

Discheck

Evaluation de l'accessibilité des lieux publics aux consommateurs à mobilité réduite

Avec le soutien du Ministre des Affaires sociales et de la
Santé de la Région wallonne.

Objectifs

- L'objectif de cette étude est d'évaluer l'accessibilité des lieux ouverts au public pour le consommateur à mobilité réduite.
- Cette étude mesure la qualité de l'accessibilité pour :
 - Des chaisards accompagnés ou non;
 - Des béquillards;
 - Des malvoyants et aveugles;
 - Des mal-entendants et des sourds;
 - Des consommateurs fragilisés : senior, jeune enfant, de très grande ou de très petite taille, femme enceinte ou personne poussant un landau, transportant des objets lourds et encombrants, souffrant d'une insuffisance cardiaque ou respiratoire, de rhumatisme, etc.

Méthodologie

- 722 enquêtes par observation réalisées en Wallonie dans des lieux accessibles au public.
- Field : septembre 2003- mai 2004.
- Échantillon redressé selon la méthode des points de chute.
- Les résultats ont fait l'objet des traitements statistiques adéquats et d'une typologie. La marge d'erreur totale maximale sur l'échantillon est de 3,6 %.
- 722 lieux ouverts au public ont été visités dont 500 implantations commerciales (grandes surfaces, centres commerciaux, détaillants alimentaires et non alimentaires, agences bancaires), 137 établissements de l'Horeca (cafés, restaurants, hôtels), 85 lieux publics (administrations communales, provinciales, services administratifs).

Collecte des données

- Cette étude a été réalisée grâce au soutien et à l'action de nombreux consommateurs qui, en leur nom personnel ou au nom d'associations de consommateurs ou de défense de personnes à mobilité réduite ont administré le questionnaire, diffusé simultanément via le Ligueur.
- Pendant 9 mois, ces enquêteurs d'un jour ont sillonné la Wallonie pour évaluer l'accessibilité de lieux publics.
- Dans leur démarche, ils ont été accompagnés par des enseignants et des étudiants qui ont aussi voulu s'intégrer dans cette démarche.
- Qu'ils trouvent aussi nos plus sincères remerciements.

Discheck

**Besoins attendus par les
consommateurs à mobilité réduite et
réponses des lieux ouverts au public**

Le parking

Ⓢ Place réservée
proche
ouverture
seule portière

12%

Ⓢ Place réservée
proche avec ouverture
des 2 portières

6%

Ⓢ Place
réservée
éloignée
de l'entrée

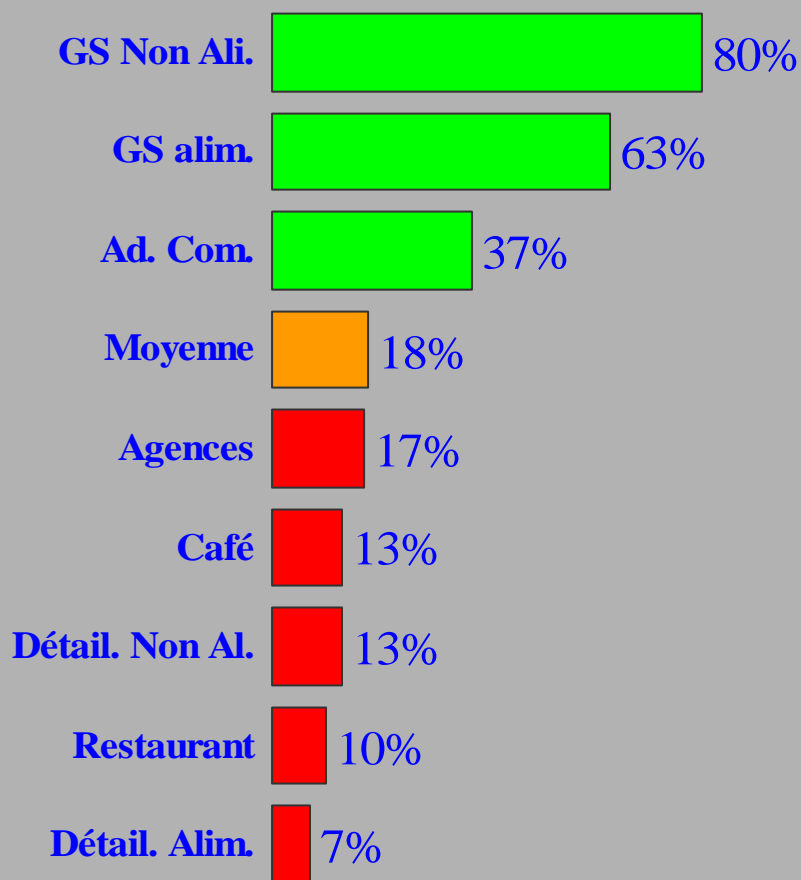
13%

69%

Pas d'emplacement
Réservé au personnes
handicapées

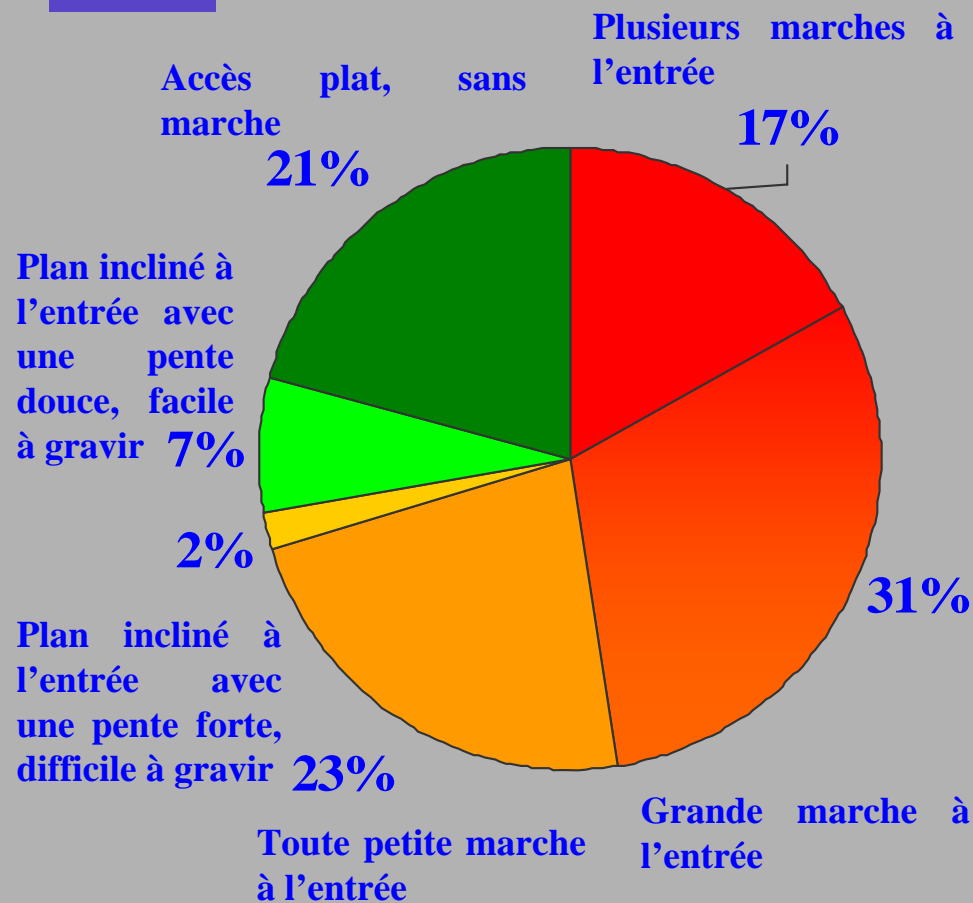
- Deux lieux publics sur trois ne disposent pas d'emplacement de parking pour les consommateurs à mobilité réduite.

Le parking



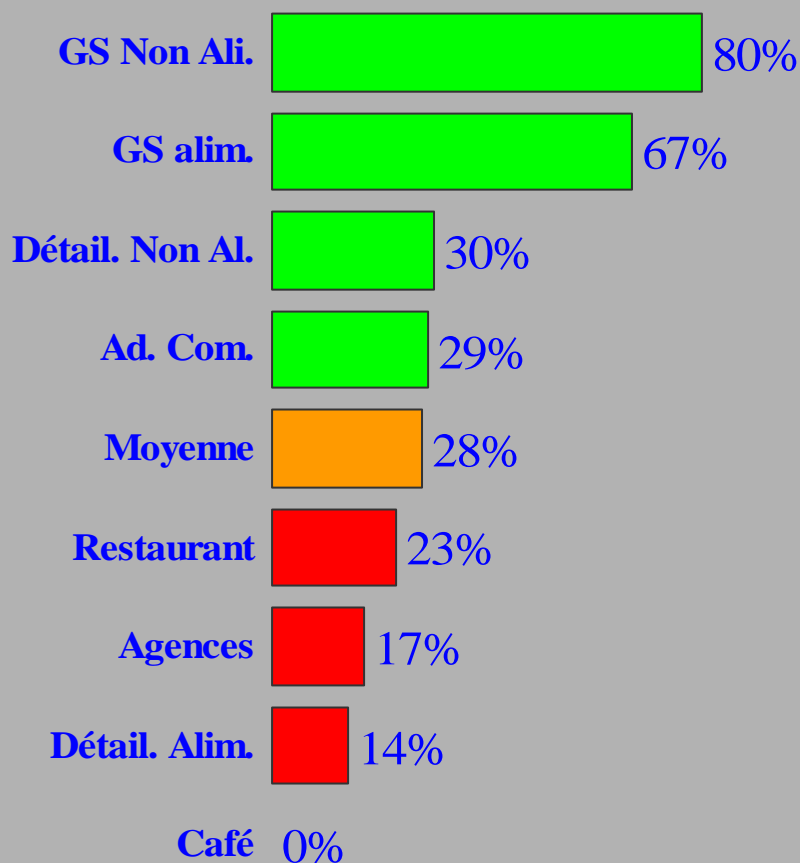
- Les commerces situés en périphérie comme les centres commerciaux et grandes surfaces non alimentaires, les grandes surfaces alimentaires ou plus rarement les administrations communales proposent un emplacement de parking réservé aux consommateurs à mobilité réduite proche de l'entrée avec possibilité d'ouvrir une ou deux portières.
- Les commerces de plus petite taille (agences bancaires, la Poste, l'Horeca, épiceries) n'offrent guère d'emplacement adapté.
- Sans doute, cette possibilité dépend-elle des pouvoirs publics locaux.

