposer davantage de places assises ont amené le club à mener un audit sur l'accessibilité pour examiner tous les aspects des obligations du club en matière d'accessibilité, en sa qualité d'employeur et de fournisseur de services (spectateurs).

Audit sur l'accessibilité: les principaux problèmes et questions dégagés sont les voies d'accès, les entrées, une signalétique et des informations lacunaires, des toilettes et des zones de rafraîchissement éloignées, de mauvaises

lignes de vision dans certaines zones, des dispositions insuffisantes pour les utilisateurs de chaise roulante et un nombre insuffisant de places équipées pour les supporters handicapés, la circulation et les mouvements vers les niveaux supérieurs.

Dispositions existantes:

Places pour utilisateurs de chaise roulante, avec places pour les accompagnateurs: 100 (manque de 65)

Places équipées: 165 (qualité moindre)

Proposition:

Places pour utilisateurs de chaise roulante, avec places pour les accompagnateurs: 165 (améliorées et nouvelles)

Places équipées: 165 (améliorées)

Transports et parking pour voitures: le club assurera un service de navette depuis les parkings municipaux; des places de stationnement supplémentaires pour personnes handicapées seront prévues dans les rues alentour les jours de match. Un point de dépôse pour les passagers handicapés sera aménagé. Il y a déjà 15 places de parc réservées aux personnes handicapées.

Accès au terrain: des entrées spécifiques seront aménagées avec un accès à niveau.

Circulation et mouvements: ascenseurs, rampes et escaliers accessibles.

Installations d'appui: des toilettes et des zones de rafraîchissement accessibles supplémentaires seront aménagées dans le cadre d'un projet global de rénovation et d'amélioration.

Places: consultation et accord avec le club des supporters handicapés concernant les manquements des installations existantes et les contraintes architecturales; ils ont débouché sur des dispositions plus généreuses en faveur des spectateurs handicapés dans la nouvelle tribune prévue et un projet de transformation progressive des tribunes existantes. Des dispositions seront prises également pour les spectateurs handicapés avec chiens d'assistance.

Information et signalétique: un site Web accessible sera mis en ligne et des dispositions sont prévues pour améliorer la réservation de billets pour les spectateurs handicapés. Une information, une signalétique et une orientation accessibles coordonnées seront mises en œuvre. La formation du personnel sera améliorée (handicap/sensibilisation aux problèmes d'accessibilité).

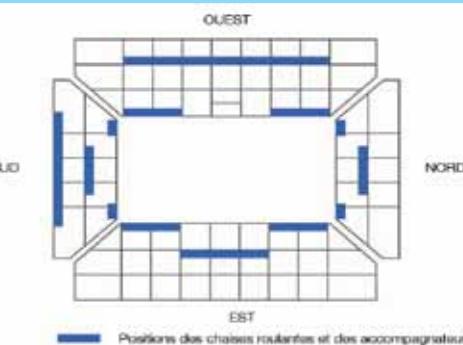
Places équipées: places polyvalentes pour 165 personnes handicapées; le nombre peut être augmenté, mais les places se concentrent dans des zones définies. En outre, des zones pour les familles seront aménagées derrière les places au bord du terrain dans les tribunes est et ouest.

- Les abris pour joueurs et représentants officiels seront déplacés en même temps que les places assises dans la tribune ouest.
- Toutes les places pour utilisateurs de chaise roulante seront conçues pour assurer des lignes de vision dégagées lorsque des supporters non handicapés se lèvent. Valeur C: 90.
- Les modifications apportées aux tribunes existantes exigeront des places surélevées.

N:4

Exemple 4

Situation des places pour utilisateurs de chaise roulante et places pour accompagnateurs:		Actuel	Proposé
Tribune ouest	niveau supérieur	35	45
	bord du terrain	10	15
Tribune est	niveau intermédiaire	20	18
	bord du terrain	10	15
Tribune sud	niveau supérieur	aucune	35
(Nouvelle tribune)	niveau intermédiaire	7	10
	bord du terrain	4	6
Tribune nord	niveau intermédiaire	10	15
	bord du terrain	4	6
TOTAL		100	165



Exemple développé n° 3 (pas à l'échelle) *

Description: stade existant d'une capacité de 25 000 spectateurs, avec zones de places assises, construit en 1998. Les propositions comprennent une nouvelle tribune sud couverte pour 2500 spectateurs, qui doit remplacer celle qui date 1985. Stade situé dans une grande ville, dans une zone qui connaît une profonde régénération par l'installation de bureaux/logements, de petites entreprises et d'un grand supermarché. Une nouvelle liaison ferroviaire est proposée pour le quartier ainsi qu'un accroissement du nombre de bus venant d'autres quartiers de la ville. Le site comprend un parking pour 300 voitures. Le projet de rénovation du stade prévoit une modernisation de parties des installations existantes et la construction de nouvelles tribunes.

