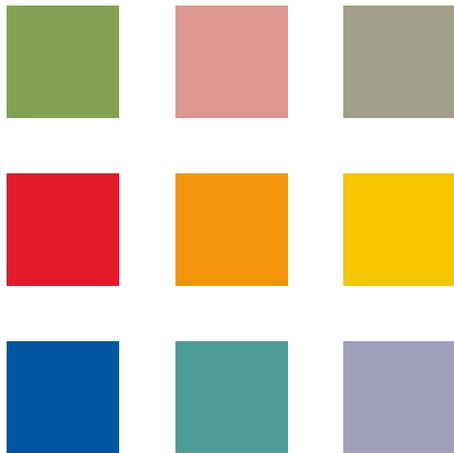




AMENAGEMENTS RAISONNABLES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE SECTEUR DES SERVICES PUBLICS

Conseils pratiques pour les gestionnaires d'administrations publiques



AMENAGEMENTS RAISONNABLES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DANS LE SECTEUR DES SERVICES PUBLICS

Conseils pratiques pour les gestionnaires d'administrations publiques



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 des services publics**.

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 aidera les gestionnaires d'administrations publiques à mettre en place des aménagements raisonnables dans leurs services. 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)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 & SERVICES PUBLICS

Ce chapitre aidera les gestionnaires d'administrations publiques à procéder à des aménagements raisonnables afin de faciliter les contacts avec chaque usager et de rendre ces services accessibles à tous. Il leur donnera également des idées pour motiver les acteurs de la vie sociale de la commune à proposer eux aussi des aménagements raisonnables dans leur environnement.



« Il m'était impossible d'accéder à la salle des mariages avec mon fauteuil roulant. La commune a trouvé une solution : nous nous sommes mariés au musée... »

« J'ai été témoin d'un accident. Une personne maîtrisant la langue des signes au commissariat de police m'a permis de témoigner de manière précise. »

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). Pour les publics déficients visuels, une signalétique en braille ou en gros caractères est la mieux adaptée. Pour les publics déficients auditifs ou intellectuels, il est préférable d'utiliser des pictogrammes ou des codes de couleur.

- 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 maison communale a installé un système de signalisation à base de couleurs, conçu dans un premier temps pour les allophones, 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 déplacer plus facilement.
 - Dans les communes, la création d'une commission consultative des personnes handicapées et d'une personne de référence au sein de l'administration (Handicontact en Région wallonne) permet de mieux prendre en compte les besoins et les attentes des personnes avec un handicap.
 - Une attention particulière sera portée à l'aménagement lors de travaux de voirie devant le domicile d'une personne se déplaçant difficilement afin de raccourcir et sécuriser les zones de contournement.
 - Lorsqu'il y a des files d'attente, le personnel aux guichets des administrations et autres services publics 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.
 - Vous organisez une plaine de jeux durant les vacances ? Une réflexion peut être menée afin de pouvoir accueillir des enfants présentant un handicap dans les meilleures



conditions : un encadrement spécial pour les enfants autistes, un infirmier pour les enfants diabétiques....

Dans une commune bruxelloise, la plaine de jeux contient différents espaces adaptés à différents types de handicap bien spécifiques : des jeux sonores pour les enfants aveugles, des pontons ludiques pour les enfants handicapés physiques, des huttes pour que les enfants autistes puissent s'isoler. Les jeux d'eau et de sable étant très importants pour les enfants, ils ont été adaptés à chaque handicap.

» JUSTICE ET POLICE

- Organiser ou autoriser la présence d'un interprète ou d'une personne qui peut aider à la communication lors d'une audition de police pour une personne sourde est un geste bienvenu.
 - « Le geste qui sauve » est un groupe de travail composé de trois gendarmes et de deux agents de police, qui maîtrisent le langage des signes suite à une formation volontaire. Il offre sur son site web (<http://users.skynet.be/legestequisauve/accueil.htm>) les informations utiles pour le groupe cible. Ces policiers se proposent
 - > d'entendre les personnes pour des plaintes ou des déclarations;
 - > de les aider lors de problèmes rencontrés avec la police ou la justice;
 - > de les épauler lorsqu'elles sont victimes;
 - > de donner des informations sur la circulation routière, les vols, la drogue,...
 - > de sensibiliser à la culture policière;...
- Le but est de faciliter l'accès des personnes sourdes à la police et à la justice et ce, sans la présence d'un interprète.
- Si les locaux de la justice de paix sont inaccessibles pour les personnes en fauteuil roulant, celles-ci peuvent être accueillies dans un local du voisinage.
- Au tribunal, lorsqu'une personne avec une déficience intellectuelle doit témoigner, est victime ou accusée, les conditions du procès peuvent être adaptées : petite salle de plain-pied (moins impressionnante), disposition plus accueillante, utilisation d'un langage simple et concret, répétition des questions.



- L'accès à la prison n'est pas toujours évident pour certains visiteurs. Des aménagements simples permettent de faciliter les visites pour tous.
- Un papa porteur d'un pacemaker ne pouvait pas passer par un détecteur de métaux. Il était donc dans l'impossibilité de rendre visite à son fils en prison. Une solution a été trouvée : il peut dorénavant voir son fils derrière une paroi de verre.

» **COMMENT PROMOUVOIR LES AMÉNAGEMENTS RAISONNABLES?**

Les administrations publiques peuvent donner un coup de pouce aux aménagements raisonnables en motivant et en informant leurs administrés. De nombreux supports de communication existent : une brochure en grands caractères, un site Internet...

