



AMENAGEMENTS RAISONNABLES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES COMMERCES

*Conseils pratiques pour les commerçants et les gestionnaires
de grandes surfaces ou de centres commerciaux*



I. INTRODUCTION



Le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (le Centre) a réalisé une série de 10 carnets pratiques sur les aménagements raisonnables pouvant être réalisés pour les personnes avec un handicap ou à mobilité réduite dans 10 secteurs de la vie quotidienne : culture, horeca, services publics, commerces,... De cette manière, il cherche à sensibiliser les fournisseurs de biens et services au concept d'aménagement raisonnable.

Ce carnet porte sur les aménagements raisonnables dans les **commerces**.

Un aménagement raisonnable est une mesure concrète permettant de neutraliser, autant que possible, les effets négatifs d'un environnement inadapté sur la participation d'une personne handicapée à la vie en société¹.

L'aménagement raisonnable répond à un problème individuel, ce qui le distingue de l'accessibilité. En d'autres termes, chaque situation fait l'objet d'une évaluation individuelle afin de trouver une solution à un obstacle handicapant auquel est confrontée une personne dans le cadre de sa vie quotidienne. Par la suite, toutefois, il est fort probable – et même souhaitable – que cet aménagement profite à tous.

Avant même de songer à des modifications matérielles ou liées à l'organisation de votre activité, l'aménagement le plus simple est d'avoir une attitude humaine et un regard respectueux vis-à-vis de la personne handicapée. Celle-ci est, en effet, la mieux à même de savoir ce dont elle a besoin.

Ce carnet se veut avant tout un outil pratique et utile qui vous aidera à mettre en place des aménagements raisonnables dans votre commerce. Les exemples émanent d'une étude du



1 La loi anti-discrimination du 10 mai 2007 définit les aménagements raisonnables comme suit : « [...] mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée. Cette charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique publique menée concernant les personnes handicapées ».



Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs (CRIOC)², réalisée à la demande du Centre, ainsi que de la pratique quotidienne du Centre.

Une partie théorique, placée en fin de carnet, vous donnera les compléments d'informations utiles. Elle rappelle qui est responsable en matière de politique des personnes handicapées en Belgique et présente les textes juridiques essentiels en rapport avec le concept d'aménagement raisonnable, en particulier la loi anti-discrimination du 10 mai 2007.



2 CRIOC, *Recherche relative aux aménagements raisonnables en biens et services pour personnes handicapées et personnes à mobilité réduite*, 2009, téléchargeable sur le site du Centre: www.diversite.be





2. AMENAGEMENTS RAISONNABLES & COMMERCES

Ce chapitre aidera les commerçants et les gestionnaires de grandes surfaces ou de centres commerciaux à procéder à des aménagements raisonnables afin de permettre à chacun d'avoir accès aux biens dont il a besoin.



« Un collaborateur du magasin m'aide à faire mes courses car je suis malvoyant. Je prépare une liste et nous parcourons ensemble les rayons. »

« Je me déplace en fauteuil roulant et préfère faire mes courses dans la grande surface de mon quartier : les allées y sont en effet suffisamment larges pour pouvoir me déplacer aisément. »

2.1. LES AMÉNAGEMENTS RAISONNABLES EN PRATIQUE

2.1.1. Pour toute personne avec un handicap

Il suffit de peu de choses pour permettre à chacun de mieux se repérer ou se déplacer plus aisément.

- Une signalétique basée sur des pictogrammes simples et universels rend l'information compréhensible par tous. Des pictogrammes stylisés, qui s'écartent de la réalité, sont, en revanche, plus difficiles à comprendre.

ASTUCES

- › Des panneaux signalétiques ou d'information placés à une hauteur de 1m50 sont plus lisibles pour les utilisateurs de fauteuils roulants et les personnes de petite taille. La lisibilité est encore meilleure lorsque les panneaux sont légèrement inclinés.
 - › La grandeur du lettrage et le contraste entre les lettres et le fond conditionnent la lisibilité pour les malvoyants et les personnes âgées.
 - › Des panneaux blancs sont difficilement lisibles dans la lumière du soleil.
- D'autres aménagements très simples améliorent l'accès de tous aux installations commerciales : des places de parking spécifiques, des voies d'accès aménagées, des



wc adaptés et accessibles aisément... Des rampes pour rectifier les dénivelés du site permettent également de se mouvoir plus facilement.