Plan et descriptif de l'accès: le club soutient la création d'un nouveau club des supporters handicapés, qui sera associé au projet, au même titre que la direction, un consultant en accessibilité et une équipe de conception. Il a demandé un audit sur l'accessibilité des installations existantes et a défini un plan d'affaires sur l'accessibilité. Le plan d'accès sera révisé et approuvé au fur et à mesure de la progression des travaux de rénovation et de construction.

Audit sur l'accessibilité: l'audit a révélé des voies d'accès lacunaires dans le périmètre du stade, un nombre insuffisant de toilettes et de zones de rafraîchissement situées près des places assises, une signalétique et des informations lacunaires, la nécessité d'améliorer les dispositions en faveur des utilisateurs de chaise roulante et de prévoir des sièges équipés et faciles d'accès pour les spectateurs handicapés.

Situation des places pour utilisateurs Actuel Proposé de chaise roulante et places pour accompagnateurs:

Tribune ouest	niveau supérieur	30	40
	bord du terrain	20	15
Tribune est	niveau intermédiaire	30	38
	bord du terrain	20	15
Tribune sud	niveau supérieur	aucune	20
	bord du terrain	aucune	8
Tribune nord	niveau supérieur	aucune	25
	bord du terrain	10	7
TOTAL		110	168

Dispositions existantes:

Places pour utilisateurs de chaise roulante, avec places pour les accompagnateurs: 110 (manque de 58)

Places équipées: 120 (manque de 48)

- En outre, les zones pour les familles seront améliorées et situées derrière les places au bord du terrain dans la tribune ouest. Le nombre de places équipées et faciles d'accès pour les personnes handicapées passera de 120 à 150 (dimensions minimales de 500 mm x 760 mm), disposition polyvalente.
- Toutes les places seront conçues pour assurer des lignes de vision dégagées lorsque des supporters non handicapés se lèvent. Valeur C: 90.

Transports et parkings pour voitures: le calendrier de la construction de la nouvelle ligne ferroviaire est incertain; le club s'est engagé à mettre des places de parc additionnelles à la disposition des spectateurs handicapés dans le parking existant et à mieux placer les points de dépôt pour les passagers handicapés arrivant en voiture ou en autocar. Le club des supporters handicapés s'est vu octroyer une aide financière pour acheter un autocar adapté.

N:5

Exemple 5

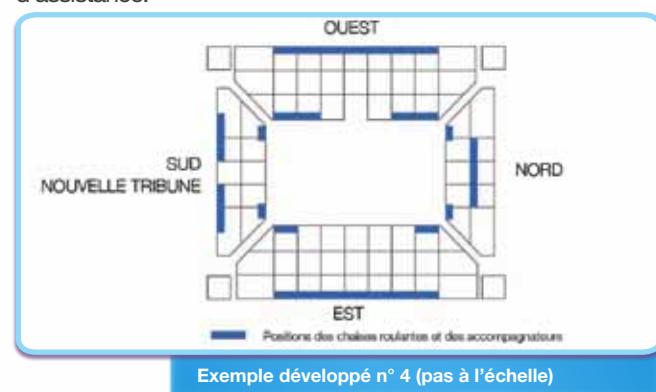
Accès au terrain: les chemins et les surfaces à niveau seront améliorés.

Circulation et mouvements: des rampes et des ascenseurs accessibles desservent les niveaux supérieurs des tribunes ouest et est.

Installations d'appui: des toilettes et des zones de rafraîchissement supplémentaires accessibles (aux personnes handicapées) seront aménagées dans la tribune ouest et dans les coins de la tribune sud.

Places: amélioration et augmentation des places dans la tribune ouest, avec des places surélevées.

Information et signalétique: accessibilité au site Web améliorée et mise en œuvre d'une approche coordonnée de l'information et de la signalétique accessibles. Dispositions pour chiens d'assistance.



