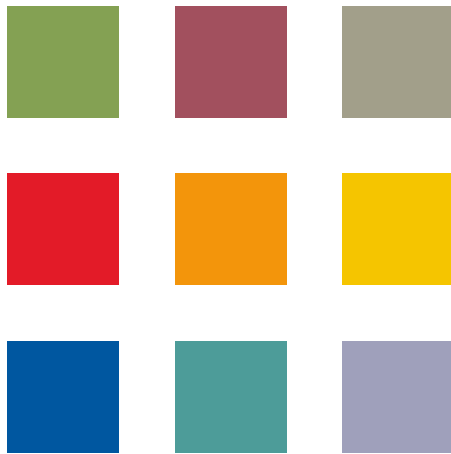


# **AMENAGEMENTS RAISONNABLES POUR LES PERSONNES HANDICAPEES DANS LE SECTEUR DES SERVICES PRIVÉS**

*Conseils pratiques pour les gestionnaires de services privés*



# **AMENAGEMENTS RAISONNABLES POUR LES PERSONNES HANDICAPEES DANS LE SECTEUR DES SERVICES PRIVÉS**

*Conseils pratiques pour les gestionnaires de services privés*



# 1. 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 des services privés**.

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 gestionnaires de services privés à mettre en place des aménagements raisonnables dans leur secteur d'activité. 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 & SERVICES PRIVES

---

Ce chapitre aidera les gestionnaires de services privés à procéder à des aménagements raisonnables afin de faciliter les contacts avec chaque usager et de rendre ces services accessibles à tous.

---



*« Pour rendre visite à mon agent d'assurances, j'ai pu utiliser l'ascenseur réservé au personnel de la compagnie. »*

*« Lorsque j'ai une question spécifique à poser, je communique par e-mail avec le gestionnaire de mon agence bancaire. »*

## **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. Ceci est possible grâce à différents types d'informations visuelles, sonores ou tactiles, des dispositifs d'identification, de localisation (panneaux présentant les différents espaces), d'informations générales (plans d'information et annonces sonores des différents étages et secteurs pour les personnes déficientes visuelles).

- 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.

*Afin que les visiteurs trouvent facilement leur chemin, une société a installé un système de signalisation à base de couleurs, conçu dans un premier temps pour les personnes parlant une langue étrangère, les analphabètes et les malvoyants. Une évaluation a indiqué que d'autres catégories de personnes trouvaient également les codes de couleur très pratiques.*





## 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 à vos installations : des places de parking spécifiques, des voies d'accès aménagées, des wc adaptés et accessibles aisément... Des rampes pour rectifier les dénivelés permettent également aux personnes qui rencontrent des difficultés de déplacement de se mouvoir plus facilement.
  - Lorsqu'il y a des files d'attente, le personnel peut témoigner d'une attention spéciale vis-à-vis de la personne handicapée. 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.

### 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.

- Un service de conseils en langue des signes est toujours le bienvenu.
- 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 ou e-mail 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.
- Si vous n'avez pas la possibilité de communiquer en langue des signes, favoriser le « home banking » ou tout autre type de transaction peut être une bonne solution, de même que le dialogue via le web.
- 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. La présence d'assistants peut également être envisagée.

---

### **» POUR ALLER PLUS LOIN**

Vous avez décidé d'aller plus loin ? L'exemple de cette compagnie d'assurances peut vous y aider.

L'entreprise a mis en place un groupe de travail composé de salariés et de personnes sourdes et malentendantes dans le but de leur rendre l'assurance accessible.

Une première phase d'action a été lancée, en direction des sourds utilisant la langue des signes. Un dispositif d'accueil en langue des signes a été mis en place.



Des conseillers ont été formés et des webcams réparties sur l'ensemble du réseau. Des outils simplifiés ont été créés (formulaires spécialement adaptés, numéros de fax et de SMS dédiés, pictogrammes et illustrations du vocabulaire). La gestion quotidienne a été simplifiée (numéro de télécopie et mail spécifiques, engagement de réponse selon le même mode dans les 8 heures ouvrées, dialogue via webcam possible avec des questionnaires spécialisés). Le dispositif d'assistance a été adapté (envoi possible d'un message d'assistance via SMS ou fax 24h/24, 7 jours/7). Un site Internet spécifique a été lancé (texte et lexique simplifiés, traduction en langue des signes).