Comme chaque commerce n'a pas la possibilité d'installer une rampe d'accès à l'entrée du magasin, une ville a réfléchi à une alternative simple : les commerçants installent une sonnette à la porte d'entrée. Les personnes éprouvant des difficultés à entrer dans le magasin à cause de la présence de marches ou d'autres obstacles peuvent appuyer sur la sonnette. Le personnel du magasin vient alors les aider.

- Mettre un ou plusieurs siège(s) à disposition des personnes handicapées permet également aux grands-parents ou aux autres personnes vite fatiguées de se reposer un instant.
- Un personnel attentif aux besoins des personnes avec un handicap rendra leurs achats et leur passage aux caisses plus agréables.

2.1.2. Pour les personnes sourdes et malentendantes

- Un micro amplificateur de sons, muni d'un régulateur de volume, ou une boucle magnétique, qui est placé(e) au guichet ou à votre point d'accueil, rendra la communication plus aisée.

La boucle magnétique est un système d'aide à l'écoute pour les malentendants porteurs d'un appareil auditif. Il s'agit d'un fil électrique délimitant une surface. La boucle magnétique capte le son émis par la source sonore et le transmet directement à l'appareil auditif. Seule la personne qui parle dans un micro est perçue, les bruits environnants étant supprimés. Le malentendant équipé de son appareil auditif doit se trouver à l'intérieur de la boucle ou dans un faible rayon d'action extérieur pour que le système fonctionne.



ASTUCE

Ce dispositif peut être loué.

- L'assistance d'une personne maîtrisant la langue des signes permet de faire ses courses en toute quiétude. Un collaborateur du magasin ou de l'enseigne de distribution possède peut-être déjà cette expertise ou serait intéressé par un tel apprentissage.
- Mettre en évidence par un pictogramme universel (oreille bleue) le lieu où l'on peut faire appel à une personne maîtrisant la langue des signes facilite son repérage.

2.1.3. Pour les personnes aveugles et malvoyantes

- Les chiens d'assistance sont légalement autorisés dans tous les commerces.
- Des dalles en relief ou des marquages au sol facilitent les déplacements à l'entrée du magasin et dans les rayons, ainsi que la localisation des caisses et de la sortie.
- Des panneaux d'information en plus grands caractères garantissent une meilleure lisibilité par tous.
- Dans les centres commerciaux et les grands magasins, des indications en braille, placées à bonne hauteur, favorisent le repérage : boutons d'étages dans les ascenseurs, indication des départements, des enseignes, etc.
- Si une personne seule et malvoyante demande à être aidée pour faire ses courses, vous pouvez l'inviter à se rendre dans votre magasin pendant les heures « calmes » de la journée. Proposez-lui de préparer une liste pour le collaborateur qui l'aidera à faire ses choix.



2.1.4. Pour les personnes à mobilité réduite

- Des aménagements simples facilitent la vie des personnes à mobilité réduite : places de parking réservées à proximité de la porte d'entrée, plans inclinés ou ascenseurs, portes à ouverture automatique, comptoir d'accueil et passage aux caisses élargis, toilettes adaptées...

Dans un grand magasin, les personnes à mobilité réduite peuvent utiliser l'ascenseur réservé au personnel.

- Le plan incliné peut être remplacé par une plateforme élévatrice, mais le coût de l'aménagement est supérieur. Toutefois, il y a moins de danger pour les personnes valides, notamment les enfants qui courent volontiers sur un plan incliné.
- Une signalétique spécifique permettra aux personnes en fauteuil roulant de se diriger vers les points d'accès qui leur sont accessibles, les sanitaires adaptés...
- Des panneaux d'information, des boutons d'ascenseur, des systèmes d'ouverture de porte placés à faible hauteur améliorent leur lisibilité ou leur manipulation par les personnes à mobilité réduite ou de petite taille.
- Un petit commerce peut devenir facilement accessible aux personnes à mobilité réduite : il suffit de prévoir une place suffisante pour se mouvoir entre les rayons.
- Une grande surface ou un centre commercial peut mettre un fauteuil roulant à disposition de sa clientèle.
- Un membre du personnel d'un grand magasin peut aider la personne à attraper certaines marchandises hors de portée et/ou à charger ses commissions dans la voiture, sans surcoût.



