

Quelles sont les obligations de l'entreprise vis-à-vis des visiteurs handicapés ?

Réponse courte

L'entreprise doit garantir l'accessibilité de ses locaux à tous les visiteurs handicapés depuis l'entrée en vigueur de la loi du 7 janvier 2022 le 1er juillet 2023. Cette obligation s'applique à tout lieu ouvert au public, privé ou public, incluant les espaces professionnels recevant des visiteurs.

Les aménagements requis comprennent rampes d'accès, ascenseurs adaptés, portes automatiques, signalétique accessible, sanitaires PMR et places de stationnement réservées. Les lieux existants doivent être mis en conformité avant le 1er janvier 2032, sauf dérogation accordée par le Conseil consultatif de l'accessibilité.

Le non-respect expose l'entreprise à des sanctions pénales (amendes et emprisonnement), la fermeture temporaire ou définitive des locaux, et l'exclusion des marchés publics. La loi prévoit également des sanctions pour refus d'aménagement raisonnable.

Définition

Un visiteur handicapé désigne toute personne, non salariée de l'entreprise, présentant une **déficience physique, sensorielle, mentale ou psychique**, temporaire ou permanente, et accédant aux locaux de l'entreprise pour des motifs professionnels, commerciaux, institutionnels ou privés.

Cette notion s'appuie sur la **loi du 7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, qui a remplacé la loi du 29 mars 2001. Elle s'inscrit dans le cadre de la **Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées**, ratifiée par le Luxembourg en 2011.

L'accessibilité vise à garantir l'**égalité de traitement** et l'**autonomie** des personnes handicapées lors de leur venue dans les locaux de l'entreprise, conformément aux principes de non-discrimination et d'inclusion sociale prévus par la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées.

Questions fréquentes

Quel est le délai pour mettre en conformité les locaux existants avec les normes d'accessibilité ?

Les lieux existants doivent être mis en conformité avant le 1er janvier 2032. Les nouvelles constructions et changements d'affectation doivent être conformes immédiatement, tandis que les transformations importantes doivent respecter les normes lors des travaux.

Quelles sanctions risque une entreprise qui ne respecte pas les obligations d'accessibilité ?

L'entreprise s'expose à des sanctions pénales (amendes de 251 à 25.000 euros et emprisonnement de 8 jours à 2 ans), la fermeture temporaire ou définitive des locaux, et l'exclusion des marchés publics. Le refus d'aménagement raisonnable constitue également une discrimination sanctionnable.

Quelles sont les obligations légales des entreprises envers les visiteurs handicapés au Luxembourg ?

Depuis le 1er juillet 2023, les entreprises doivent garantir l'accessibilité de leurs locaux à tous les visiteurs handicapés selon la loi du 7 janvier 2022. Cela inclut l'installation de rampes d'accès, ascenseurs adaptés, portes automatiques, signalétique accessible, sanitaires PMR et places de stationnement réservées.

Quels types d'entreprises sont concernés par les obligations d'accessibilité aux visiteurs handicapés ?

Toutes les entreprises privées, cabinets de professions libérales, commerces, restaurants, hôtels, banques et établissements recevant des visiteurs sont concernés. La loi s'applique à tout lieu ouvert au public, qu'il soit du domaine public ou privé.

Conditions d'exercice

La loi du 7 janvier 2022 étend significativement le champ d'application par rapport à l'ancienne législation : les exigences d'accessibilité s'appliquent désormais à **tout lieu ouvert au public**, qu'il soit du domaine public ou privé. Sont concernés les entreprises privées, cabinets de professions libérales, commerces, restaurants, hôtels, banques et tout établissement recevant des visiteurs.

Les obligations diffèrent selon la situation du bâtiment :

| Type de lieu | Exigences d'accessibilité | Délai de mise en conformité |
|----------------------------------|---|---------------------------------------|
| Nouvelle construction | Conformité totale obligatoire dès la construction | Applicable depuis le 1er juillet 2023 |
| Changement d'affectation | Conformité totale obligatoire lors du changement | Immédiat |
| Lieux existants | Mise en conformité aux normes actuelles | Avant le 1er janvier 2032 |
| Transformation importante | Conformité pour les parties transformées | Lors des travaux |

Des **dérogations** peuvent être accordées par le Conseil consultatif de l'accessibilité en cas d'impossibilité technique avérée ou de contrainte patrimoniale. Le concept de **solutions d'effet équivalent** permet une certaine souplesse dans l'application des normes tout en garantissant l'objectif d'accessibilité.