Description: stade existant d'une capacité de 15 000 places assises, construit en 1995. Aucun projet d'agrandissement ou de rénovation. Le stade est situé à proximité d'une autoroute. Plusieurs grandes villes sont situées dans un rayon de 50 kilomètres. Il y a de grands projets de bureaux et une grande surface de bricolage à proximité. La gare ferroviaire la plus proche se situe à 8 kilomètres, avec un service de bus jusqu'au stade. Le périmètre du stade est plat, mais le parking pour les voitures et les autocars (300 places) se situe sur une colline.

Plan et descriptif de l'accès: le club a reçu plusieurs plaintes de spectateurs handicapés à propos de questions d'accès, dont celui au parking et au stade, et le nombre limité de places accessibles. Conscient de sa mission (charte) et de son engagement à fournir des installations et des services accessibles, le club a ordonné un audit sur l'accessibilité. Celui-ci s'intéressera aux installations, aux services et à la politique du club en égard aux spectateurs handicapés, aux employés (et bénévoles) et aux clients, lors des matches et en dehors. L'auditeur élaborera également un plan d'affaires sur l'accessibilité dans lequel il esquissera les améliorations et modernisations nécessaires.

Audit sur l'accessibilité: les plans des travaux de modernisation et d'amélioration ont été fournis par le client (et les architectes), y compris un plan du site, des plans extérieurs, des coupes et des façades. Les installations

existantes ont été examinées en les parcourant; mesures, descriptions et photographies ont été réunies pour documenter toutes les caractéristiques telles que rampes (et leur pente), voies de circulation, places équipées, situation des places, lignes de vision, signalétique, etc. Cette publication a été utilisée comme référence pour les bonnes pratiques, avec les problèmes fondamentaux et les obstacles physiques mis en évidence comme suit:

Transports: introduction d'un service de minibus accessible desservant la gare la plus proche lors des matches.

Parking pourvoitures: des places de parc supplémentaires pour les personnes handicapées seront prévues près des entrées. Leur nombre passera de 10 à 18 (6 % de 300 = 18). Des améliorations seront apportées aux rampes d'accès depuis le parking. Un point de dépose couvert sera construit pour les spectateurs handicapés et les passagers d'autocars.

Accès au terrain: des revêtements lisses seront posés sur les chemins d'accès depuis le parking (actuellement gravier) et de nouveaux accès à niveau, des rampes et des marches accessibles sont prévus.

Circulation et mouvement: des ascenseurs accessibles supplémentaires vont être ajoutés dans les tribunes ouest et est pour desservir les niveaux intermédiaire et supérieur. Les surfaces, les voies de circulation et les mains courantes seront améliorées dans les zones repérées, et

Emplacements existants des espaces pour utilisateurs de chaise roulante et des places pour accompagnateurs:

Tribune ouest	niveau supérieur	35 (mauvaise visibilité)
	bord du terrain	15
Tribune est	niveau supérieur	20 (mauvaise visibilité)
	bord du terrain	15
Tribune sud	niveau supérieur	10
	bord du terrain	10
TOTAL		105 (manque de 20)
Places équipées		90 (manque de 35)
Tribunes est et ouest		

Emplacements proposés des espaces pour utilisateurs de chaise roulante et des places pour accompagnateurs:

Tribune ouest	niveau supérieur	35
	bord du terrain	10
Tribune est	niveau supérieur	35
	bord du terrain	10
Tribune sud	niveau supérieur	10
	bord du terrain	6
Tribune nord	niveau supérieur	13
(visiteurs)	bord du terrain	6
TOTAL		125

des panneaux en verre seront ajoutés à certaines portes.

Installations d'appui: améliorations de zones de rafraîchissement existantes pour les rendre accessibles. Des toilettes supplémentaires pour personnes handicapées seront installées près des places réservées dans les tribunes ouest et est.

