

ACCESSIBILITE ET MESURES SANITAIRES

Conseils pour des
mesures sanitaires
inclusives

equal.brussels 
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

DECEMBRE 2022



© PHOTOPQR/Voix du Nord/Matthieu Botte

Table des matières

Introduction.....	3
De nouvelles habitudes.....	3
Tous concernés	3
Des associations relais	4
Principes de base	4
Abords et bâtiments	7
Cheminevements piétons.....	7
Espaces d'attente.....	9
Accès.....	10
Locaux.....	10
Terrasses.....	10
Stationnement et transports.....	11
Equipements et services	12
Dispositifs sanitaires	12
Desk, comptoirs, étals.....	12
Mode de paiement	14
Zone de repos	14
Sanitaires	14
Déplacement & livraisons	15
Objets de contact.....	16
Communication adaptée.....	18
Sur place	18
A distance	20
Sensibilisation et formation	23
En résumé.....	26
Ressources	27

Introduction

De nouvelles habitudes

A l'heure où la vie normale a repris sa place, il semble bien que certaines mesures sanitaires, instaurées lors du confinement, restent d'actualité. Plusieurs d'entre elles se sont adaptées ou sont devenues la règle, comme la distanciation, le port du masque dans les endroits à risque, le télétravail, l'occupation accrue de l'espace public, les zones d'attente organisées, etc. Ces attitudes et réflexes, qui ont pris place dans nos vies quotidiennes, ne doivent pas nous faire oublier que les inégalités qui préexistaient pour les personnes avec des besoins spécifiques se sont davantage creusées.

Ces personnes plus vulnérables (personnes en situation de handicap, personnes âgées, femmes enceintes, personnes atteintes de maladies chroniques, etc.) forment un groupe mis à part. Elles ont été les plus touchées par la crise sanitaire; et cela d'autant plus que les mesures qui ont été mises en place pour lutter contre la pandémie présentaient un caractère discriminant (seul dans les magasins, absence de contacts sociaux, restriction des soins à domicile, confinement, techniques de communication distancielle, etc.)

Aujourd'hui encore, que ce soit pour la circulation sur les trottoirs, les files d'attente, l'accès aux services et commerces, il est fondamental d'avoir une attention particulière à ce public spécifique et il convient d'adapter et d'améliorer l'accessibilité de ceux-ci. Il faut rester attentif à ce que nos nouvelles habitudes soient inclusives afin de ne pas perturber les repères existants et ne pas porter atteinte à l'accessibilité des PMR (personnes à mobilité réduite).

Tous concernés

Cette préoccupation touche tous les lieux qui accueillent du public, dans tous les secteurs d'activités. Gestionnaires de bâtiments, exploitants de commerces, administrations locales, responsables d'établissements de loisirs, de soins, d'enseignement, sociétés de transport, employeurs, PME, indépendants, prestataires de services, organisateurs d'évènements, constituent le public cible de la présente publication.

Cette brochure a pour but de les sensibiliser aux difficultés d'autonomie des PMR, aux exigences de la mobilité de ces usagers. Elle met le doigt sur les manquements constatés,

tout en offrant une série d'éléments à prendre en compte pour l'élaboration de solutions appropriées, concrètes, efficaces et réalistes, notamment au niveau financier. Elle a pour objectif d'orienter ces différents acteurs et à les inciter à s'adapter à tous leurs visiteurs, qu'ils soient clients, usagers, employés, élèves, patients, etc. Pour soutenir leurs démarches, ce fascicule fait l'inventaire de bonnes pratiques en matière d'accessibilité universelle et met en évidence les points d'attention.

Des associations relais

Ces conseils sont issus de l'expérience des membres de l'association AMT Concept ainsi que des contacts avec d'autres experts et personnes ressources, notamment au sein du CAWaB. Ils se basent également sur les témoignages récoltés par UNIA (voir les encadrés repris à différents endroits) dans le cadre d'une enquête en ligne menée en juin 2020 auprès de personnes en situation de handicap et de leurs proches pour connaître l'impact que les mesures prises pour lutter contre le coronavirus avaient sur leur vie.

Depuis plus de 20 ans, l'association AMT Concept (Accès et Mobilité pour Tous) milite et assure la promotion de l'accessibilité à Bruxelles et en Wallonie. Durant toutes ces années, elle a collaboré avec tous les acteurs concernés, dans le souci toujours présent de rendre les espaces publics et privés accessibles au plus grand nombre. Son objectif est de mettre en évidence les différentes difficultés rencontrées par les PMR et d'y apporter des éléments de réponse afin de faciliter l'intégration de ces usagers comme les autres !

Principes de base

Concrètement, par où commencer ? Comment s'y prendre pour accueillir en toute sécurité les personnes avec des besoins spécifiques ? Le défi peut paraître infranchissable au vu de la diversité des profils énoncés. Et pourtant, ces personnes ont toutes un point commun lorsqu'elles se déplacent et se rendent dans un établissement : elles ont besoin avant tout d'un espace dans lequel elles peuvent circuler librement et en confiance. Ces deux principes sont la clé de leur autonomie.