L'entrée



- Moins d'un lieu public sur trois propose un accès aisé pour les consommateurs à mobilité réduite.

L'entrée



- Les commerces situés en périphérie comme les centres commerciaux et grandes surfaces non alimentaires, les grandes surfaces alimentaires ou plus rarement les détaillants non alimentaires et les administrations communales proposent une entrée du lieu public avec accès plat sans marche ou équipé d'un plan incliné avec pente douce.
- Les commerces de plus petite taille et disposant de moins d'espace extérieur (agences bancaires, la Poste, l'Horeca, épicerie) n'offrent guère d'entrée adaptée au handicap.

- Base : accès plat sans marche ou présence d'un plan incliné

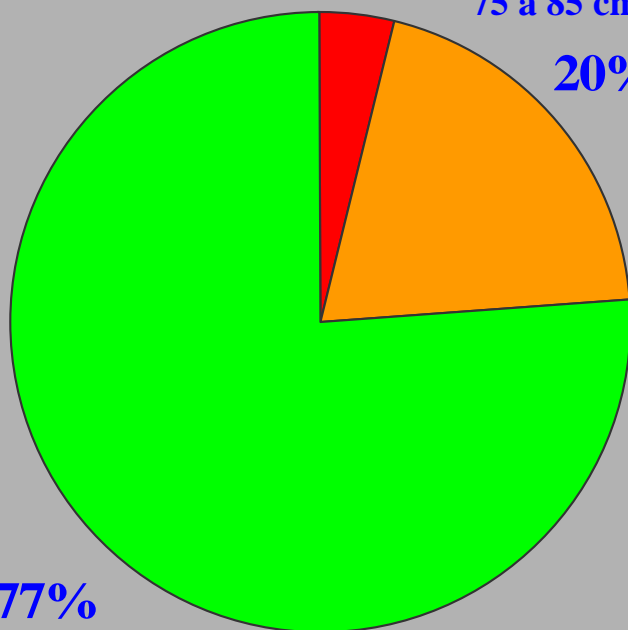
La porte d'entrée (largeur)

Porte d'entrée avec passage inférieur à 75 cm

4%

Porte d'entrée avec passage de 75 à 85 cm

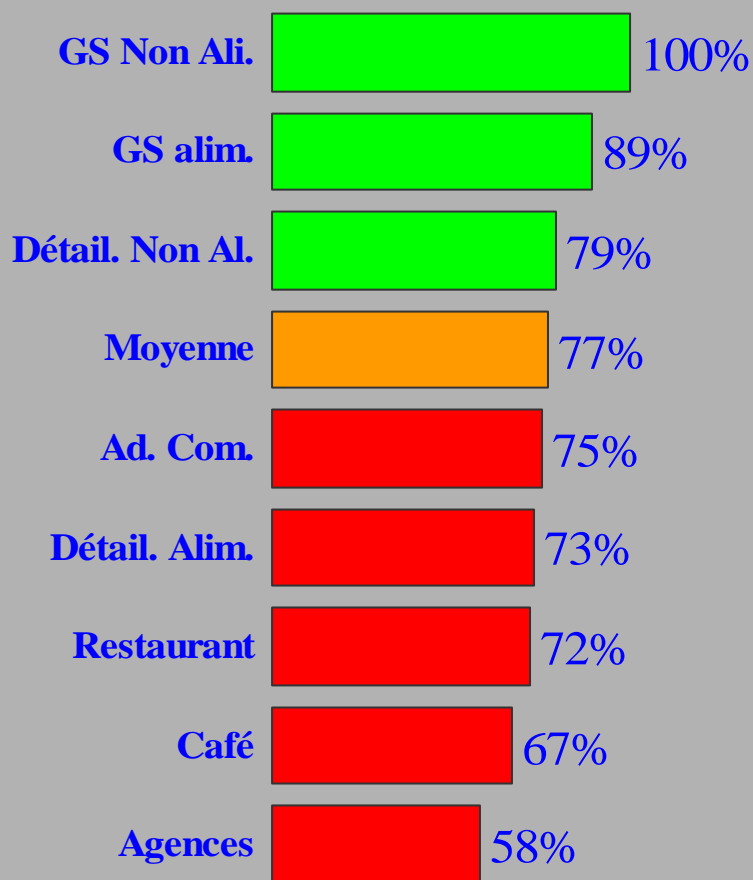
20%



Porte d'entrée avec passage supérieur à 85 cm

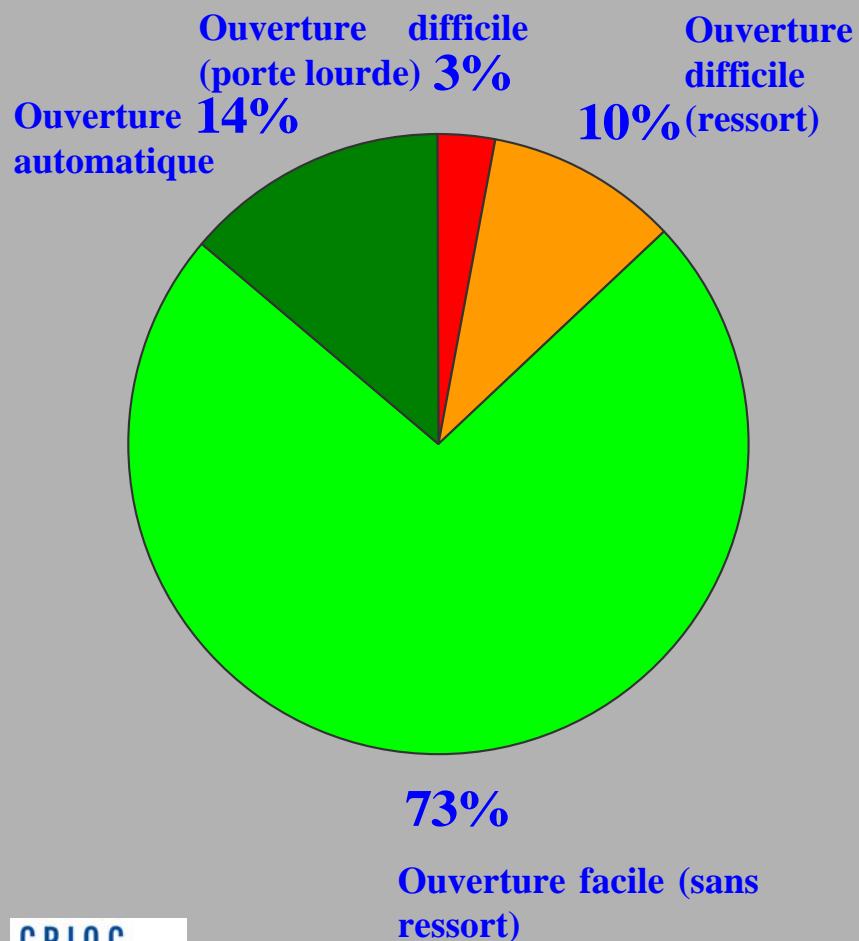
- Près de huit lieux publics sur dix disposent d'une porte d'entrée avec un passage large pour les consommateurs à mobilité réduite.

La porte d'entrée (largeur)



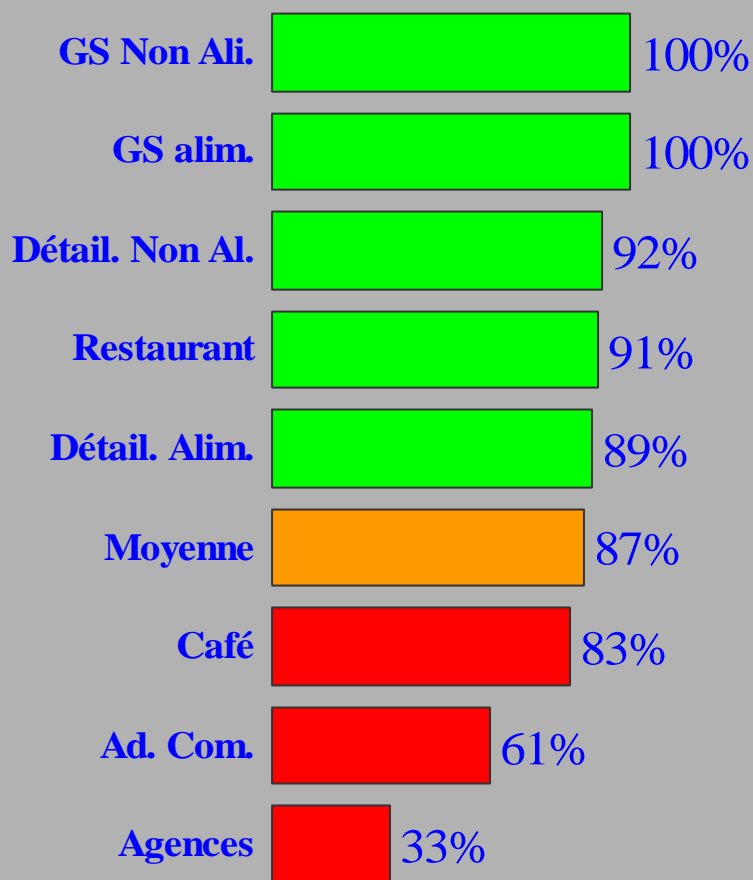
- Les commerces situés en périphérie comme les centres commerciaux et grandes surfaces non alimentaires, les grandes surfaces alimentaires ou plus rarement les détaillants non alimentaires et les administrations communales proposent une entrée du lieu public avec une porte suffisamment large.
- Les commerces de plus petites tailles (agences bancaires, la Poste, l'Horeca, épiceries) n'offrent guère d'entrée adaptée au handicap.
- Base : Porte d'entrée avec passage supérieur à 85 cm

La porte d'entrée (ouverture)



- Près de neuf lieux publics sur dix disposent d'une porte d'entrée qui s'ouvre facilement.