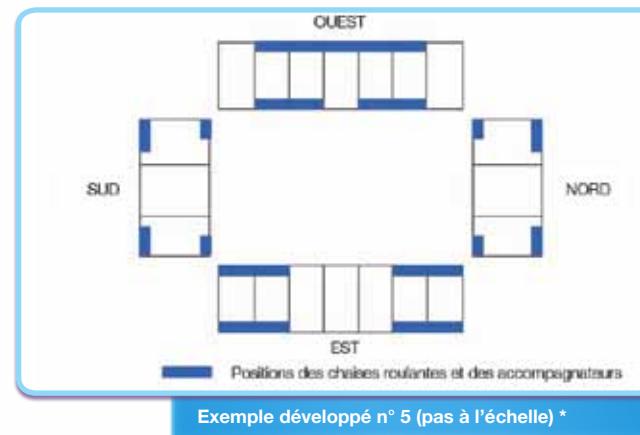
Information et signalétique: le site Web du club et les possibilités de réserver des billets seront rendus plus accessibles. Une signalétique et une orientation accessibles coordonnées seront ajoutées dans tout le stade.

Utilisateurs de chaise roulante: les zones pour utilisateurs de chaise roulante avaient été vivement critiquées par

des spectateurs handicapés. Ils regrettaiient surtout le petit nombre de places et les mauvaises lignes de vision (surtout quand des supporters non handicapés se lèvent aux moments clés du match, par exemple lorsque des buts sont marqués). Un certain nombre d'options et de solutions ont été étudiées.

- D'entente avec le club des supporters handicapés et les organisations actives dans le domaine du handicap, un plan acceptable pour les places des personnes en chaise roulante a été convenu. Des places supplémentaires y sont prévues au bord du terrain et des espaces surélevés améliorés au niveau supérieur des tribunes ouest, est et sud, ainsi que de nouvelles places surélevées dans la tribune nord pour les visiteurs. Les travaux seront échelonnés sur trois ans. Des places équipées additionnelles seront aménagées pour les spectateurs handicapés (dimensions minimales de 500 mm x 760 mm).
- Places équipées dans les tribunes ouest, est et nord avec dispositions pour les chiens d'assistance.
- Toutes les places seront conçues pour assurer des lignes de vision dégagées lorsque des supporters non handicapés se lèvent. Valeur C: 90.
- Les améliorations seront planifiées sur trois ans.

Les illustrations 1 à 5 des exemples développés ont été adaptées à partir du guide *Accessible Stadia Guide*, avec nos vifs remerciements à la «Football Licensing Authority» et au «Football Stadia Improvement Fund».



GLOSSAIRE

Accessibilité universelle: entièrement accessible à toutes les personnes. Le terme peut se rapporter à des installations, des services, des politiques ou des attitudes.

Accompagnateur: voir assistant personnel.

Appareil auditif: appareil utilisé par des personnes malentendantes pour augmenter le volume du son et le rendre plus clair, et souvent aussi pour éliminer les bruits de fond et les interférences.

Assistant personnel ou accompagnateur: personne ou compagnon qui aide une personne handicapée afin de lui permettre de vivre de manière indépendante dans son logement et sa communauté. Sans elle, la personne handicapée pourrait être limitée dans son action en raison de barrières physiques, sensorielles, intellectuelles ou psychologiques. Un assistant personnel ou un accompagnateur peut aider la personne handicapée dans les gestes de la vie de tous les jours, les soins personnels, la mobilité et l'indépendance.

Audio-description: commentaires incluant des informations supplémentaires pour les personnes qui ne voient pas l'activité décrite. Les commentateurs fournissent aux auditeurs des renseignements sur tout ce qui est significatif, par exemple le langage corporel, les expressions du visage, le décor, l'action, les vêtements, les couleurs et tous les autres détails qui contribuent à brosser le tableau, qu'il s'agisse du lieu, des événements ou de l'ambiance.

Barrières attitudinales: attitudes, peurs, préjugés et idées préconçues qui empêchent les personnes avec et sans handicap d'avoir des rapports positifs et diversifiés qui ne soient pas entravés par la discrimination.

Barrières intellectuelles: obstacles qui peuvent empêcher une personne handicapée de comprendre son environnement ou des services. Il peut s'agir d'instructions complexes, d'une signalétique lacunaire ou d'informations compliquées pour trouver son chemin.

Barrières psychologiques: obstacles qui peuvent empêcher une personne handicapée de se sentir sûre dans son environnement ou lorsqu'elle utilise des services. Il peut s'agir de règles et de routines strictes, d'espaces exigus et de services inflexibles.

Barrières physiques: obstacles matériels qui peuvent empêcher des personnes handicapées d'accéder à des bâtiments, des espaces publics et des services. Il peut s'agir de rampes escarpées, d'escaliers ou d'autres barrières, permanentes ou temporaires.

