





# **AMENAGEMENTS RAISONNABLES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ**

*Conseils pratiques pour les intervenants du secteur de la santé*



# 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 de la santé**.

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<sup>1</sup>.

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 aidera les intervenants du secteur de la santé à mettre en place des aménagements raisonnables dans ce secteur. Les



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 ».



exemples émanent d'une étude du Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs (CRIOC)<sup>2</sup>, 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](http://www.diversite.be)





# 2. AMENAGEMENTS RAISONNABLES & SANTE

---

Ce chapitre aidera les acteurs du monde de la santé à procéder à des aménagements raisonnables afin de permettre à chacun d'avoir correctement accès aux soins.

---



« *Je sais exactement comment se déroulera mon opération : mon médecin a pris le temps de tout m'expliquer avec des mots simples, des dessins et des images.* »

« *Une infirmière qui comprend la langue des signes me rend régulièrement visite dans ma chambre.* »

## **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 institutions de soin : 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 aux



personnes qui rencontrent des difficultés de déplacement de se déplacer plus facilement.

- Une assistance peut être prévue sur place, notamment pour permettre un accès plus facile ou plus rapide aux soins.
- 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 de ces personnes rendra leur séjour ou visite plus agréable.

### *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. Seul 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.

- Former quelques personnes à la langue des signes dans un établissement hospitalier améliorera l'accueil, l'information et la communication avec les personnes sourdes.



- 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.
- Vous aimeriez offrir vos services en langue des signes, mais vous craignez de bousculer toute votre organisation ? Prévoir une prise de rendez-vous via sms, e-mail ou fax peut faciliter les choses. Vous pourrez ainsi regrouper des rencontres avec d'autres personnes sourdes et, éventuellement, associer d'autres services au rendez-vous signé.
- Dans un centre hospitalier, la mise à disposition d'un numéro de fax d'urgence facilite les contacts avec les personnes malentendantes et sourdes.
- Coupler une alarme ou un signal visuel à une alarme ou un signal sonore sécurisera les personnes présentant un déficit auditif.  
Equiper les chambres des personnes malentendantes d'un réveil spécial sur lequel s'affiche dans des couleurs différentes la sonnerie du téléphone et l'alarme incendie améliore le confort des patients.

### *2.1.3. Pour les personnes aveugles et malvoyantes*

- En mettant à disposition des brochures imprimées en braille et/ou en grands caractères, les patients et visiteurs qui ont un handicap visuel disposeront d'un meilleur accès à l'information : ils recevront les explications sur le fonctionnement de l'hôpital ou sur la manière dont se passera une opération, par exemple.
- Avec des ascenseurs, escaliers et couloirs adaptés, ces personnes pourront se déplacer de la manière la plus autonome possible.

*Un hôpital a prévu une place spéciale pour le chien guide accompagnant les patients aveugles.*



- Peu coûteuses, des indications en braille, placées à bonne hauteur, favorisent le repérage : boutons d'étages dans l'ascenseur, numéros des chambres, direction des services, etc.
- Un système de guidage au sol (dalles souples et à cannelures) permet aux personnes avec un handicap visuel de se mouvoir plus aisément
- Il existe des possibilités de guidage électronique jalonnant le parcours du visiteur déficient visuel.

*Grâce à une télécommande adéquate, une balise sonore aiguille la personne aveugle ou malvoyante. Dans l'enceinte du bâtiment, des balises sont dispersées afin d'aider les personnes déficientes visuelles à se repérer. En appuyant sur la télécommande, deux signaux peuvent être adressés tour à tour. Le premier est un message préenregistré du type « couloir vers la cafétéria ». Le second est un petit chant d'oiseau. Ce dernier appelle la personne vers la borne multisensorielle la plus proche. Elle y trouve des informations en braille, ainsi que trois boutons qui actionnent des informations audio. Le premier donne un message d'orientation du type : « A votre gauche, services 1, 3 et 5. Derrière vous, via les escaliers, services pairs ». Le second bouton indique la sortie la plus proche tandis que le dernier explique comment évacuer au plus vite en cas de danger. Des plans d'orientation, également munis de balises, sont installés. Ils disposent d'indications en braille, en relief et sonores. En outre, la signalétique utilisée est normée, ce qui en simplifie la lecture.*

- Il est judicieux de présenter les informations générales en plus grands caractères pour permettre leur lisibilité par tous.
- Des lectures et explications en écriture braille, en relief ou sonores sont les bienvenues.

*En France, le service Pharmabracaille proposé par l'association Handicapzéro et l'industrie pharmaceutique met gratuitement à disposition les étiquettes et notices en*



*braille, en caractères agrandis ou en audio d'environ 4 000 médicaments parmi les plus usuels. La demande s'effectue via Internet ou un numéro de téléphone gratuit.*

#### **2.1.4. Pour les personnes à mobilité réduite**

- Des passages suffisamment larges ou des rampes d'accès inclinées, des portes qui s'ouvrent et se ferment automatiquement facilitent les déplacements des personnes à mobilité réduite. Vous pouvez également proposer des voiturettes ou de petits sièges adaptés.
- Une signalétique claire facilite le repérage des accès les plus aisés (ascenseur, rampe...).
- 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.
- 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.
- Prévoir un lieu où les batteries de fauteuils roulants électriques peuvent être rechargées améliore l'autonomie de leurs utilisateurs.
- N'hésitez pas à faire appel à des bénévoles qui s'occuperont personnellement de chacune des personnes à mobilité réduite à l'arrivée et au départ.
- Dans les salles d'attente, il est utile de prévoir un nombre suffisant de sièges pour les personnes qui ont des difficultés à se déplacer.



### *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 ou 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](http://www.anahm.be)) ou des associations francophone ([www.afrahm.be](http://www.afrahm.be)) et néerlandophone ([www.inclusievlaanderen.be](http://www.inclusievlaanderen.be)).

### *2.1.6. Pour les personnes avec un autre handicap*

- Certaines maladies comme la coccygodynie (douleurs permanentes au coccyx) ou la fibromyalgie (douleurs chroniques à différents endroits du corps) peuvent limiter la mobilité. Des coussins spéciaux mis à disposition dans les salles d'attente, par exemple, rendent la station assise moins pénible.
- L'arthrose aux épaules peut s'avérer très douloureuse. Il suffit de prévoir quelques chaises équipées d'accoudoirs pour que les personnes souffrant de cette affection se sentent plus à l'aise.



## **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 vos services, une stratégie simple et efficace consiste à organiser des visites d'essai 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**

---

- Si vous procédez à des aménagements, faites-le savoir. Une information claire au sujet des services offerts via différents canaux de communication (site Internet, guide à télécharger, brochures...), 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 des services sociaux et des mutuelles peut vous soutenir dans cet effort de communication en faisant savoir aux patients 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 JURIDIQUES<sup>1</sup>

---

### 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<sup>er</sup> 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



<sup>1</sup> Ces textes juridiques peuvent tous être consultés sur le site du Centre: [www.diversite.be](http://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 de la santé  
Conseils pratiques pour les intervenants du secteur de la santé  
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](http://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](mailto:epost@cntr.be)



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

[WWW.DIVERSITE.BE](http://WWW.DIVERSITE.BE)