La porte d'entrée (ouverture)

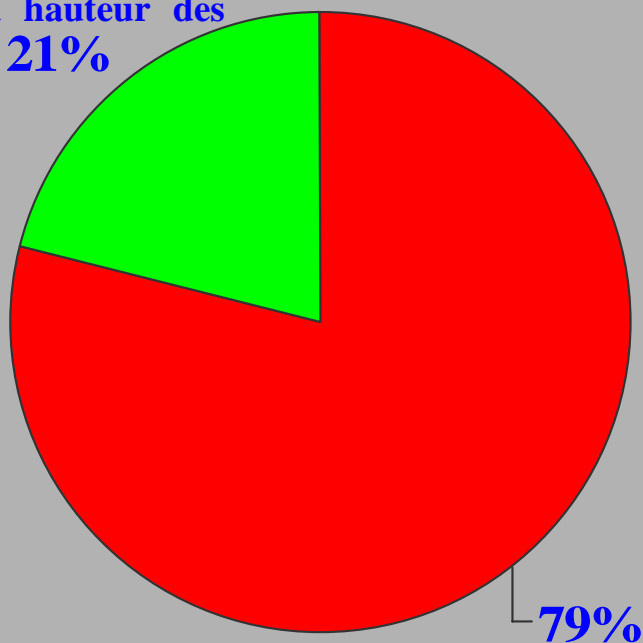


- Les centres commerciaux et grandes surfaces, les détaillants et les restaurants disposent d'une porte d'entrée qui s'ouvre facilement.
- Les cafés, administrations communales, les agences bancaires et la poste sont perçues comme plus difficiles d'accès.

Base : ouverture facile ou automatique

La porte d'entrée (vitrée)

Bande de couleur vive à hauteur des yeux **21%**

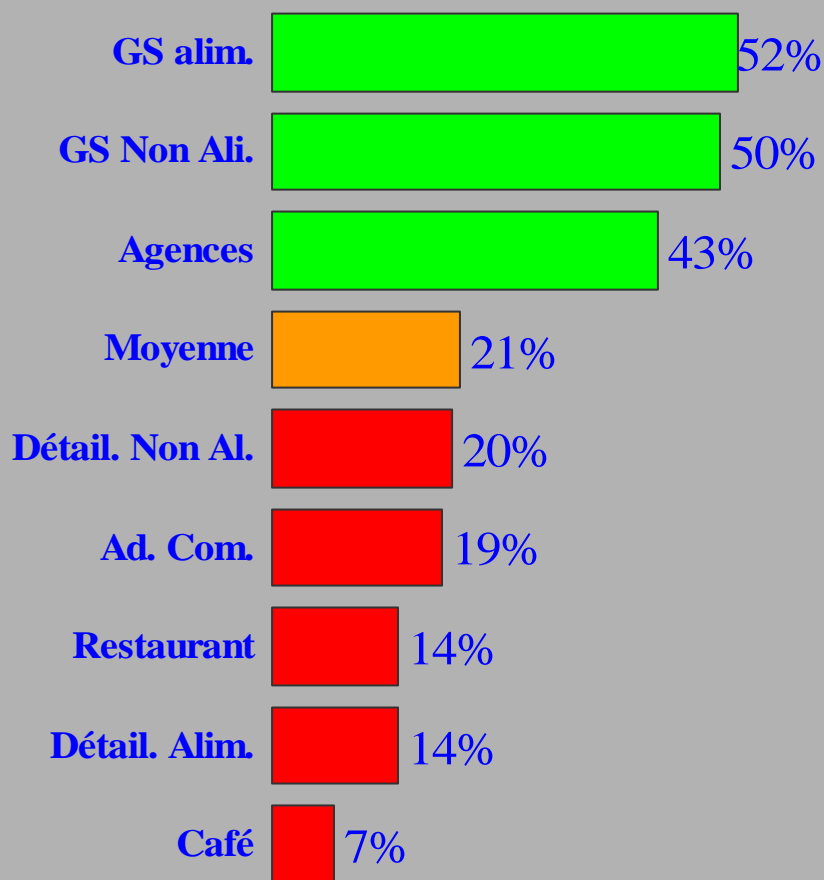


Sans bande de couleur

- Près de huit lieux publics sur dix ne disposent d'une porte d'entrée vitrée avec une bande couleur à hauteur des yeux qui garantit une meilleure perception des personnes handicapées de la vue.

de Base : Lieux accessibles au public avec porte d'entrée vitrée

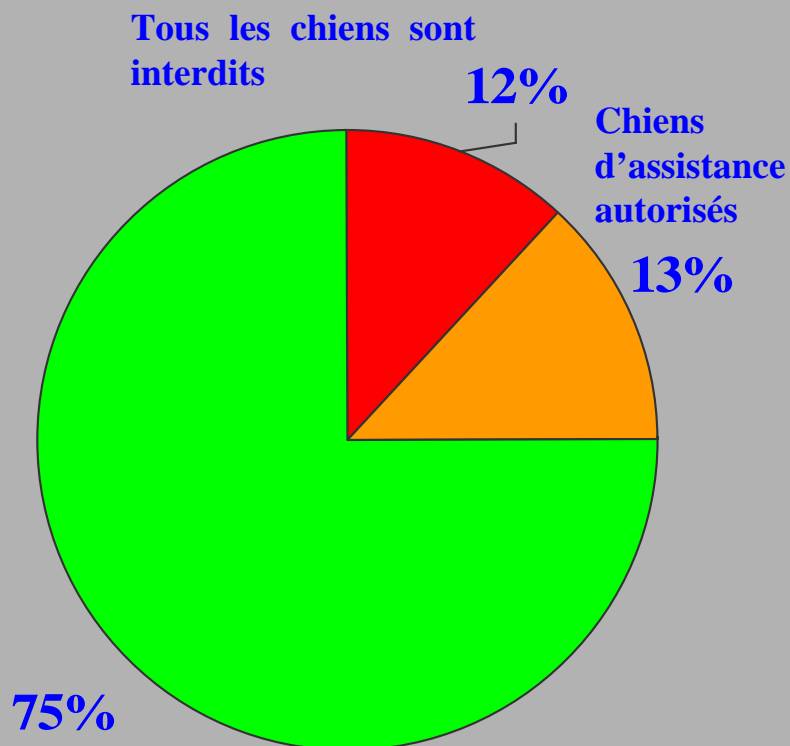
La porte d'entrée (vitrée)



- Les centres commerciaux et grandes surfaces ainsi que les agences bancaires et la Poste disposent d'une porte d'entrée vitrée avec une bande couleur à hauteur des yeux qui garantit une meilleure perception des personnes handicapées de la vue.
- Les petits commerçants, les administrations communales, l'Horeca affichent moins souvent cette bande de couleur.

Base : Lieux accessibles au public avec porte d'entrée vitrée qui affichent une bande de couleur à hauteur des yeux.

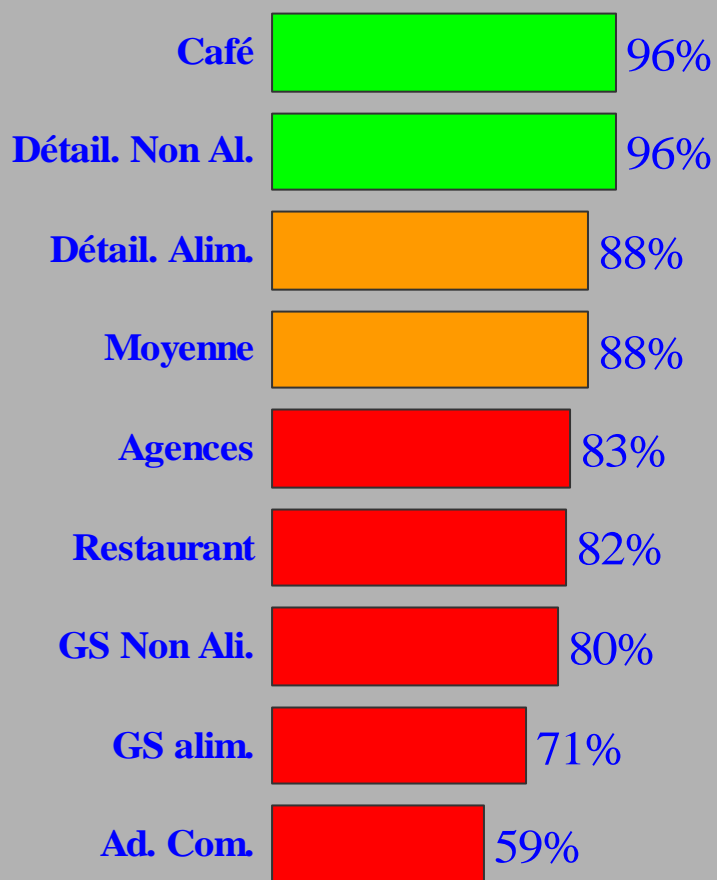
L'interdiction des chiens



- Près de neuf lieux publics sur dix autorisent la présence de chiens ou pour le moins de chiens d'assistance (absence d'interdiction par affichage).

Tous les chiens autorisés. Il n'y a aucune interdiction affichée.