Barrières sensorielles: obstacles qui peuvent empêcher des personnes handicapées de capter des informations relatives à leur environnement ou à des services. Il peut s'agir d'alarmes ou d'instructions sonores, de menus ou de signes écrits/imprimés en texte standard uniquement.

Barrières temporaires: obstacles amovibles se trouvant dans l'environnement «construit» ou physique et qui peuvent gêner les personnes handicapées. Il peut s'agir d'objets tels que des meubles, des voitures garées, des bacs à fleurs ou tout autre obstacle pouvant aisément être enlevé.

Bon accès: mise à disposition d'un environnement dénué de barrières ainsi que les changements qui y sont liés en matière de politique, de procédure et de construction afin

de garantir que tout individu peut profiter de toute activité ou événement et y participer pleinement.

Conception dénuée de barrières: conception de bâtiments, de systèmes de transport et d'environnements en plein air qui garantit aux personnes handicapées un accès indépendant et sûr, afin qu'elles disposent des mêmes choix que tous les autres usagers (voir conception universelle).

Conception universelle: approche allant encore plus loin que la conception dénuée de barrières; elle vise à répondre aux besoins de toutes les personnes composant la société, donc aussi les enfants et les personnes âgées, afin de créer un environnement qui soit vraiment juste et accessible à tous.

Environnement construit: espaces et infrastructures créés ou modifiés de manière que des personnes puissent y vivre, y travailler et y entretenir des relations sociales. Des exemples d'environnements construits sont les bâtiments, les places publiques, les transports, les parkings, les rues, les monuments, les stades, etc.

Environnement construit accessible: un environnement physique ou «construit» qui a été créé ou modifié de manière que toute personne puisse y accéder, en partir et s'y mouvoir.

Format d'information alternatif: publications imprimées, sites Web et documents produits dans un format hors normes. Quelques exemples: fichiers texte sur un disque d'ordinateur, impression en caractères de grande taille, livres audio sur bande ou au format MP3, braille, etc.

Harcèlement, abus et crimes liés au handicap: tout incident de harcèlement ou d'abus que la victime elle-même ou toute autre personne ressent comme étant motivé par l'hostilité ou les préjugés liés au handicap, réel ou perçu, d'une personne.

Inaccessible: tout lieu, activité, service, politique ou événement qui n'est pas à la disposition des personnes handicapées ou qui les exclut en raison d'une ou de plusieurs barrières restrictives.

Inclusion: engagement actif des personnes handicapées à tous les niveaux de la société. La seule présence de personnes handicapées ne signifie pas forcément qu'il y a inclusion. Une organisation, un programme, un service ou une infrastructure n'est vraiment inclusif que si des personnes handicapées peuvent participer à titre de membres à part entière, qui défendent leurs propres intérêts, ou en qualité d'employés et/ou de clients, et qu'ils se sentent estimés, inclus et respectés.

Interprète: personne diplômée ou spécialement formée pour faciliter la communication entre des personnes qui ne parlent pas, n'entendent pas ou ne comprennent pas la même langue. Elle peut traduire d'anglais en français ou du langage parlé vers le langage des signes pour une personne qui est sourde ou malentendant.

Logiciels à commande vocale: logiciels d'ordinateur avec technologie d'assistance qui permettent à des personnes d'écrire et d'utiliser des équipements en donnant les ordres oralement au lieu d'utiliser leurs mains.

Modèle social du handicap: une approche qui voit le handicap comme le résultat des limitations

environnementales ou des barrières créées par la société. Si ces barrières sont supprimées, les personnes handicapées ont la possibilité d'exprimer leur indépendance et ont les mêmes chances de participer pleinement à la vie sociale.

Modèle médical du handicap: définition médicale du handicap, où l'accent est mis exclusivement sur l'individu et où l'on part du principe que les limitations sont fondées sur le diagnostic médical ou la pathologie individuelle. Selon les défenseurs du modèle social du handicap, le modèle médical omet de prendre en compte l'impact que les barrières externes, environnementales et sociales ont sur la capacité d'une personne à remplir les rôles sociaux qui sont «attendus» d'elle.

Organisation d'entraide: un groupe national ou local de personnes handicapées qui parlent pour elles-mêmes et défendent leurs propres intérêts. Il existe de telles organisations dans toute l'Europe, les personnes handicapées prenant de plus en plus en main leurs affaires afin de favoriser des mêmes droits d'accès et l'inclusion.