Alors, pour pouvoir aménager son établissement, son bâtiment, son commerce, de façon optimale pour tous les visiteurs, il est important de garder en tête une idée toute simple : celle de se mettre à la place de ces personnes à mobilité réduite, afin d'imaginer les meilleures dispositions d'accueil possibles.

Mes mesures sanitaires sont-elles inclusives ?

Une toute première démarche est d'effectuer un autodiagnostic en se servant des éléments d'analyse et des check-lists, proposés dans les pages suivantes.

Pratiquement, ce seront quatre aspects qui seront analysés pour garantir une prise en compte optimale des critères d'accessibilité de tous les publics dans le cadre de la mise en œuvre de mesures sanitaires :

- ✓ L'aménagement du bâtiment et de ses abords
- ✓ Les services et équipements associés, en ce compris les nouveaux dispositifs ou matériels sanitaires
- ✓ La communication sur place mais aussi à distance
- ✓ La sensibilisation et la formation du personnel et des équipes.

Le but de cette brochure est de proposer un cadre clair pour les exploitants et gestionnaires d'établissements accueillant du public. A terme, chaque établissement aura alors la possibilité de s'inscrire dans une démarche pro-active dont les objectifs principaux sont les suivants :

- ✓ S'engager vers une durabilité de l'accessibilité pour tous ;
- ✓ Garantir l'inclusion du handicap dans toutes les situations, y compris de crise ;
- ✓ Garantir l'accessibilité des informations ;
- ✓ S'inscrire dans l'optique d'un aménagement raisonnable, c'est-à-dire un aménagement qui compense l'effet de l'environnement inadapté auquel une personne avec des besoins spécifiques est confrontée mais apprécié sur la base de son coût, sa fréquence et sa durée d'utilisation, des répercussions sur l'organisation de l'établissement et sur l'absence d'alternatives équivalentes.¹

¹ Source : <https://www.unia.be/fr/domaines-daction/enseignement/que-sont-les-amenagements-raisonnables>

ABORDS ET BATIMENTS



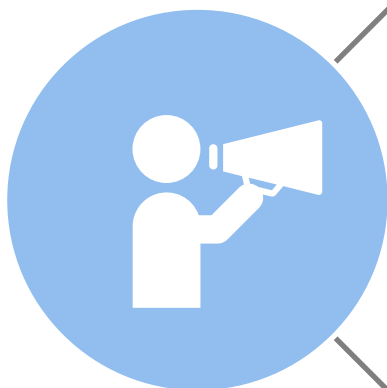
Comment rendre mon établissement à la fois safe et accessible ? Comment aménager les abords, agencer l'intérieur, organiser les cheminements ?

EQUIPEMENTS ET SERVICES



Comment adapter mes services et les mesures sanitaires mises en place ? Quels sont les équipements d'appoint pour chaque handicap ? Comment disposer le mobilier ?

COMMUNICATION ADAPTEE



Quel moyen utiliser pour être compris ? Comment accueillir les visiteurs avec des besoins spécifiques et communiquer à distance de façon inclusive ?

SENSIBILISATION ET FORMATION



Comment prendre en compte les personnes vulnérables sans les stigmatiser ? Quels sont les bons réflexes à inculquer au personnel d'accueil ?

Abords et bâtiments

Cheminements piétons

Lors de la pandémie, les habitudes ont été bousculées, de nombreuses rues ont été transformées en zone résidentielle ou en zone de rencontre, à savoir des zones où les piétons pouvaient circuler librement sur toute la largeur de la voie publique et ainsi éviter les contacts rapprochés, sur des trottoirs souvent trop étroits.







Pour rappel, cette disposition du Code de la Route correspond à un objectif de partage de l'espace public avec les cyclistes et les automobilistes. "Les conducteurs ne peuvent mettre les piétons en danger ni les gêner, au besoin ils doivent s'arrêter. Ils doivent en outre redoubler de prudence en présence d'enfants. Les piétons ne peuvent entraver la circulation sans nécessité ». La vitesse y est limitée à 20 km/h. Alors que la zone résidentielle privilégie l'habitat, les activités dans une zone de rencontre peuvent être étendues à l'artisanat, au commerce, au tourisme, à l'enseignement et aux activités récréatives.



La chaussée de Boondael s'aménage !

Mais ces aménagements ou dispositions provisoires, souvent réalisés à la hâte, n'ont pas toujours pris en compte les besoins des PMR. Les exemples sont nombreux : trottoirs devenus trop étroits en raison de l'afflux des piétons et de files d'attente, pose de mobiliers temporaires désorientant les habitudes, temps d'attente prolongé en restant debout, etc. Ces mesures ont ainsi pu générer du stress, de l'inconfort, voire un renoncement à se déplacer au sein de cette population fragilisée. Si la volonté des autorités publiques est aujourd'hui de pérenniser ce type d'aménagements, il faut profiter de la mise en place définitive de ces nouveaux dispositifs pour en vérifier la conformité PMR !