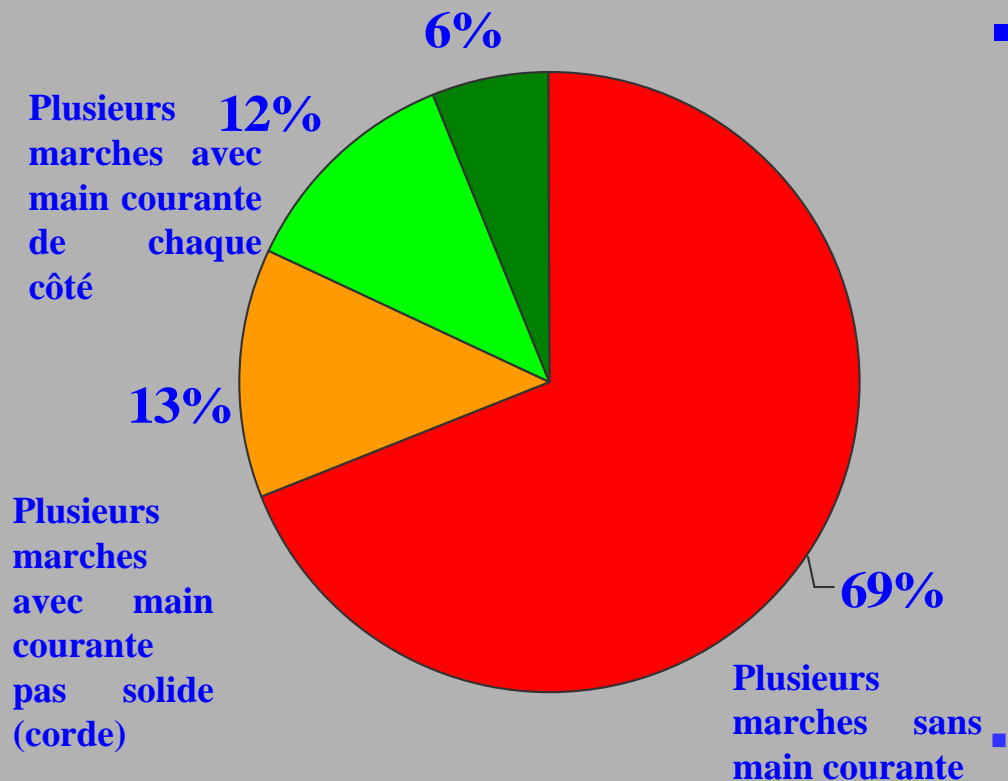
L'interdiction des chiens



- Les cafés et les détaillants acceptent volontiers les chiens en ce y compris les chiens d'assistance.
- Cette acceptation est moins fréquente pour des raisons d'hygiène dans les restaurants.
- Les centres commerciaux, les grandes surfaces non alimentaires, les agences bancaires, la Poste et les administrations communales sont plus réticentes à la présence des chiens.
- Base : Chiens autorisés

Les escaliers (mains courantes)

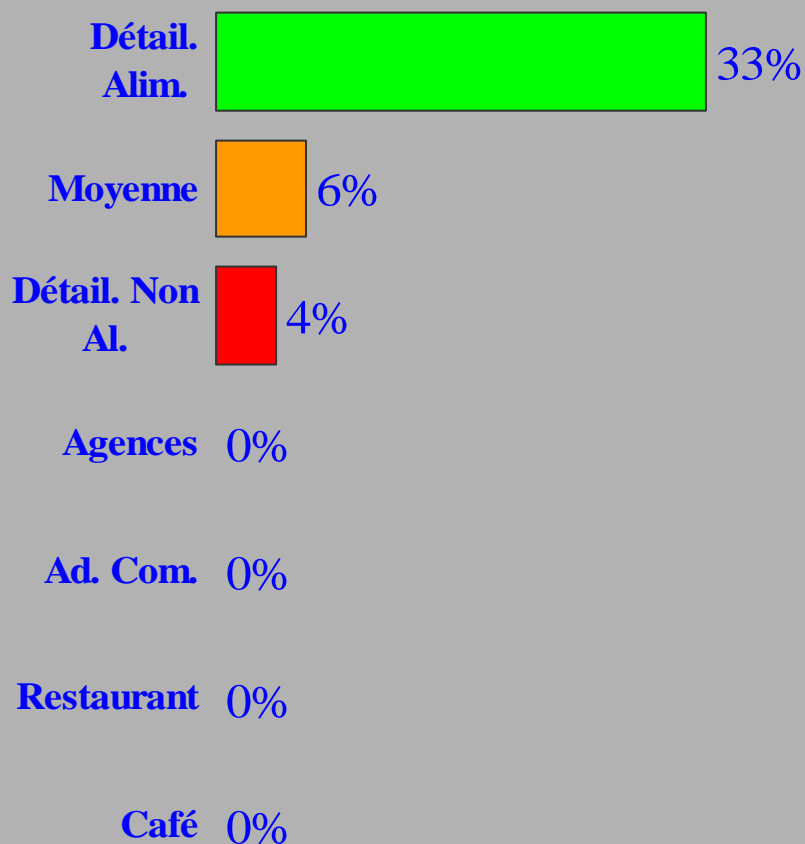
Plusieurs marches avec main courante de chaque côté et une qui sépare l'escalier au milieu



- Quatre lieux publics sur cinq ne disposent pas d'un accès facile dans les escaliers pour les consommateurs à mobilité réduite (absence de main courante ou main courante peu solide).

Base : Lieux accessibles au public avec escaliers.

Les escaliers (mains courantes)



- La présence de plusieurs marches avec main courante de chaque côté et une qui sépare l'escalier au milieu demeure exceptionnelle dans les lieux publics.
- L'accès aux étages supérieurs et inférieurs reste très difficile pour les personnes à mobilité réduite dans les magasins de détail non alimentaire, les agences bancaires, les administrations communales, les restaurants et les cafés.
- Base : Plusieurs marches avec main courante de chaque côté et une qui sépare l'escalier au milieu

Les escaliers (marches)

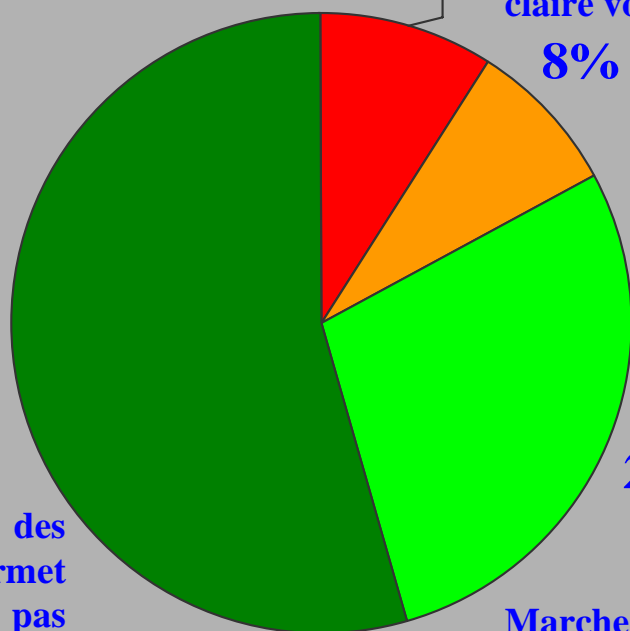
Escaliers en colimaçon

9% Escalier à
claire voie

- Quatre lieux publics sur cinq disposent d'escaliers peu ou pas dangereux pour les consommateurs à mobilité réduite (absence de risque de chute suite à un accrochage du pied).