- Une ville a conçu un dépliant sur la politique d'accessibilité qu'elle a développée. Il recense les rues et esplanades, les zones piétonnes, les parkings, les informations concernant les services de déplacement adaptés, les chèques-taxis, les possibilités offertes par les transports publics...
- Elaborée par l'Association des Maires de France avec des associations de personnes handicapées, la Charte « commune-handicap » propose aux communes un cadre pour promouvoir des mesures concrètes en faveur de l'intégration dans la cité des personnes handicapées au niveau local. Il s'agit de favoriser leur autonomie dans tous les domaines de la vie quotidienne. La Charte des commerçants « handi-accueillants » est un outil de mise en œuvre de la Charte « commune-handicap ». Les commerçants signataires s'engagent à former leur personnel, améliorer à la fois l'accès à leur magasin et ses aménagements intérieurs, ainsi que la lisibilité des étiquettes, à accompagner les personnes déficientes intellectuelles, etc. Tous les types de handicap sont pris en compte. Les commerces signataires sont signalés par un autocollant « handi-accueillant ». Le Centre Communal d'Action Sociale de la localité concernée a réalisé un guide d'initiation à la langue des signes permettant aux commerçants d'apprendre quelques mots utiles.
- Une administration néerlandaise a conçu une brochure, disponible sur Internet, qui contient des solutions pratiques destinées à motiver les acteurs de la vie administrative et économique à prêter plus d'attention à l'accessibilité dans la vie



quotidienne des sourds et malentendants.

- Une administration régionale a édité une série de brochures décrivant comment les commerçants, les gestionnaires de banques, de restaurants, d'hôtels, de centres culturels, etc. peuvent concrètement aménager l'espace (extérieur et intérieur) de leur bâtiment afin de le rendre accessible à tous. Une ville s'est dotée d'un outil spécifique imprimant en braille. Elle propose aux restaurants intéressés de traduire leur menu. L'octroi d'un label de qualité est également prévu. Plusieurs dizaines de restaurants ont adopté la formule.
 - Une ville a lancé une campagne d'information sur les dispositions légales prévoyant que les chiens d'assistance sont admis dans les restaurants, cafés, bistrotts et autres commerces.
 - 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 ayant 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.
-

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 conseil en langue des signes est toujours le bienvenu.
- 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.
- Vous aimeriez offrir vos conseils en langue des signes, mais vous craignez de bousculer toute votre organisation ? Prévoir une prise de rendez-vous via sms, fax 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.

» 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.

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 gestionnaires 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 simplifié, 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.

-
- Pour se mettre au service de tous les publics, une commune peut prévoir un système d'assistance téléphonique.

En Flandre, les sourds et malentendants peuvent demander l'intervention du service Teletolk quand ils veulent téléphoner à quelqu'un. C'est alors Teletolk qui appelle la personne souhaitée et qui transmet toute l'information entre les parties avec l'aide d'un programme pour chatter. Les personnes peuvent, par exemple, demander des informations concernant les services publics, prendre rendez-vous chez un médecin, un coiffeur... ou transmettre un message.

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 publics et services administratifs.
- Un système de guidage au sol (dalles souples et à cannelures) permet aux personnes avec un handicap visuel de se mouvoir plus aisément.



- Dans les centres administratifs, les maisons communales, etc., des indications en braille, placées à bonne hauteur, favorisent le repérage : boutons d'étages dans l'ascenseur, direction des services, des guichets, etc.
- Une brochure d'information, un formulaire... 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.

- 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 ville a fait placer des maquettes que les personnes peuvent toucher, accompagnées d'explications parlées (enregistrées). Ces maquettes portent sur le réaménagement du centre historique de la ville. Grâce à celles-ci, les personnes aveugles et malvoyantes peuvent lire en braille et sentir (par toucher) de quelle manière les lieux seront réaménagés. Pour réaliser les maquettes, la ville a travaillé avec une association spécialisée et des étudiants en architecture.

- Le dialogue peut mener à des solutions acceptables par tous.

Normalement, une personne ne peut fournir une photo d'identité avec des lunettes foncées. Une dame a obtenu une dérogation pour pouvoir les garder car elles lui sont indispensables pour raisons médicales.



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.

Dans une installation sportive, les personnes à mobilité réduite peuvent utiliser l'ascenseur réservé au personnel.

De manière entièrement gratuite, une ville propose une aide à toute personne éprouvant des difficultés à se déplacer ou reconnue comme étant à mobilité réduite. Le service consiste à accompagner la personne pour faire ses achats, aller au marché, se rendre à la banque, à la poste, à l'administration communale, à la médiathèque, etc. Ce service, géré par les stewards urbains, ne concerne toutefois que le centre-ville.

- Réservez des places accessibles pour les personnes à mobilité réduite, ainsi que pour leur accompagnateur.
- 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 services sont inaccessibles aux personnes à mobilité réduite ou lorsque ceux-ci ne peuvent se déplacer, il suffit parfois d'un peu d'imagination pour trouver des solutions simples.

La salle de mariage de la maison communale est inaccessible aux personnes en fauteuil roulant ? Une salle de musée est proposée comme alternative.

Faute d'ascenseur dans une maison communale, les conseils communaux sont déplacés dans une salle accessible afin de permettre à tous d'y participer.

Un facteur apporte le courrier d'une personne ayant des difficultés à se déplacer jusqu'au seuil de sa porte.

- Supprimer les différences de niveau entre la voie publique et les marches du tram ou du bus rend ceux-ci beaucoup plus accessibles.

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) ou des associations francophone (www.afrahm.be) et néerlandophone (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 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 améliorera l'accueil et les contacts avec vos administrés. 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 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 le secteur des services publics

Conseils pratiques pour les gestionnaires d'administrations publiques

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