Le concept d'accessibilité vise à répondre à trois critères fondamentaux : accéder, circuler et utiliser (horizontalement et verticalement) toutes les infrastructures en toute sécurité et en toute autonomie (sans l'aide d'un tiers). Dans ce contexte, quelques **mesures indispensables et conseils simples** peuvent être rappelés :

-  Le libre passage (espace entre deux éléments de mobiliers, objets au sol, etc.) doit être garanti par une largeur ou un diamètre de rotation d'au moins 1,50 mètre afin de permettre aux personnes en chaise de circuler facilement ;
-  La zone de circulation doit être de plain-pied, sans ressaut ni marche ou avec une pente limitée ;
-  Le cheminement doit être libre de tout obstacle ou objet saillant (pour les personnes déficientes visuelles)
-  Le sol doit être sans entrave, avec un revêtement non meuble, dur et stable, non glissant et sans trou, ni fente (dalle descellée, grille d'arbre, avaloir, etc.) afin de garantir le confort des piétons et éviter les chutes ;
-  La continuité du cheminement doit être assurée, sans interruption entre le départ et l'arrivée du déplacement ;
-  Le cheminement doit être direct et facile à identifier, avec une signalisation adaptée aux différents types de handicaps.

Ce n'est qu'à ces conditions que les nouveaux aménagements des espaces publics permettront de rendre la ville plus accessible et inclusive à tous. Et ce sera aussi l'occasion d'accélérer la réalisation des espaces publics de demain, où le partage de l'espace entre les différents usagers et les objectifs environnementaux seront intégrés.

Espaces d'attente

Ces principes sont particulièrement utiles si vous voulez aménager une file d'attente, à l'extérieur ou à l'intérieur de votre établissement.

- ✓ Pour concilier cheminement et attente des piétons, le trottoir doit être au minimum de 2,5 mètres. Si ce n'est pas le cas, déportez la file ou le passage sur la voirie réaménagée ou sur le trottoir d'en face ;
- ✓ Lorsque des flux doivent se croiser, laissez assez d'espace dans les deux sens pour une circulation fluide ;
- ✓ Ne délimitez pas les zones d'attente avec des chaînes et des cordons qui constituent des obstacles imprévisibles pour les non-voyants. Utilisez des séparateurs d'espaces identifiables tactilement et visuellement, détectables à 30 cm maximum depuis le sol ou présentent un rappel au sol d'au moins 3 centimètres d'épaisseur (barrières Nadar, panneaux opaques aux couleurs contrastées, etc.) ;
- ✓ Indiquez le sens de la marche et rendez les itinéraires, les marquages de distanciation et les panneaux de signalisation visibles, tangibles, contrastés, tactiles (bande en relief) ;

« Toutes les mesures de distanciation sociale dans les magasins et les banques sont indiquées visuellement. Je ne les vois pas. Des marquages tactiles seraient utiles. »



-
- ✓ Prévoyez un passage accessible et une file d'attente séparée pour les personnes qui ne peuvent pas rester longtemps debout en raison de leur handicap ;
 - ✓ Ne faites pas attendre les visiteurs sur une surface en pente et fournissez autant d'abris (par exemple contre la pluie) et d'aire de repos que possible.

Accès

- ✓ Prévoyez un accès de plain-pied, une rampe ou un ascenseur s'il y a des escaliers ;
- ✓ La porte d'entrée doit avoir un passage libre de minimum 95 cm et une aire de rotation horizontale de minimum 1,50 mètre de diamètre devant et derrière le débattement, pour pouvoir manœuvrer avec une chaise roulante ;
- ✓ Faites en sorte qu'il y ait le moins de portes, de boutons, de poignées possible sur le parcours en bloquant ceux-ci, si cela est possible ;
- ✓ Rendez votre sonnette accessible à tous, sur une surface praticable (plane, dure, etc.) et à une hauteur comprise entre 90 cm et 120 cm.