54%

La forme des marches permet de ne pas accrocher le pied

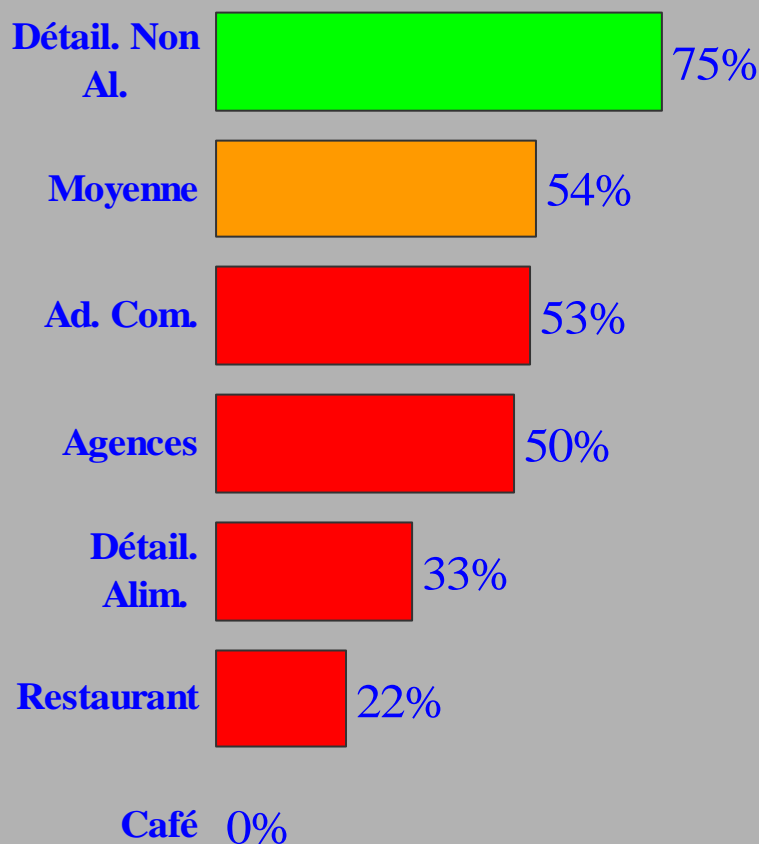


28%

Marche avec un nez débordant qui peut accrocher le pied

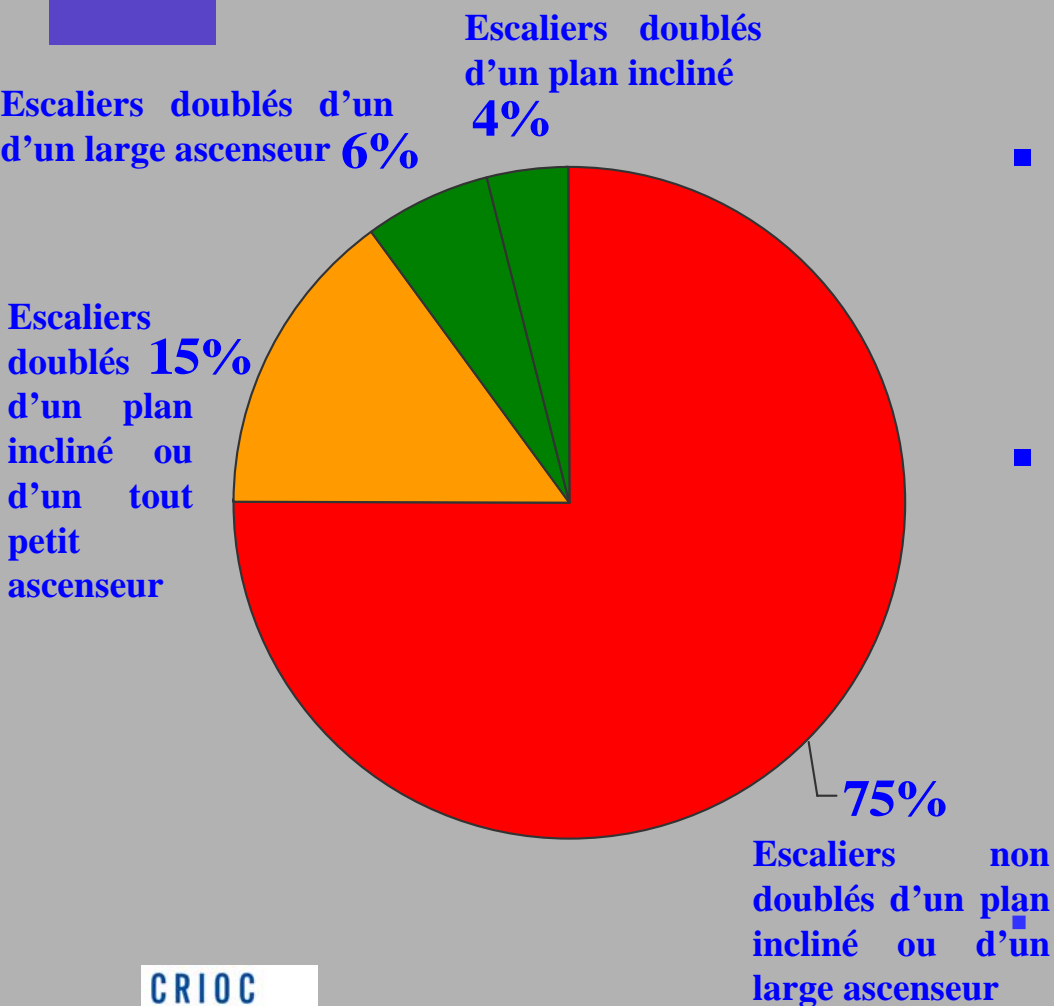
- Base : Lieux accessibles au public avec escaliers.

Les escaliers (marches)



- Les commerces de détail non alimentaire disposent plus souvent de marches qui permettent de ne pas accrocher le pied. Cet élément est important car il compense légèrement l'absence de main courante.
 - Par contre, l'accès aux étages supérieurs et inférieurs reste très difficile pour les personnes à mobilité réduite dans les administrations communales, les agences bancaires, les détaillants alimentaires, les restaurants et les cafés.
- Base : La forme des marches permet de ne pas accrocher le pied

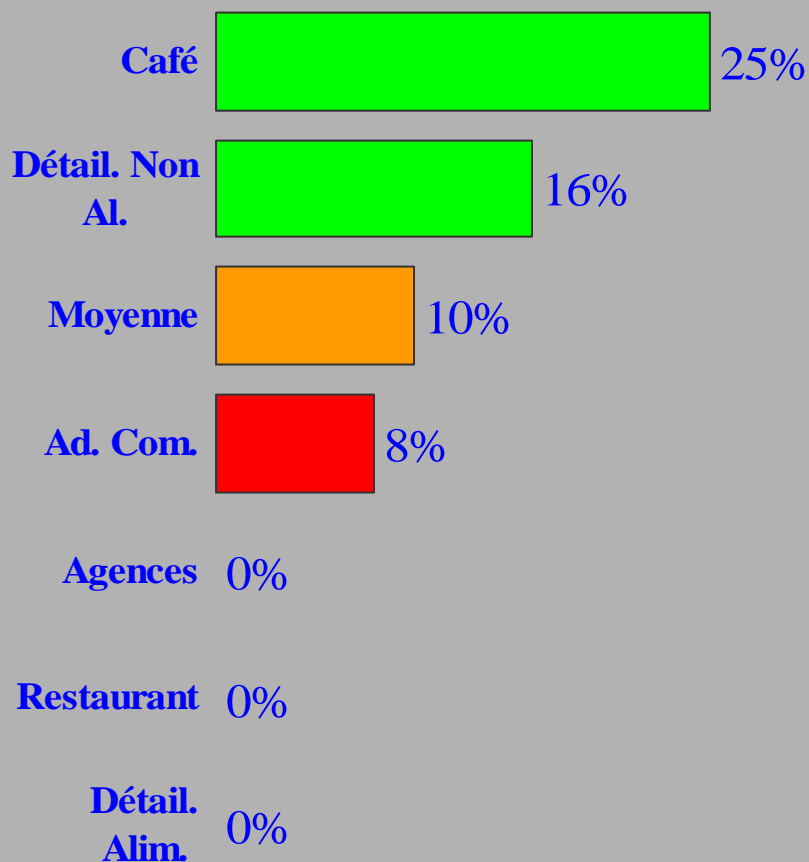
Les escaliers (dispositif d'accès)



- Trois lieux publics sur quatre proposent aux consommateurs à mobilité réduite des escaliers non doublés d'un plan incliné ou d'un large ascenseur pour accéder à l'étage.
- A peine un lieu public sur dix propose un dispositif alternatif suffisant.

Base : Lieux accessibles au public avec escaliers.

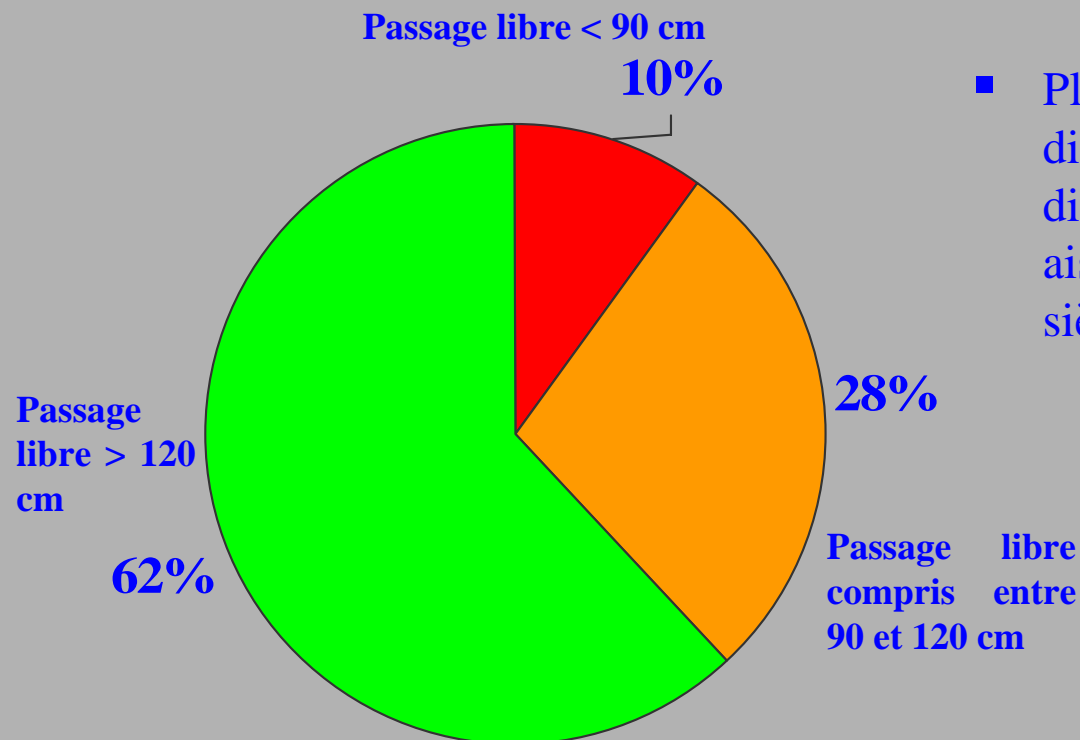
Les escaliers (dispositif d'accès)



- Les cafés et les commerces de détail non alimentaire proposent plus souvent un dispositif d'accès complémentaire aux escaliers tel qu'un plan incliné ou un large ascenseur.
- A nouveau, l'accès aux étages supérieurs et inférieurs reste très difficile pour les personnes à mobilité réduite dans les administrations communales, les agences bancaires, les détaillants alimentaires et les restaurants.