- Rallonger une poignée de porte permet une manipulation plus aisée et facilite l'ouverture de la porte. Une large poignée en bois ou en plastique placée sur une clé peut aussi aider à tourner celle-ci dans la serrure.

2.1.5. Pour les personnes avec une déficience intellectuelle

- N'hésitez pas à utiliser des mots simples et à répéter vos explications.
- Les pictogrammes facilitent la communication et aident chacun à mieux se repérer.
- Un matériel promotionnel rédigé dans un langage « facile à lire » améliore sa compréhension par tous.

ASTUCE

Les textes « faciles à lire » sont rédigés dans un langage simplifié, qui permet une compréhension aisée. Les associations d'aide aux personnes handicapées mentales peuvent vous aider dans cette démarche. Vous pouvez obtenir toutes les informations utiles auprès de l'Association nationale d'aide aux handicapés mentaux (www.anahm.be) ou des associations francophone (www.afrahm.be) et néerlandophone (www.inclusievlaanderen.be).

2.1.6. Pour les personnes avec un autre handicap

- Lorsque l'on est de petite taille, il n'est pas toujours simple de saisir la marchandise dans les rayons ni même de bien voir ce qui est présenté en hauteur.

Un magasin a équipé certains de ses chariots d'un marchepied pour les personnes de petite taille.



2.2. UNE BONNE PRÉPARATION EST LA CLÉ DU SUCCÈS

- Parmi votre personnel, cherchez un ou une collaboratrice ouvert(e) à la question du handicap et faites-en une personne de référence pour l'accueil des différents publics. Celle-ci rassemblera et diffusera toutes les informations utiles et pilotera la mise en œuvre d'aménagements raisonnables. Elle pourra également sensibiliser ses collègues et leur expliquer les différentes formes de handicap, ainsi que les besoins qui y sont liés.
- Afin de déterminer quels sont les aménagements raisonnables utiles pour permettre l'accès de tous à votre point de vente ou galerie commerciale, une stratégie simple et efficace consiste à organiser des visites d'essai de vos installations avec des groupes de personnes porteuses de différents handicaps. Vous pourrez ainsi mieux percevoir les aménagements les plus adéquats pour chaque type de public.
- Les associations représentant les personnes handicapées peuvent utilement vous guider et vous conseiller dans le choix des aménagements les plus adéquats.

2.3. COMMENT COMMUNIQUER

- Procéder à des aménagements attirera plus de monde dans vos installations. Encore faut-il que les personnes concernées le sachent. Une information claire au sujet des services offerts via différents canaux de communication (site Internet, guide à télécharger, brochure...), mais aussi sur place vous permettra de faire connaître les facilités mises en place en faveur des personnes handicapées. N'hésitez pas à utiliser différents modes d'expression : lettres agrandies, braille, textes faciles à lire, pictogrammes standardisés, information vocale, etc.



- Rendre votre site Internet accessible aux personnes avec un handicap n'entraîne pas nécessairement de gros efforts. Un mode de communication alternatif pour chaque élément non textuel (une vidéo, par exemple) ouvre l'accès de votre site à tous.

ASTUCE

Vous trouverez des informations complètes sur le site Internet *www.anysurfer.be*. AnySurfer teste l'accessibilité de votre site Internet aux personnes présentant un handicap visuel, auditif et/ou moteur. Sur base de leurs constatations, les représentants de l'association remplissent une check-list et vous l'envoient. Si votre site répond aux critères d'accessibilité, il aura l'autorisation de porter le label AnySurfer et sera porté à la connaissance des personnes handicapées. Vous pouvez prendre contact avec AnySurfer au 016 73 52 40 ou par e-mail : *info@anysurfer.be*

- Le personnel peut vous soutenir dans cet effort de communication en faisant savoir aux clients que des aménagements sont prévus pour les personnes avec un handicap.
- Un langage simple permet que les informations soient comprises plus facilement par tous.