Locaux

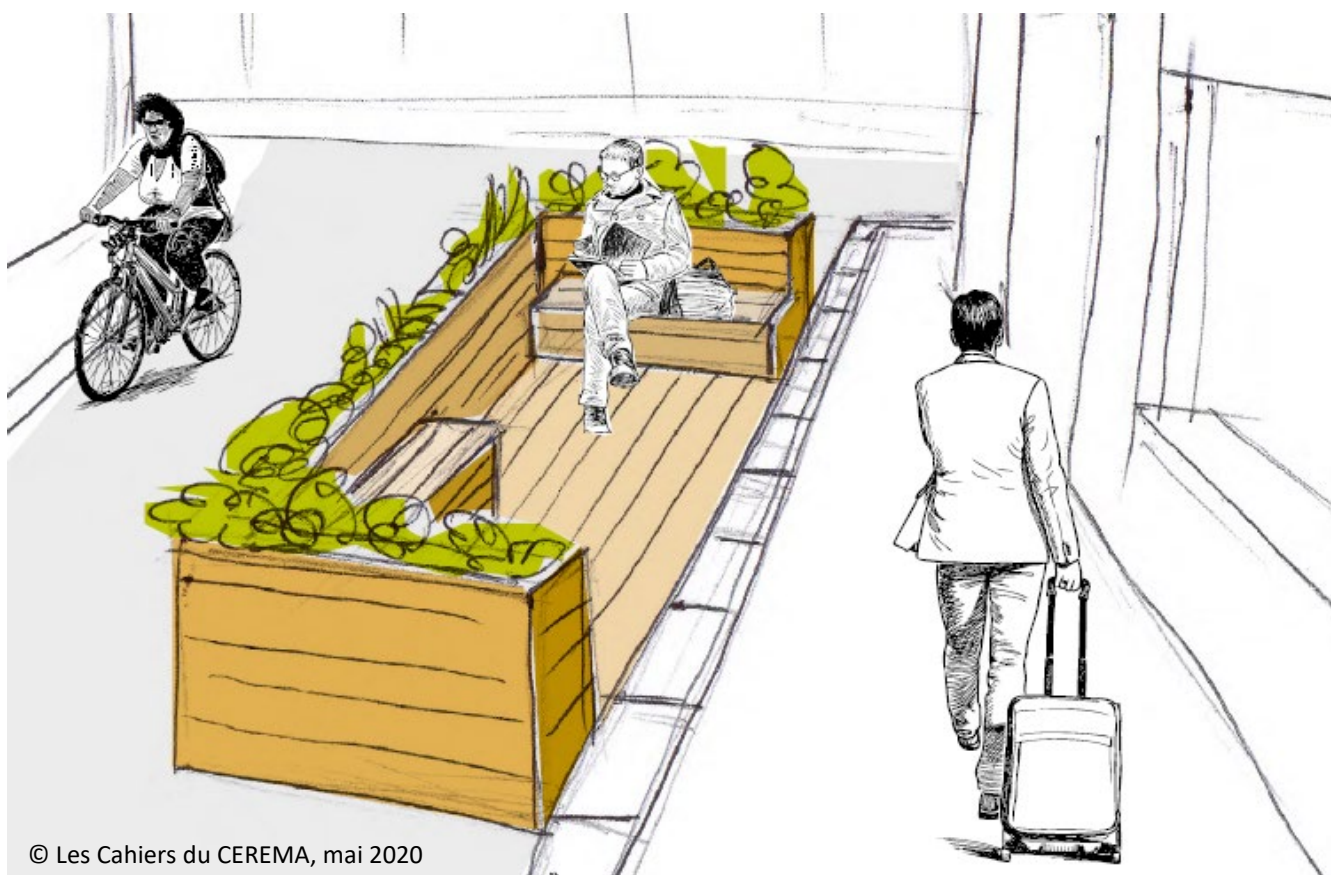
- ✓ Affichez à l'entrée des espaces collectifs ou des salles de réunion les mesures sanitaires à respecter et la jauge d'occupation ;
- ✓ Aérez et ventilez régulièrement les pièces closes, le cas échéant, installer un dispositif de ventilation mécanique
- ✓ Mettez en place un programme d'entretien et de nettoyage régulier.
- ✓ Fournissez un accès facile à votre réseau Wi-Fi.

Terrasses

Les principes du cheminement accessibles s'appliquent aussi pour l'implantation de nouvelles terrasses dans l'espace public ².

² Plus d'information sur «HANDY EAT & DRINK GUIDE. Pour des terrasses conviviales et inclusives à Bruxelles », AMT Concept, septembre 2022

- ✓ Prévoyez toujours un passage sans obstacle pour garantir un libre passage idéalement de 2 mètres pour les personnes en chaise roulante, les personnes encombrées, les parents avec enfants, etc.
- ✓ Localisez ce cheminement de préférence le long de la façade pour permettre la continuité du cheminement ;
- ✓ Identifiez les limites d'extension des terrasses, en utilisant des points de repère marqués au sol ou en matérialisant ces emplacements par des aménagements fixes détectables à la canne pour les personnes déficientes visuelles (bacs à fleurs, panneaux, plots...).



© Les Cahiers du CEREMA, mai 2020

Stationnement et transports

- ✓ Lors des réaménagements, évitez de condamner ou d'éloigner des places de parking PMR ;
- ✓ Prévoyez des places de stationnement accessibles supplémentaires à proximité ;
- ✓ Si les personnes viennent en transport commun, veillez à ce que les PMR puissent rejoindre votre établissement en toute sécurité.

Equipements et services

La plupart des services à la personne ont dû s'adapter à la situation pandémique. Et finalement, les habitudes ont durablement changé, comme au moment de faire ses courses, pour aller chercher un papier à l'administration ou pour se rendre chez le pharmacien. Les services et les équipements disponibles afin que l'accueil soit optimal ont intégré de nouveaux concepts, comme la distanciation sociale, la limitation du nombre de personnes dans une même pièce, le port du masque, les séparations vitrées pour éviter la transmission des microbes, la désinfection des mains à l'entrée, etc.

Dispositifs sanitaires



- ✓ Veillez à disposer le distributeur de gel hydroalcoolique (et les équipements complémentaires comme les masques, mouchoirs, lingettes, savons) à un endroit visible ;
- ✓ Rendez-les accessibles à une hauteur de 80 cm maximum et avec suffisamment d'espace autour pour pouvoir les manipuler (aire de rotation de minimum 1,50 mètre de diamètre et distance latérale libre de minimum 0,50 mètre) ;
- ✓ Installez des distributeurs faciles à utiliser (manipulables poing fermé).