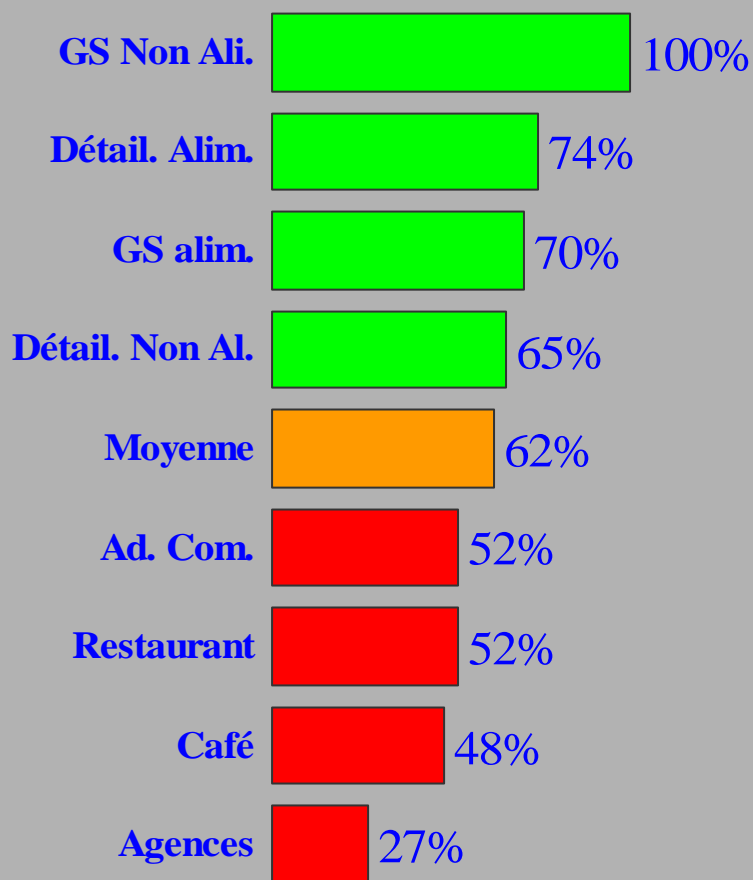
■ Base : Escaliers doublés

L'intérieur (passage libre)



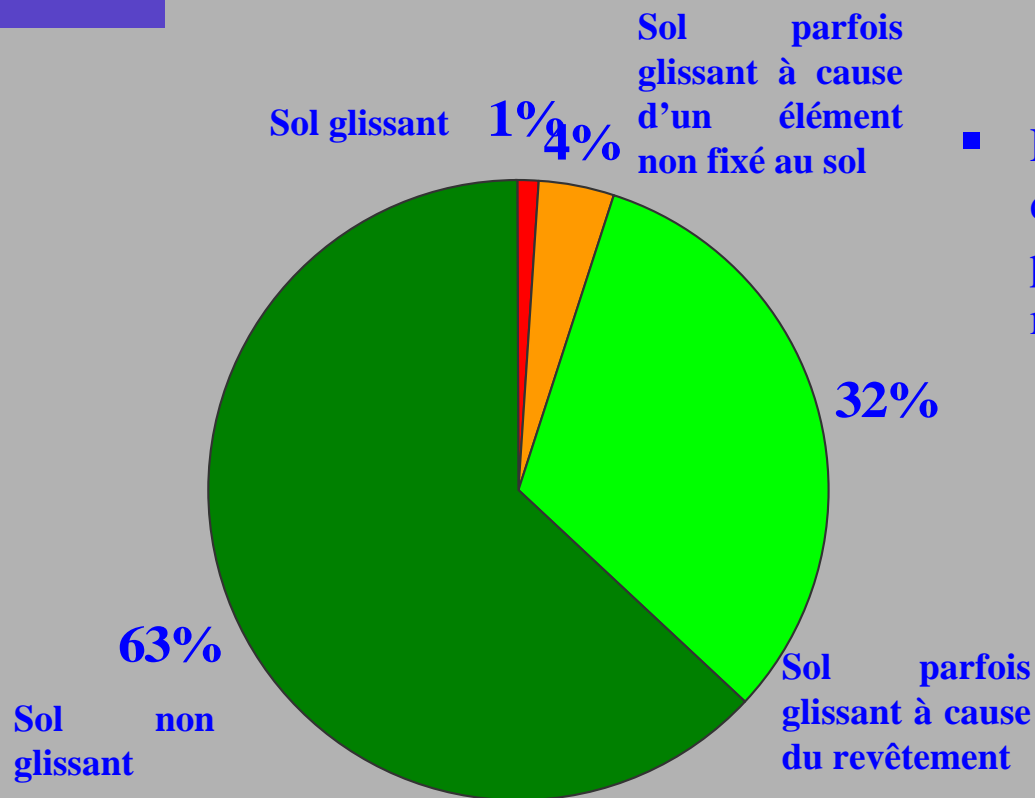
- Plus de six lieux publics sur dix disposent d'un espace réellement disponible pour permettre le passage aisé (porte, couloir entre deux rangs de sièges, etc.).

L'intérieur (passage libre)



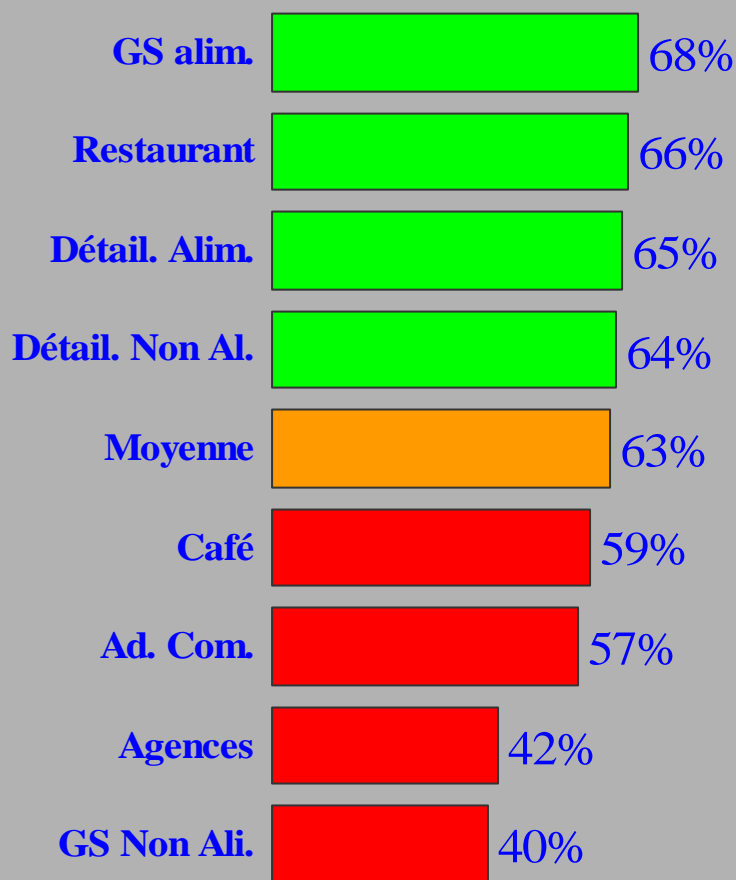
- Les centres commerciaux et grandes surfaces ainsi que les magasins de détail non alimentaires disposent d'un espace réellement disponible pour permettre le passage aisé (porte, couloir entre deux rangs de sièges, etc.).
- Par contre, le passage à l'intérieur du lieu public n'est guère aisé dans les administrations communales, les restaurants, les cafés, les agences bancaires et la Poste.
- Base : Passage libre > 120 cm

L'intérieur (qualité du sol)



- Plus de neuf lieux publics sur dix disposent d'une qualité de sol peu ou pas glissante pour les personnes à mobilité réduite.

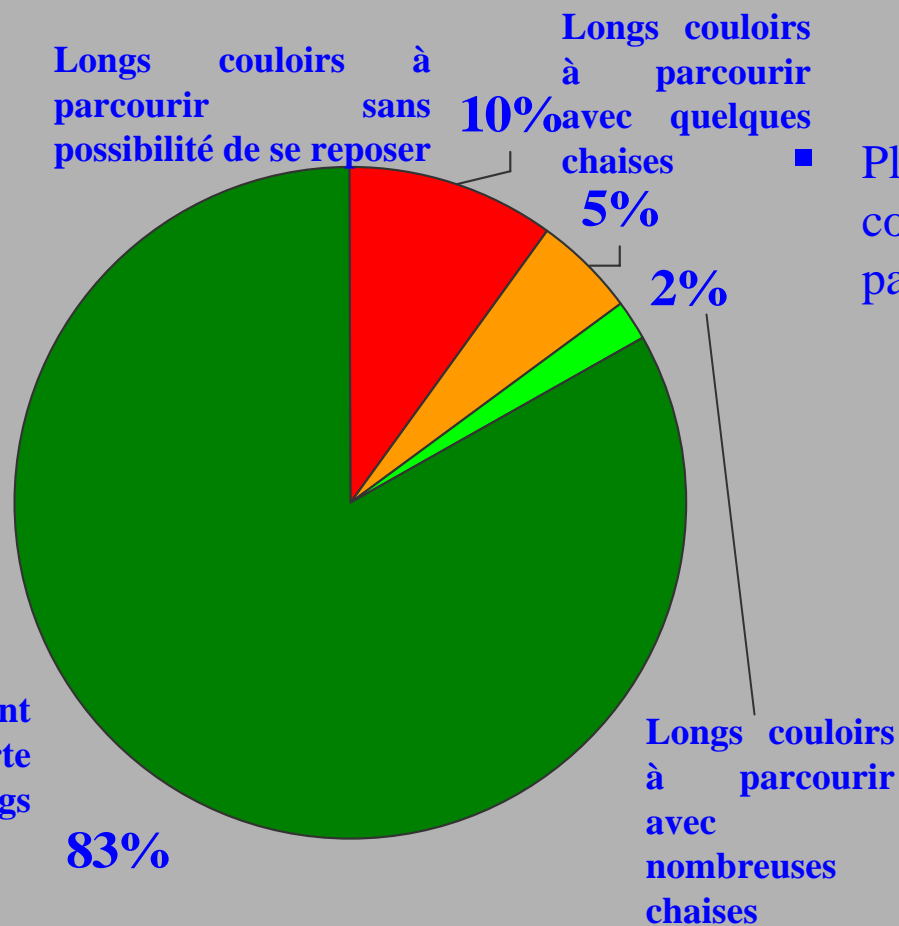
L'intérieur (qualité du sol)



- Les magasins à l'exception des centres commerciaux disposent d'une qualité de sol peu ou pas glissante pour les personnes à mobilité réduite.
- Par contre, le risque de glisser est plus important dans les cafés, administrations communales, les agences bancaires, la Poste, les centres commerciaux et les grandes surfaces non alimentaires.