3. LE CONCEPT D'AMENAGEMENT RAISONNABLE



Un aménagement raisonnable est une mesure concrète permettant de neutraliser, autant que possible, les effets négatifs d'un environnement inadapté sur la participation d'une personne handicapée à la vie en société. Souvent aisé à mettre en œuvre et peu coûteux, ce type d'aménagement contribue à une société plus juste, tout en améliorant la qualité et l'attractivité des biens et services offerts à l'ensemble des citoyens.

3.1. L'AMÉNAGEMENT RAISONNABLE DANS LA PRATIQUE

L'aménagement peut être une adaptation technique ou environnementale, mais aussi un ajustement des règles ou de l'organisation afin de permettre la pleine participation de la personne handicapée à la vie en société.

De manière générale, la mise en place d'un aménagement raisonnable ne doit pas impliquer un changement fondamental de la nature de l'activité ou du service visé. Le caractère « raisonnable » de l'aménagement est apprécié en fonction de son coût, des aides financières existantes, de son impact sur l'organisation, de la sécurité, de la fréquence et de la durée de l'aménagement, etc. Ces critères peuvent être complétés ou adaptés selon les spécificités des organisations concernées, comme la nature de la clientèle par exemple.

Les aides financières constituent l'un des critères permettant d'apprécier le caractère raisonnable d'un aménagement. Ces subsides peuvent être régionaux, provinciaux, communaux, voire émaner d'entreprises publiques ou privées. Pour toute information utile, n'hésitez pas à prendre contact avec les associations spécialisées ou adressez-vous directement au pouvoir public compétent.



3.2. LES TEXTES JURIDIQUES¹

3.2.1. *Au niveau international*

En Europe, la notion d'aménagement raisonnable est apparue dans les textes légaux il y a moins de dix ans. C'est la **directive 2000/78/CE** du **27 novembre 2000**, relative à l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle en matière d'emploi et de travail, qui a consacré la notion d'aménagement raisonnable en droit européen.

Le **2 juillet 2008**, une **nouvelle proposition de directive** a été adoptée par la Commission européenne. Celle-ci vise la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de religion ou de convictions, de handicap, d'âge ou d'orientation sexuelle dans l'ensemble des biens et services. Cette proposition doit encore être adoptée par le Conseil des Etats membres de l'Union européenne avant de pouvoir entrer en application dans chacun des pays concernés.

L'Organisation des Nations Unies a adopté, le 13 décembre 2006, la **Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées**. En son article 2, la Convention définit les aménagements raisonnables. La Belgique a ratifié la Convention, qui est entrée en vigueur le 1^{er} août 2009.

3.2.2. *Au niveau fédéral*

En Belgique, la **loi anti-discrimination du 10 mai 2007** interdit les discriminations fondées, notamment, sur le handicap dans les domaines du logement, de l'accès aux biens et services et de la fourniture de biens et services proposés au public. Elle couvre également l'accès, la participation et tout autre exercice d'une activité économique, sociale, culturelle ou politique



¹ Ces textes juridiques peuvent tous être consultés sur le site du Centre: www.diversite.be



accessible au public. En son article 4 12°, la loi du 10 mai 2007 considère que le refus de mettre en place des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées constitue une discrimination.

3.2.3. Au niveau régional et communautaire

Les Régions et Communautés ont également adopté des dispositions légales découlant de la directive européenne 2000/78/CE.

En Flandre, c'est le **décret du 10 juillet 2008** portant le cadre de la politique de l'égalité des chances et de traitement, qui définit les adaptations raisonnables pour les personnes porteuses d'un handicap.

En Région wallonne, le concept d'aménagement raisonnable figure dans le **décret du 6 novembre 2008** relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination, modifié par le décret du 19 mars 2009 en ce qui concerne le champ d'application des biens et services. La Communauté française a suivi au travers du **décret du 12 décembre 2008** relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.

Seule la Région de Bruxelles-Capitale n'a pas encore pris d'initiative similaire à ce jour, excepté dans le secteur du logement : il s'agit de l'**ordonnance du 19 mars 2009** modifiant celle du 17 juillet 2003 portant le Code bruxellois du logement. Cette ordonnance a pour objectif de créer, dans l'accès au logement, un cadre général visant à lutter contre la discrimination fondée notamment sur le handicap ou l'état de santé.