Desk, comptoirs, étals



- ✓ Priorisez le service auprès des PMR dans les files d'attente et si cela est possible, fournissez une approche personnelle et une assistance pour chaque client ;
- ✓ Assurez-vous que votre bureau ou votre point d'information est visible dès l'entrée ;
- ✓ Éclairez celui-ci et évitez le rétro-éclairage qui peut éblouir ;
- ✓ Prévoyez une ligne de guidage pour les aveugles et les malvoyants vers le desk ou le point d'information, par exemple avec des dalles ou de bandes podotactiles, c'est-à-dire avec une texture en relief pour être détectées à la canne ;

« 30 minutes : trop court puisqu'en temps normal je mets 2 à 3 fois plus de temps qu'une personne bien voyante pour faire mes courses. »

- ✓ Si vous utilisez des parois transparentes pour la sécurité, placez des autocollants contrastés à hauteur des yeux pour que les personnes malvoyantes remarquent le plexiglas ;
- ✓ Au supermarché ou dans un commerce, accordez la priorité aux PMR qui rencontrent des difficultés pour remplir leur sac de courses ;
- ✓ Au supermarché, prévoyez des alternatives ou des exceptions si la personne n'est physiquement pas capable d'utiliser un chariot (pour garantir la distanciation) ou ne peut pas combiner cela avec son dispositif d'aide (comme un déambulateur) ;
- ✓ Le plexiglas et les masques buccaux font que les malentendants ont plus de mal à vous comprendre. Envisagez une boucle à induction (système permettant d'amplifier les sons pour les appareils auditifs sans perturber les sons environnants) ;
- ✓ Au maché ou dans les rayons self-service, disposez les étales à bonne hauteur afin que le PMR, en particulier en chaise roulante, puisse les atteindre.

*« J'ai un déambulateur. Dans les grands magasins, utiliser un chariot est désormais obligatoire. Cela ne va pas pour moi. Si je veux faire des courses avec mon partenaire, donc sans déambulateur, nous ne sommes pas alors autorisés à rentrer à deux dans le magasin. »**



Mode de paiement



- ✓ Dans les commerces ou les administrations, maintenez un système de paiement en espèces car les personnes aveugles et déficience mentale n'ont pas toujours de carte bancaire ou ne voient pas l'information sur le terminal ;
- ✓ Faites en sorte que le terminal de paiement soit facilement accessible ou prévoyez de pouvoir le déporter.

Zone de repos



Durant la pandémie, pour garantir la distanciation sociales et éviter les contacts à risque, de nombreuses zones de repos avaient été supprimées ; par exemple l'accès aux bancs dans les parcs et en voirie avait été bloqué par des banderoles ou des panneaux d'interdiction.

- ✓ Prévoyez des espaces de repos en nombre suffisant de manière à garantir, le cas échéant, un respect de la distanciation sociale ;
- ✓ A l'intérieur, dans toutes les formes de services d'enregistrement, de billetterie ou de prise en charge, fournissez des sièges réservés et prioriser des réservations pour les personnes handicapées.

« Ne pas pouvoir faire de pause lors d'une promenade (même en gardant la distance nécessaire) est également difficile pour moi, car on ne peut jamais se reposer un instant. »

Sanitaires

Il est désormais souvent plus difficile pour les PMR de trouver des toilettes publiques en raison des mesures de restriction prises dans les établissements de restauration.

- ✓ Conservez les installations accessibles existantes et utilisables ;
- ✓ Veillez à leur entretien régulier ;
- ✓ Prévoyez des dispositifs pour se laver les mains ;
- ✓ Proposez des options supplémentaires et indiquez-les à l'aide de pictogrammes et de texte ;
- ✓ Si vous fermez des sanitaires ou installez des sanitaires provisoires, veillez à maintenir un WC adapté (notamment des surlargeurs pour permettre le transfert).



Déplacement & livraisons



- ✓ Un lieu n'est toujours pas accessible aux personnes handicapées ou certaines options de transport, comme le transport bénévole, ne sont pas possibles ? Recherchez et proposez des solutions ou des allocations de mobilité appropriées ;
- ✓ Dans les transports en commun, lorsque l'achat de tickets à bord auprès du chauffeur n'est plus possible, veillez à maintenir des méthodes de paiement alternatives, comme la carte bancaire sans contact, les applications mobiles ou encore l'achat aux guichets ;
- ✓ Si la distanciation sociale est nécessaire, veillez à un marquage clair (pictogrammes) des places assises autorisées, par exemple une place sur deux dans les transports en commun ;
- ✓ Si l'accès dans le bus ou le tram est déplacé vers la seconde porte du véhicule, veillez à prévoir un dispositif de guidage ou d'aide pour les PMR ;

« Rentrer dans le bus par l'arrière était très éprouvant vu mon handicap. Je suis obligée de prendre le taxi pour me déplacer. »

Pour de nombreuses personnes souffrant d'un handicap, d'une maladie chronique ou pour les personnes âgées, le shopping n'est pas quelque chose dont elles peuvent se passer. Donnez-leur la possibilité de se faire préparer ou livrer leurs commandes à domicile. Vous pouvez également travailler avec les services de shopping avec des volontaires.

- ✓ Priorisez les PMR dans les services de collecte de commande ou de livraison à domicile, en particulier pour les magasins d'alimentation ;
- ✓ Mettez à la disposition des personnes handicapées une liste de tous les commerçants disposés à livrer les commandes à domicile.