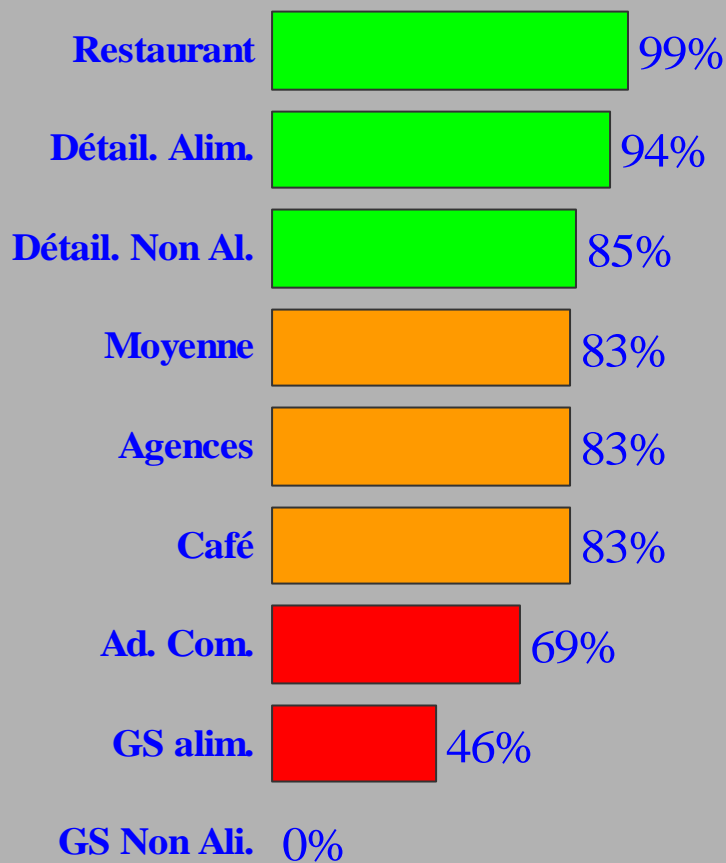
- Base : Sol non glissant

L'intérieur (longs déplacements)



■ Plus de huit lieux publics sur dix ne comportent pas de longs couloirs à parcourir.

L'intérieur (longs déplacements)

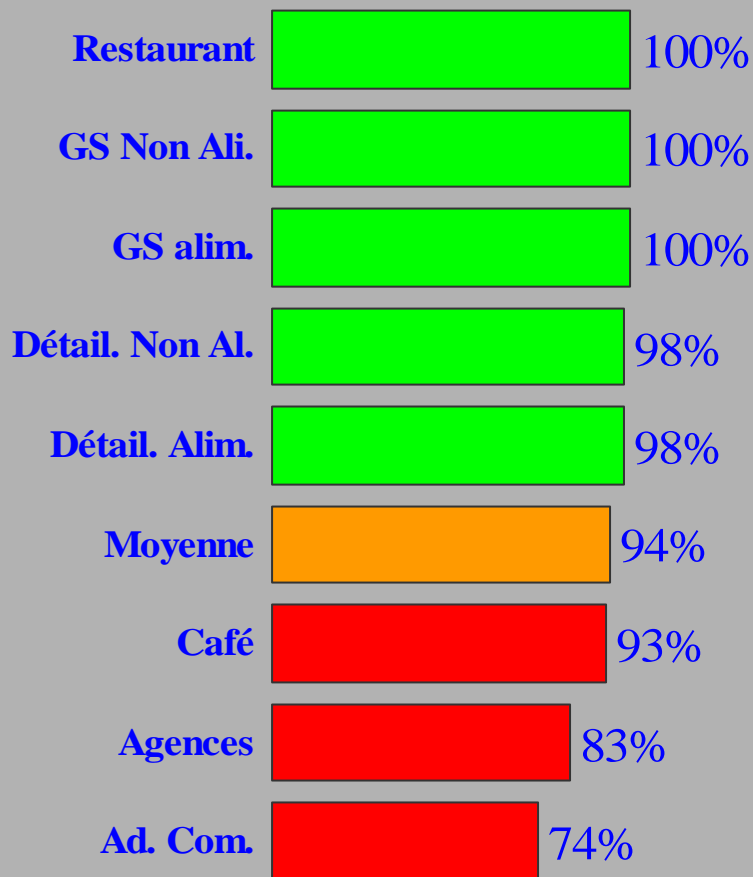


- Les longs déplacements tant dans les administrations communales que dans les grandes surfaces alimentaires, non alimentaires ou les centres commerciaux constituent une réelle fatigue pour les consommateurs à mobilité réduite.
- Base : Le bâtiment ne comporte pas de longs couloirs

La protection des endroits dangereux



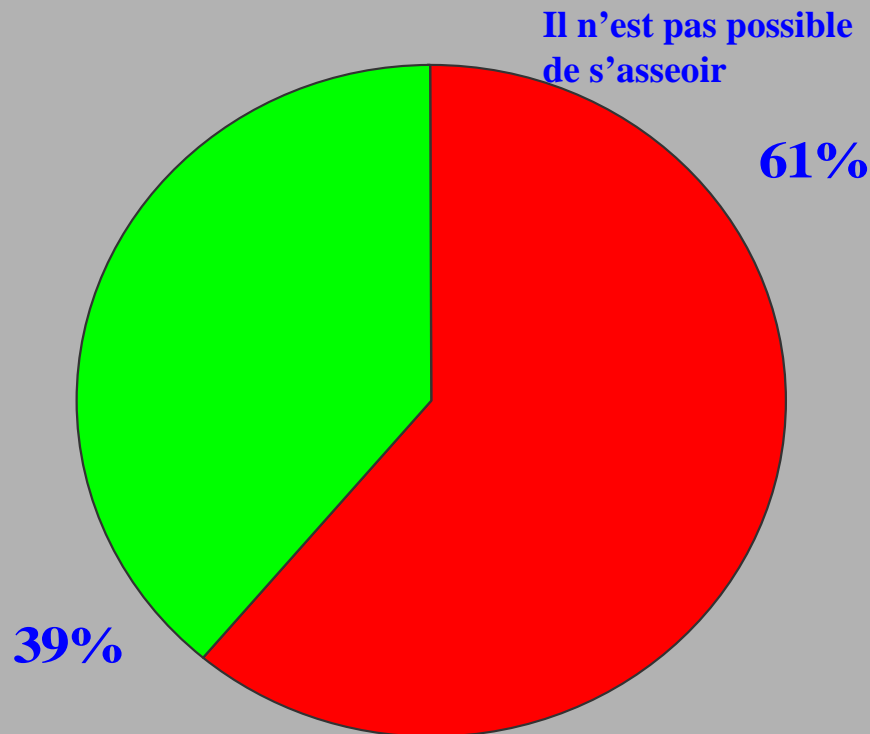
La protection des endroits dangereux



- Cafés, agences bancaires et administrations communales sont les lieux considérés comme ayant le plus d'endroits dangereux pour les consommateurs mal-voyants ou non-voyants.

- Base : Absence d'endroits dangereux pour les personnes qui voient mal ou pas du tout

Les endroits de repos dans les files d'attente

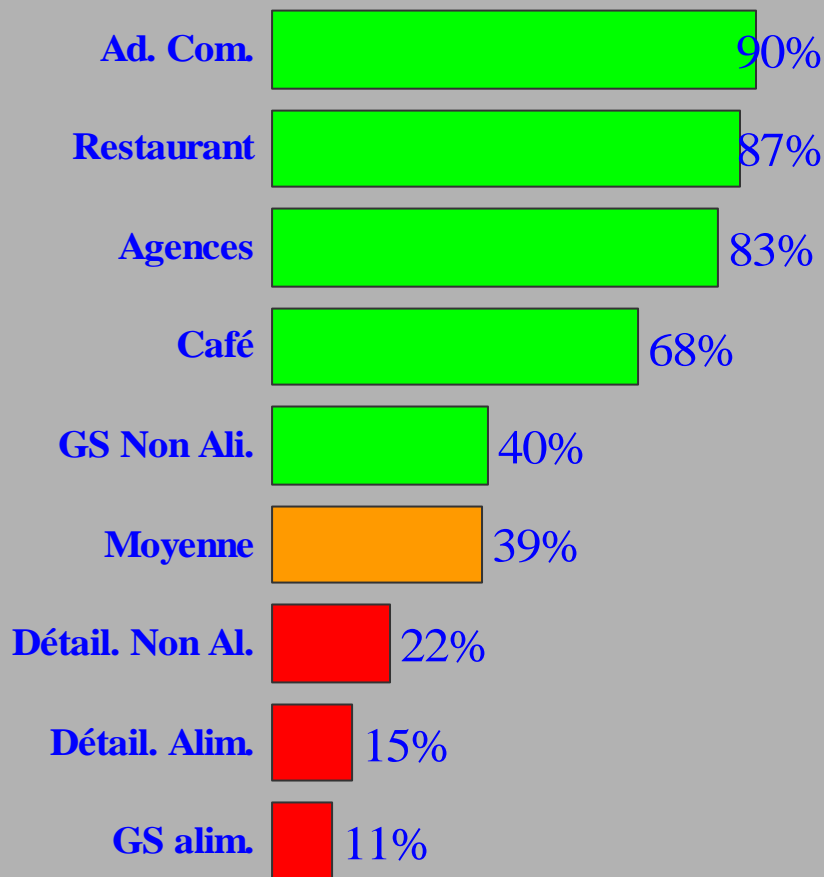


- Plus de six lieux publics sur dix n'offrent pas d'endroits de repos dans les files d'attente. Les consommateurs à mobilité réduite doivent faire la file sans possibilité de s'asseoir.