Modalités pratiques

L'accessibilité doit être effective et continue pendant les horaires d'ouverture au public. Les aménagements nécessaires varient selon les types de handicap et incluent les éléments suivants :

| Catégorie d'aménagement | Équipements requis |
|-------------------------------|--|
| Accès extérieur | Rampes d'accès, places de stationnement PMR, cheminements sans obstacle |
| Circulation intérieure | Ascenseurs adaptés, portes automatiques ou élargies, absence d'obstacles |
| Signalétique | Braille, relief, contraste visuel, pictogrammes normalisés |
| Sanitaires | Toilettes PMR avec dimensions réglementaires, barres d'appui |
| Communication | Dispositifs d'appel adaptés, boucle magnétique pour malentendants |
| Sécurité | Systèmes d'alarme visuels et sonores, procédures d'évacuation adaptées |

L'entreprise doit assurer la **maintenance régulière** des équipements d'accessibilité et former le **personnel d'accueil** à l'accompagnement des personnes handicapées. En cas de travaux ou de situations temporaires limitant l'accessibilité, des **mesures compensatoires** doivent être mises en place : signalisation adaptée, accompagnement humain, itinéraires alternatifs.

Le propriétaire ou l'emphytéote du lieu ouvert au public doit faire établir un **certificat de conformité** par un contrôleur technique en accessibilité agréé, tant pour les plans que pour les travaux réalisés.

Pratiques et recommandations

Il est fortement recommandé de réaliser un **audit d'accessibilité** des locaux avec un expert agréé pour identifier les non-conformités et établir un plan d'action priorisé en vue de l'échéance du 1er janvier 2032. L'**ADAPTH** (Association luxembourgeoise d'aide aux personnes handicapées) assure la mission de Centre de compétence national pour l'accessibilité des bâtiments et peut accompagner les entreprises.

L'information sur l'accessibilité doit être communiquée clairement sur tous les supports de l'entreprise : site internet, documentation commerciale, signalétique d'accueil. Le personnel d'accueil doit être sensibilisé aux différents types de handicap et formé aux techniques d'accueil adapté, notamment la communication avec les personnes malentendantes ou malvoyantes.

Lors de l'organisation d'événements, de réunions ou de manifestations, l'entreprise doit anticiper les besoins spécifiques en prévoyant dispositifs d'assistance, interprétariat en langue des signes si nécessaire, ou documentation en formats accessibles. Toute demande d'**aménagement raisonnable** formulée par un visiteur handicapé doit être examinée sérieusement, le refus n'étant justifiable qu'en cas de charge disproportionnée démontrée.

Les entreprises peuvent bénéficier d'**aides financières** de l'État pour la réalisation des travaux d'accessibilité. Il convient de se renseigner auprès du Ministère de la Famille et de l'Intégration pour connaître les dispositifs de soutien disponibles.

Cadre juridique

| Référence | Objet |
|--|---|
| Loi du 7 janvier 2022 | Accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs (en vigueur depuis le 1er juillet 2023, abroge la loi du 29 mars 2001) |
| Règlements grand-ducaux du 8 février 2023 | Règlements d'exécution de la loi du 7 janvier 2022 |
| Loi modifiée du 12 septembre 2003 | Relative aux personnes handicapées |
| Règlement grand-ducal du 7 octobre 2004 | Portant exécution de la loi du 12 septembre 2003 |
| Article 455 du Code pénal | Sanctions en cas de discrimination (8 jours à 2 ans d'emprisonnement, amendes de 251 à 25.000 euros) |
| Article 38 du Code pénal | Peines applicables aux personnes morales (dissolution possible) |
| Convention ONU du 13 décembre 2006 | Convention relative aux droits des personnes handicapées (ratifiée par le Luxembourg en 2011) |

Le refus de réaliser un aménagement raisonnable face à la demande d'une personne handicapée constitue une discrimination sanctionnable pénalement. Les lieux existants bénéficient d'un délai jusqu'au 1er janvier 2032 mais doivent entreprendre les démarches de mise en conformité dès à présent.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.