Objets de contact

- ✓ Nettoyez et désinfectez régulièrement tout objet et surface en contact avec les mains des visiteurs ou entre deux manipulations (écrans tactiles, poignées de portes, rambardes, modèles d'exposition...);
- ✓ Limitez le nombre d'objets mis à disposition du public ;
- ✓ Limitez l'utilisation des écrans tactiles par le public ; si ce n'est pas possible, prévoyez une désinfection régulière des écrans et mettez à disposition du gel hydroalcoolique (ou un dispositif d'hygiène des mains équivalent) à proximité ;
- ✓ Prévoyez les mêmes dispositions pour les divers distributeurs, par exemple de boissons et snacks ;
- ✓ Préférez les poubelles avec couvercle, si possible à pédale et veillez à les désinfecter et à le vider régulièrement ;
- ✓ Enlevez les objets en consultation non essentiels au fonctionnement de l'activité ;
- ✓ S'ils sont indispensables à l'activité, informez l'utilisateur qu'il devra se laver les mains avant et après l'utilisation, et mettez à disposition du gel hydroalcoolique (ou un dispositif d'hygiène des mains équivalent).

Merci de patienter.



masque obligatoire



Distanciation sociale



Mains désinfectées



Wallonie



44 millions de personnes handicapées



Communication adaptée

La communication est un pilier essentiel pour faire passer un message. Lorsque des obstacles entravent celle-ci, le message risque d'être mal interprété ou rompu. Voici les points d'attention à garder en tête dans le cadre des nouvelles dispositions mises en place lors de la période Covid et qui ont changé les habitudes du public.

Sur place

- ✓ Le masque ou les parois vitrées sont des obstacles pour certaines personnes en situation de handicap et des freins à la compréhension pour les personnes malentendantes et sourdes, malvoyantes et aveugles. Soyez compréhensif et faites preuve de discernement ;
- ✓ N'hésitez pas à répéter vos consignes, à retirer momentanément le masque en gardant la distance de sécurité et à articuler correctement (pour permettre la lecture labiale) ;
- ✓ Si votre message n'est pas clair, écrivez-le sur une feuille ou utiliser des gestes ou des visuels pour faciliter la communication ;
- ✓ Prévoyez des visières plutôt que des masques, lorsque vous vous adressez aux personnes sourdes et malentendantes car elles ont besoin de pouvoir lire sur les lèvres et voir les expressions faciales ;
- ✓ Avez-vous également des masques buccaux avec une fenêtre transparente ou des masques faciaux transparents pour vos employés ?

« Avec les masques devenus obligatoires dans certaines situations [...] il est impossible de comprendre quoi que ce soit. Il faut comprendre que la majorité des personnes sourdes [...] communiquent également (pour ne pas dire « principalement ») visuellement. Pour les personnes pratiquant la lecture labiale, ce masque est une catastrophe dans la mesure où il les isole davantage du monde.

« Étant sourd, l'utilisation des masques me coupe entièrement des interactions sociales. »

- ✓ En tant que conducteurs de transports publics, restez disponible pour orienter les PMR malgré le plastique séparateur entre vous et les voyageurs ;
- ✓ Laissez le temps à la personne de s'installer avant de démarrer ;

- ✓ Adoptez la même attitude derrière votre guichet, votre caisse ou desk d'accueil ;
- ✓ Prévoyez une traduction en langue des signes francophone belge (LSFB) et des textes en « facile à lire » ;
- ✓ Veillez à ce que la signalétique soit continue, visible et lisible et que les consignes soient claires et faciles à comprendre ;
- ✓ Utilisez des pictogrammes et de grands caractères, des codes couleur au sol ou sur des supports utiles pour tout le monde ;
- ✓ Tenez compte des inquiétudes de votre interlocuteur : les changements rapides et les circonstances inhabituelles peuvent entraîner la panique. Rassurez-le, parlez calmement, à voix haute et clairement, ne criez pas ;
- ✓ Fournissez un point d'information accessible (par e-mail, chat et téléphone) pour les questions et les problèmes ;
- ✓ Désignez un membre du personnel pour expliquer toutes les mesures ou aider & orienter les personnes.

« Il n'est pas tenu compte des malvoyants ou aveugles lorsqu'on affiche des règles non lisibles pour nous. Nous ne pouvons pas voir combien de personnes sont déjà à l'intérieur ni estimer la distance d'1m50. [...] Le manque de considération à notre égard me met en colère et me rend triste. »



A distance

Que ce soit sur Internet, par téléphone, avec des affiches & dépliants ainsi que via la diffusion de messages audios ou vidéos, il faut que la communication soit adaptée à tous les publics.

