



AMENAGEMENTS RAISONNABLES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE SECTEUR DU LOGEMENT

*Conseils pratiques pour les propriétaires de biens immobiliers,
publics ou privés*



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 le **secteur du logement**.

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 bien, 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 aidera les propriétaires de biens immobiliers, publics ou privés à mettre en place des aménagements raisonnables dans



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 ».



les logements qu'ils mettent en location. Les exemples émanent d'une étude du 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 & LOGEMENT

Ce chapitre aidera les propriétaires de biens immobiliers, publics ou privés, à procéder à des aménagements raisonnables afin de permettre à chacun de jouir d'un logement adapté à ses besoins.



« Le propriétaire m'a fait visiter un appartement : il m'a décrit très précisément toutes les pièces afin que je « visualise » mon futur lieu de vie. »

« L'agence m'a interrogé longuement sur les spécificités que doit présenter la maison que je recherche, compte tenu de mes difficultés à me déplacer. Elle a opéré une présélection sur cette base et nous avons visité uniquement celles qui pouvaient me convenir. »

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, notamment dans un immeuble à appartements.

- 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.
- Vous êtes une agence immobilière et vous souhaitez présenter un bien au plus grand nombre ? Une attitude commerciale ouverte peut vous y aider, comme celle de cette agence française :

L'agence effectue les premières visites pour ne retenir que les biens qui correspondent au cahier des charges de la personne. Celle-ci choisit parmi les présélections les visites qui l'intéressent et l'agence les organise. La société accompagne la personne tout au long de la démarche de location ou d'acquisition : recherche de logement, de financement, d'assurance de prêt immobilier, conseils en transmission de patrimoine...



- Dans votre agence, mettre un ou plusieurs siège(s) à disposition des personnes handicapées permet également aux personnes âgées ou vite fatiguées de se reposer un instant.
- Un personnel attentif aux besoins de ces personnes rendra leur visite plus agréable.
- Si vous êtes propriétaire d'un logement, accepter que le locataire procède à quelques aménagements temporaires augmentera l'attractivité de votre bien.

2.1.2. Pour les personnes sourdes ou malentendantes

- Prévoir une prise de rendez-vous avec votre futur locataire ou acheteur via sms, e-mail ou fax peut faciliter les choses.
- Coupler une alarme ou un signal visuel à une alarme ou un signal sonore sécurisera les personnes présentant un déficit auditif.

2.1.3. Pour les personnes aveugles ou malvoyantes

- Les chiens d'assistance sont légalement autorisés dans tous les logements.
- Vous faites visiter un appartement à un candidat locataire malvoyant ou aveugle ? Prenez le temps de lui décrire l'ensemble des pièces et des aménagements. Lors de la signature du contrat de bail, lisez celui-ci à voix haute, éventuellement en présence d'une personne de confiance.
- Un système de guidage au sol (dalles souples et à cannelures) dans les communs permet aux personnes avec un handicap visuel de se mouvoir plus aisément.
- Il est aisé et en même temps très utile de prévoir des mains courantes et des bords fluos aux endroits-clés.



- Présenter les informations générales en plus grands caractères augmente leur lisibilité par tous.
- Des indications en braille, placées à bonne hauteur, favorisent le repérage : boutons d'étages dans l'ascenseur, numéros des appartements, direction des accès, etc.

2.1.4. Pour les personnes à mobilité réduite

- Des aménagements simples rendent les logements plus accessibles aux personnes à mobilité réduite : accès de plain-pied ou plans inclinés, portes et passages larges, sanitaires et cuisines adaptés...
- Poser une rampe à l'entrée d'un immeuble, placer une main courante dans les passages difficiles : ces aménagements aideront tout un chacun à se déplacer plus aisément.
- Une indication claire des accès les plus aisés pour les personnes à mobilité réduite (ascenseur, rampe...) facilite leurs déplacements dans les immeubles à appartements.
- Une signalétique (pour les locaux techniques, le parking), des boutons d'ascenseur, des interrupteurs à bonne hauteur améliorent leur lisibilité ou leur manipulation par les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.
- 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.
- Dans les grands ensembles, des portes qui s'ouvrent et se ferment automatiquement facilitent l'accès des personnes en fauteuil roulant. Lorsque l'ouverture des portes s'effectue grâce à une commande, une aide simple consiste à placer celle-ci à faible hauteur.



- Il n'est pas toujours possible de rentrer un véhicule électrique dans un logement. Donner la possibilité à la personne utilisatrice de recharger la batterie de son véhicule dans un local commun accessible et pourvu d'une prise est un geste simple.

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.
- Des brochures et plaquettes explicatives rédigées dans un langage « facile à lire » améliorent leur 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).

2.2. UNE BONNE PRÉPARATION EST LA CLÉ DU SUCCÈS

- Si vous êtes une agence immobilière, une société de logements sociaux..., cherchez parmi votre personnel 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.

- 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 raisonnables attirera plus de candidats vers les logements que vous mettez en location ou en vente. 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.
- Si vous avez un site Internet, le rendre 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 des agences immobilières peut vous soutenir dans cet effort de communication en faisant savoir aux locataires ou aux acheteurs potentiels que des aménagements sont prévus pour les personnes en situation de handicap.
- Les sociétés publiques de logement peuvent mettre en place les mêmes dispositifs pour accueillir davantage de personnes handicapées.
- 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 Rivelaïne 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 le secteur du logement
Conseils pratiques pour les propriétaires de biens immobiliers, publics ou privés
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