3.2.4. Le Protocole relatif au concept d'aménagements raisonnables

En raison de la complexité du modèle institutionnel belge, il était indispensable d'adopter une définition commune de la notion d'aménagement raisonnable. Lors de la Conférence interministérielle du 11 octobre 2006, l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés ont approuvé un **Protocole relatif au concept d'aménagements raisonnables**, publié au Moniteur le 20 septembre 2007.



4. ADRESSES UTILES



A.Fr.A.H.M. (Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux)

Av. Albert Giraud 24
1030 Bruxelles
T 02/247 28 21
www.afrahm.be

▪

A.N.L.H. (Association Nationale pour le Logement des Handicapés)

Rue de la Fleur d'Oranger 37 bte 213
1050 Bruxelles
T 02/772 18 95
www.anlh.be

▪

A.S.P.H. (Association Socialiste de la Personne Handicapée)

Cellule Expertise Conseil

Rue Saint-Jean 32-38
1000 Bruxelles
T 02/515 02 65
www.asph.be

▪

Altéo (Mouvement social de personnes malades, valides et handicapées)

Conseils accessibilité

Chaussée de Haecht 579 BP 40
1031 Bruxelles
T 02/246 42 26
www.alteoasbl.be
www.willyontheweb.be

▪

AMT Concept (Accès et Mobilité pour Tous)

Av. Renoir 5/4
1140 Evere
T 02/705 03 48
magmaybe@hotmail.com
www.bruxellespourtous.be

▪

F.F.S.B. (Fédération Francophone des Sourds de Belgique)

Service Conseil en Aides Techniques

Rue Van Eyck 11A/4
1050 Bruxelles
T 02/644 69 01
scat@ffsb.be
www.ffsb.be

▪

GAMAH (Groupe d'Action pour une Meilleure Accessibilité aux personnes Handicapées)

Rue de la Pépinière 23
5000 Namur
T 081/24 19 37
www.gamah.be

▪

Ligue Braille Service des Aides Techniques et l'accès à l'information

Rue d'Angleterre 57
1060 Bruxelles
T 02/533 32 11
info@braille.be
www.braille.be

▪

Passe-Muraille

Rue du Marché 29
7012 Mons
T 065/77 03 70
www.passe-muraille.be

▪

Asbl Plain-Pied

Rue du Grand Champ 4
5380 Noville-les-Bois
T 081/22 18 13
contact@plain-pied.com
www.plain-pied.com

▪

A.W.I.P.H. (Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées)

Aides individuelles aménagements et adaptations de maison

Rue Rivelaine 21
6061 Charleroi
T 0800 160 62
www.awiph.be

▪

Cocof – Phare (Personne handicapée autonomie recherchée)

Rue des Palais 42
1030 Bruxelles
T 02/800 80 39 – 02/800 80 49
www.cocof.be

▪

D.P.B. (Dienststelle Für Personen Mit Behinderung)

Aechener Strasse 69-70
4780 St. Vith
T 080/ 22 91 11
www.dpb.be







COLOPHON

–
*Amenagements raisonnables pour les personnes handicapées dans les commerces
Conseils pratiques pour les commerçants et les gestionnaires de grandes surfaces ou de
centres commerciaux*
Décembre 2009
–

Éditeur et auteur :

Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
Rue Royale 138, 1000 Bruxelles
T: 02 212 30 00
F: 02 212 30 30
epost@cntr.be
www.diversite.be
–

Rédaction : Business Writers

Supervision : Jozef De Witte, Edouard Delruelle

Coordination : Véronique Ghesquière, Isabelle Demeester, Yves Dario et Gert Backx

Relecture : An Hulsmans, Marie Luisi, Nadine Brauns et Philippe Coppieters

Traduction : DICE

Conception graphique et mise en page : d-Artagnan

Impression : Perka (Maldegem)

Illustrations : Dirk Dewitte, DRIEDEE graphics & design

Éditeur responsable : Jozef De Witte
–

Deze brochure is ook beschikbaar in het Nederlands.
–

Vous pouvez télécharger cette brochure sur le site du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme : www.diversite.be

Vous pouvez également la demander par téléphone 02/212.30.00 par fax au 02/212 30.30 ou par courriel epost@cntr.be



CENTRE POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LA LUTTE CONTRE LE RACISME
Rue Royale 138, 1000 Bruxelles

WWW.DIVERSITE.BE