- ✓ Informez vos visiteurs des mesures spécifiques que vous avez mis en place via les réseaux sociaux ou votre site internet ;
- ✓ Diffusez les informations de différentes manières : sur vos médias sociaux, sur votre site internet, sous forme de fichier à télécharger, de vidéo sous-titrée et en langue des signes ;
- ✓ Veillez à ce que votre communication soit illustrée et brève afin de réaliser le minimum de recherche sur votre site internet ;
- ✓ Si les rendez-vous sont à prendre en ligne uniquement, simplifiez les procédures de connexion et demandes d'identification au risque de provoquer une fracture numérique et l'isolement de la personne ;
- ✓ Veillez à ce que les plateformes en ligne de vente ou de réservation soient accessibles. Anysurfer.com détaille l'accessibilité numérique ;
- ✓ Pour la réservation des taxis & autres, instaurez une application sur smartphone ;
- ✓ Pour les réunions en ligne et les webinaires :
 - ✓ Utilisez à la fois des images et du son ;
 - ✓ Partagez les fichiers et les présentations avec les personnes aveugles et malvoyantes par courrier électronique bien à l'avance ;
 - ✓ Prévoyez un interprète en langue des signes ou des sous-titres pour les sourds et les malentendants ;

« Je ne dispose pas des informations suffisantes pour savoir si je passerai mes examens depuis mon domicile ou non du fait de mon handicap. Il est en effet impossible de me surveiller via une caméra puisque je dois constamment avoir accès à des toilettes ».

*« Les autorités demandent à faire du télétravail. Cela n'a pas été possible pour moi car mon logiciel d'agrandissement avec synthèse vocale n'est pas compatible avec la connexion au serveur de travail. »**

-
- ✓ Attention à la fracture numérique et l'accessibilité au matériel, il faut donc varier les supports de communication des informations écrites : affiches, brochures et flyers, par exemple pour des réunions : à distance ou mixte (hybride)

BON A SAVOIR



L'audiodescription consiste à décrire les éléments visuels d'un film avec les éléments essentiels à la compréhension (décors, personnages, actions, gestuelle).



La méthode FALC (langage Facile à Lire et à Comprendre) permet de simplifier un texte et de le rendre accessible pour les personnes ayant un handicap intellectuel. Il s'agit d'utiliser des mots d'usage courant, des phrases courtes, des images ou symboles significatifs, une mise en page facile à suivre, des typographies simples, des contrastes de couleur, ... <https://www.falc.be/>



Le label AnySurfer atteste qu'un support internet a été audité et que ses contenus sont accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées. Il répond à la norme la plus sévère : WCAG 2.1 AA. <http://www.anysurfer.be>



Sensibilisation et formation

Sur le long terme, une architecture, des aménagements ou des services adaptés ne suffisent pas à rendre un établissement accessible. La qualité de l'accueil, la sensibilisation et la formation du personnel ainsi que la lisibilité et la compréhension des supports sont tout aussi importants, y compris pour les personnes de langue étrangère.

Les employés de votre société, entreprise ou organisation sont les premiers contacts entre vous et vos clients ou vos visiteurs potentiels. Pour qu'ils accordent une attention particulière aux personnes handicapées, personnes âgées et personnes atteintes de maladies chroniques, il faut qu'ils soient préparés. Des conseils et une formation de votre personnel ou de toute personne en contact avec les clients constituent un avantage indéniable !

Les déficients moteurs

Assurez-vous que les espaces de circulation soient dégagés. Une aide sera quelque fois nécessaire si des produits sont placés en hauteur. En cas de file d'attente, proposez une chaise aux personnes s'aidant d'une canne, s'ils ressentent de la fatigue.



Les déficients auditifs

Afin de communiquer, placez-vous face à la personne et ne masquez pas votre visage. Les personnes malentendantes ont besoin de concentration, il faut donc de la patience. Pensez à écrire, si vous ne vous faites pas comprendre.



Les déficients visuels

Décrivez clairement l'endroit à la personne afin de faciliter son déplacement. Si vous avez des informations écrites, vous pouvez proposer de les lire à voix haute. N'hésitez pas à la guider dans l'espace.



Les déficients intellectuels

Afin d'être bien compris, il est conseillé de s'exprimer lentement, avec des phrases courtes. N'hésitez pas à répéter et à demander si la personne a bien compris. Un bon éclairage, un cheminement simple et de la signalisation sont recommandés pour rendre le lieu facilement compréhensible.





Et de manière générale, fournissez un soutien personnalisé en cas de besoin et faites preuve de compréhension. Par exemple :

- Proposez des équipements de protection aux personnes handicapées et à leurs assistants, aux bénévoles, au personnel et aux soignants : masques buccaux, désinfectant et gants ;
- Veillez à ce que tout le monde ait accès aux aides et au matériel de protection, y compris les enfants et les personnes en chaise roulante ;
- Proposez votre aide afin d'orienter ou accompagner la personne.

Accompagnants admis

Permettez aux PMR d'être accompagnés de leur chien guide ou d'assistance. Saluez la personne avant l'animal et ne le caressez qu'après avoir demandé l'autorisation à son maître. Même si elle est accompagnée, adressez-vous d'abord à la personne handicapée. N'oubliez pas, un accueil souriant est toujours très agréable pour tous. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.