Places/sièges équipés: sièges disposant de plus d'espace pour les jambes à l'avant et sur les côtés pour un chien d'assistance ou pour les personnes qui utilisent une aide à la mobilité telle que des béquilles ou un déambulateur. Ces sièges peuvent en outre être équipés d'accoudoirs. De telles places devraient être proposées un peu partout dans le stade, à la fin des rangées, en plus des espaces pour utilisateurs de chaises roulantes. Ces sièges sont appropriés également pour les femmes enceintes et les personnes de taille inhabituelle.

Places/sièges faciles d'accès: places situées dans des zones du stade faciles d'accès, par exemple en bout de

rangée et avec peu de marches. Ces places, qui devraient être mises à disposition partout dans le stade, devraient être clairement signalées par la billetterie et disponibles sur demande.

Relais téléphonique: un service fournissant des assistants ou des traducteurs qui jouent le rôle d'intermédiaires au téléphone entre une personne qui entend et une personne qui est sourde ou malentendant, sourde et aveugle et/ou souffre de troubles de la parole.

Ségrégation: pratique consistant à séparer les personnes handicapées de leur communauté, à les isoler ou à les traiter autrement parce qu'elles sont «handicapées». La ségrégation est parfois utilisée comme solution non inclusive et manquant d'imagination pour gérer les problèmes liés aux barrières physiques, sensorielles, intellectuelles ou psychologiques. La plupart des personnes handicapées la considère comme une solution issue du modèle médical du handicap, qui les isole et le prive de leur droit de choisir.

Sous-titrage en direct: processus par lequel un sous-titreur tape les mots qui sont dits dans un appareil et/ou les note en sténographie, le texte apparaissant ensuite sur un écran d'ordinateur, TV ou vidéo ou tout autre appareil audio-visuel conçu pour les personnes malentendantes ou sourdes.

Vie indépendante: accès aux mêmes droits et aux mêmes chances, avec la possibilité de faire des choix en tant que personne et consommateur, afin d'exprimer son indépendance et d'être intégré entièrement dans la société et d'y participer pleinement.

RÉFÉRENCES

1. Rapport technique CEN/TR 15913:2009 Installations pour spectateurs – Critères de disposition des espaces d’observation pour les spectateurs ayant des besoins spécifiques, publié par le Comité Européen de Normalisation (CEN) en août 2009. Ce rapport technique, qui a été approuvé par le CEN le 13 juillet 2009, a été élaboré par le Comité technique CEN/TC 315. Les membres du CEN sont les organes nationaux de normalisation des pays suivants: Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse et Royaume Uni.
2. Note informative 1 du CAFE, à télécharger sous:
www.cafefootball.eu
3. Le Manuel de référence Build for All – Good Intentions Are Not Enough: A guide to the implementation of accessibility to the built environment through Public Procurement. Consultez le site www.build-for-all.net pour des mises à jour.
4. 2010: Une Europe accessible à tous. Rapport du groupe d’experts constitué par la Commission européenne, octobre 2003
5. Le site Web du Forum Européen des Personnes Handicapées (www.edf-feph.org)
6. Accessible Stadia Guide: A good practice guide to the design of facilities to meet the needs of disabled spectators and other users, publié en 2003 par le «Football Stadia Improvement Fund» et la «Football Licensing Authority», Royaume-Uni
7. Guide to Safety at Sports Grounds, cinquième édition, publié en 2008 par le Département de la Culture, des Médias et du Sport, Royaume-Uni
8. Technical Manual on Accessibility: An Inclusive Approach to the Olympic & Paralympic Games, publié en 2009 par le Comité international paralympique
9. Guide de l’UEFA pour des stades de qualité, 2011

Production: publié par l'Union européenne des associations de football (UEFA), Nyon, Suisse

Editorial: CAFE (Joyce Cook), Ben Veenbrink, Ged Poynton, John Beattie, Marc Timmer

Impression:
Artgraphic Cavin SA, Grandson, Suisse

Photos:
UEFA, Getty Images, empics, SPORTSFILE, PA Archive

UEFA
Route de Genève 46
CH-1260 Nyon 2
Switzerland
Telephone +41 848 00 27 27
Telefax +41 848 01 27 27
UEFA.com

Union des associations
européennes de football