Une deuxième phase d'action a été ensuite initiée en direction des personnes sourdes et malentendantes utilisant le français, mais qui subissent un lourd déficit de compréhension. Une campagne de sensibilisation du réseau a été lancée, pour que les agents comprennent ces personnes et adaptent leur comportement. Une cinquantaine de points d'accueil équipés de boucles magnétiques ont été mis en place. Un partenariat avec les grandes fédérations de sourds et malentendants a été conclu, notamment pour donner de la crédibilité à la démarche.

En parallèle, une démarche identique a été amorcée en direction des aveugles, puis a été étendue à tous les publics handicapés, avec trois grandes thématiques communes à tous les types de handicap : accessibilité à l'assurance, besoins spécifiques en produits et services, communication.

---

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

- Les personnes malvoyantes sont légalement autorisées à être accompagnées de leur chien d'assistance dans tous les lieux, à de rares exceptions (les cuisines des restaurants, les salles d'opération ou de soins dans les hôpitaux, notamment).
- Un système de guidage au sol (dalles souples et à cannelures) permet aux personnes avec un handicap visuel de se déplacer plus aisément.



- Dans les centres administratifs, les banques, etc., des indications en braille, placées à bonne hauteur, favorisent le repérage : boutons d'étages dans l'ascenseur, direction des départements, des guichets, etc.
- Une brochure d'information, une facture, un contrat... écrits en grands caractères : voilà un mode de communication qui peut être d'une grande aide pour beaucoup de personnes âgées ou malvoyantes. Pour les aveugles, des brochures en braille peuvent être réalisées.

*Une société a conclu un partenariat avec une association spécialisée qui assure la transcription des factures, des échéanciers de mensualisation ou encore des lettres d'informations en braille ou en caractères agrandis à destination des clients aveugles et malvoyants. L'association, après avoir transcrit les documents, les envoie directement aux personnes bénéficiant du service afin qu'elles les reçoivent dans les meilleurs délais.*

*Une personne malvoyante suit des cours de langue. Le professeur a prévu pour elle un syllabus adapté écrit en grands caractères et un aménagement simple a été imaginé pour son examen : les questions lui sont lues préalablement.*

- N'hésitez pas à demander aux personnes malvoyantes quels sont les moyens de communication les plus adéquats pour leur type de handicap.

*Une dame ne peut avoir des factures mensuelles de téléphone que si elle utilise les e-services de la compagnie. Etant malvoyante, son matériel informatique ne lui permet pas d'utiliser ces services. Elle a obtenu de recevoir des factures mensuelles par un autre moyen.*

*Une personne aveugle a besoin d'assistance pour gérer ses comptes bancaires. Elle se rend à l'agence plus fréquemment qu'une autre cliente sans frais supplémentaires. Elle est autorisée à effectuer certaines opérations sans devoir passer par Internet.*



- Des explications en écriture braille, en relief ou sonores sont les bienvenues. Des descriptions audio par le biais d'un casque à écouteurs constituent une autre possibilité.

*Une banque a installé des distributeurs de billets (type Bancontact) parlants, destinés aux malvoyants, dans toutes les régions de Suisse. Au total, 209 distributeurs munis d'une synthèse vocale sont désormais à la disposition de la clientèle sur l'ensemble du territoire suisse. Les appareils donnent des instructions claires en français, allemand, italien ou anglais. Par souci de discrétion, la communication se fait à l'aide d'écouteurs standards.*

- Si les informations ou les services offerts sont plus complexes, il est possible d'offrir gratuitement des facilités d'accès aux guichets pour certaines opérations.

#### **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 voituresses ou de petits sièges adaptés.

*Dans un établissement bancaire, les personnes à mobilité réduite peuvent utiliser l'ascenseur réservé au personnel.*

- Réserver des places accessibles pour les personnes à mobilité réduite, ainsi que pour leur accompagnateur, est un autre geste aussi simple qu'utile.
- 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.
- Dans une salle d'attente, prévoir suffisamment de sièges permet aux personnes vite fatiguées ou restant difficilement debout d'attendre leur tour confortablement, sans crainte de perdre leur tour.
- Lorsque les automates bancaires sont inaccessibles aux personnes en fauteuil roulant, un geste simple est d'offrir gratuitement à ces personnes une aide au guichet et via le "homebanking".

### *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, explications, parcours,... rédigés 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.

## **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 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*

- 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 des services privés*

*Conseils pratiques pour les gestionnaires de services 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](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)