« Faire ses courses, trop dangereux : certains continuent à vouloir caresser mon chien guide, [...] sans respecter la distance physique. »

BON A SAVOIR

- ✓ En Région de Bruxelles-Capitale, l'ordonnance relative à l'accès des chiens d'assistance aux lieux ouverts au public du 18 décembre 2008 confirme que les chiens d'assistance qui accompagnent des personnes handicapées dans leurs déplacements ou leurs activités quotidiennes ont libre accès à tous les lieux ouverts au public (même dans un commerce d'alimentation) et que tout refus d'accès est punissable d'une amende de 50 à 100 €.
- ✓ Si vous construisez un nouveau bâtiment ou si vous le rénovez, c'est le Règlement Régional d'Urbanisme (RRU en abrégé) qui définit les normes et dimensions à respecter pour garantir l'accessibilité des bâtiments par les personnes à mobilité réduite en Région bruxelloise. Le titre IV en particulier concerne les bâtiments qui accueillent du public et reprend des indications en matière de voie d'accès, de porte d'entrée, de circulation interne (signalisation, couloir, ascenseur, rampe, escalier) ou d'équipement (toilette, cabine d'essayage, guichet). Une nouvelle version, le RRU Good Living, est en cours d'adoption. <https://urban.brussels/fr/news/rru-enquete-publique>.



© Fondation Monoprix

En résumé

En fonction de votre activité et de votre public cible, quelques points d'attention devraient vous permettre de rendre vos mesures sanitaires accessibles au plus grand nombre, dans le cadre d'aménagements raisonnables ou de mesures souvent faciles à mettre en œuvre !

	<i>Au travail</i>	<i>Les achats et le marché</i>	<i>La santé et les métiers de contact</i>	<i>Les services administratifs</i>	<i>l'HoReCa</i>	<i>Les sports</i>	<i>La culture</i>	<i>L'événementiel</i>	<i>Les parcs</i>	<i>Les déplacements</i>
Parkings PMR maintenus		X	X	X	X			X		X
Trottoirs dégagés		X			X			X		X
Libre passage aux abords	X			X		X	X		X	
Espace d'attente à l'entrée		X	X	X	X	X	X	X		
File prioritaire / distincte		X	X	X			X	X		
Matériel de protection à l'accueil	X		X	X		X	X	X		
Paieement en espèces		X		X	X	X	X			
Couloirs et passages libres	X	X	X	X	X	X	X	X		
Sols rigides	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Plexiglas avec autocollant	X	X		X						
Alternative aux marches/escaliers	X	X	X	X	X	X	X		X	
Sanitaire avec WC accessible	X		X		X	X	X	X		
Savon à volonté	X		X	X	X	X	X	X		
Lignes guides		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Signalisation continue et visible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Réunion à distance inclusive	X		X							
Messages adaptés			X	X		X	X			
Anticiper les informations (web)			X	X	X	X	X	X		X
Jauge d'occupation inclusive	X					X	X	X	X	X
Aération des locaux	X		X	X		X	X			
Zone de repos / sièges		X	X	X		X	X	X	X	X
Désinfection régulière	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Masques transparents		X	X	X	X					
Personnel formé			X	X	X	X	X	X		X
Accompagnants admis	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Places réservées			X		X	X	X	X		X

Ressources

Besoin d'une aide ou d'un conseil technique ?

ACCÈS ET MOBILITÉ POUR TOUS ASBL

Rue A. Renoir 5/4 - B 1140 Bruxelles
info@bruxellespourtous.be



Obtenir une certification

ACCESS-I réalise un audit de votre bâtiment, activités ou événement, et le certifie selon un visuel synthétique reprenant son niveau d'accessibilité par type de handicap.
Pour la procédure de certification : info@access-i.be | <https://www.access-i.be/>



ACCESS-I
www.access-i.be

Victime d'une discrimination

equal.brussels met en œuvre la politique d'égalité des chances pour la Région Bruxelles-Capitale et vise donc à promouvoir l'égalité des chances pour tou.te.s les bruxellois.es
www.equal.brussels | 02 800 36 75 | equal@sprb.brussels



UNIA, ex-Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme vous aide gratuitement et en toute confidentialité
www.unia.be / 0800 12 800 / info@unia.be



Un soutien du secteur professionnel

HUB.BRUSSELS

Agence bruxelloise pour l'Accompagnement de l'Entreprise.
Chaussée de Charleroi 110 - B 1060 Bruxelles
info@hub.brussels



COMEOS • FOR COMMERCE AND SERVICES

Avenue E. Van Nieuwenhuyse, 8 - 1160 Bruxelles
www.comeos.be



Obtenir une prime d'accessibilité

Bénéficiez d'une prime de 40% du coût des travaux et achats d'équipement nécessaires.

<https://economie-emploi.brussels/prime-accessibilite-lieux>



Signaler un incident dans l'espace public bruxellois

Site web et application mobile à l'initiative de **BRUXELLES MOBILITÉ**
Rue du Progrès 80 bte 1 - B 1030 Bruxelles
0800 94 001 / bruxellesmobilite@sprb.irisnet.be



Cette publication a été réalisée dans le cadre d'une subvention accordée par le SPRB Bruxelles
Coordination Régionale - equal.brussels à la suite d'un appel à projets pour l'Egalité des Chances
(n° de référence dossier 2020-93).

equal.brussels 
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

Editeur responsable : Miguel GEREZ, Administrateur-délégué,
AMT Concept asbl. 5/4 rue Auguste Renoir, 1140 Bruxelles
Crédits photographiques : AMT-Concept (sauf mentions spécifiques)

© AMT-Concept, Bruxelles 2022
Publication gratuite, ne peut être vendue. Reproduction interdite sans autorisation.
Disponible sur le portail www.handy.brussels