Il est possible de s'asseoir s'il y a une file d'attente au guichet ou à la caisse

- Base : Lieux accessibles au public concernés

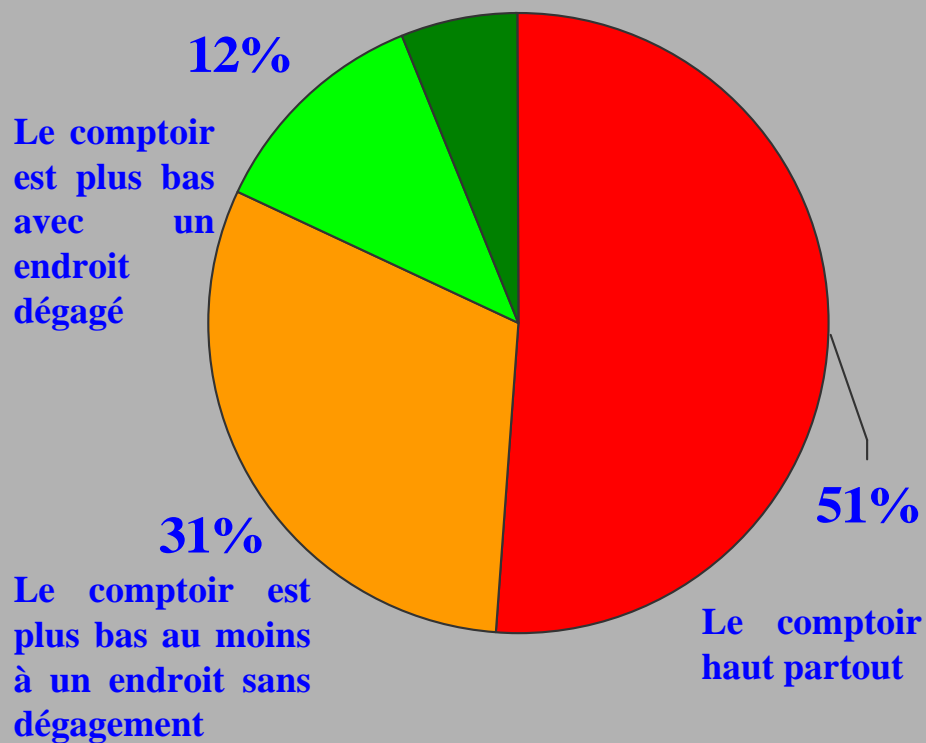
Les endroits de repos dans les files d'attente



- Les administrations communales, les restaurants, les agences bancaires, la Poste, et dans une moindre mesure, les cafés et les grandes surfaces non alimentaires permettent au consommateur de s'asseoir s'il y a une file d'attente au guichet ou à la caisse.
- Par contre, la possibilité est rare dans les commerces de détail et les grandes surfaces alimentaires.
- Base : Il est possible de s'asseoir s'il y a une file d'attente au guichet ou à la caisse

Le comptoir d'accueil

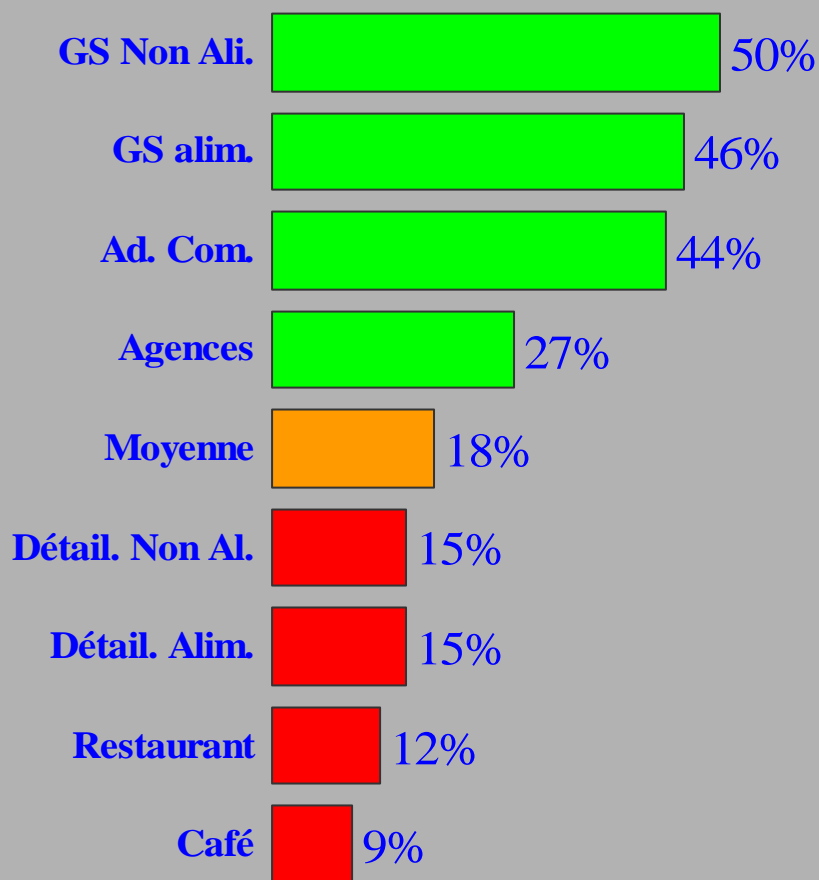
Le comptoir est bas et dégagé sous la tablette **6%**



- Quatre lieux publics sur cinq n'offrent pas un comptoir d'accueil satisfaisant pour les consommateurs à mobilité réduite (absence d'un endroit avec dégagement).

est Base : Lieux accessibles au public concernés.

Le comptoir d'accueil



- Les grandes surfaces (caisses, comptoir), les centres commerciaux, les administrations communales, les agences bancaires et la Poste proposent des comptoirs accessibles au consommateurs chaisards.
- Par contre, la possibilité est rare dans les commerces de détail, les restaurants et les cafés.
- Base : Comptoir plus bas au moins à un endroit ou comptoir dégagé.

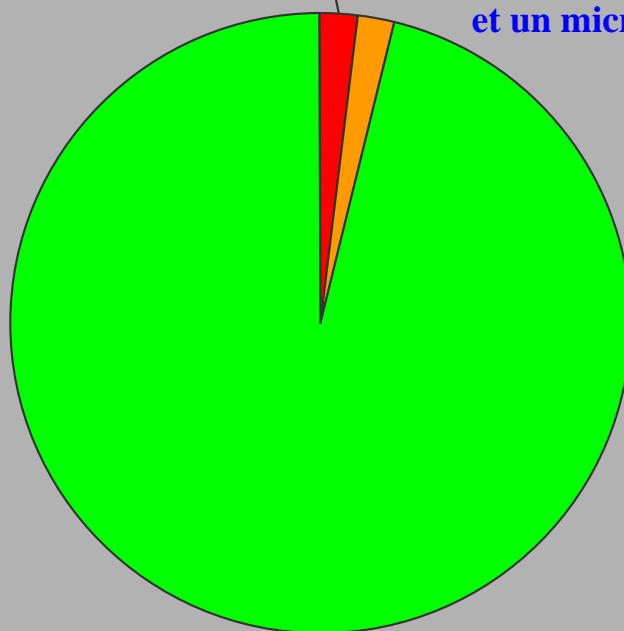
Bien entendre le préposé au guichet

Vitre au guichet d'accueil sans micro et on entend moins bien

2%

2%

Il y a une vitre et un micro



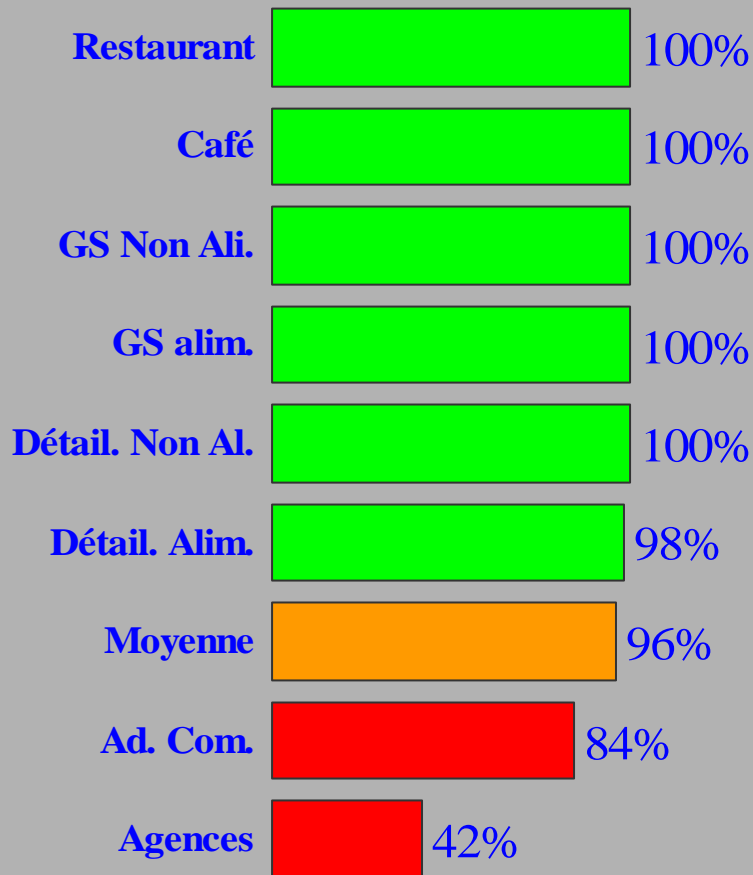
96%

Pas de vitre au guichet d'accueil et on entend bien ce qui se dit

- Plus de neuf lieux publics sur dix disposent d'un guichet sans vitre qui permet aux personnes handicapées de l'ouïe d'entendre facilement.

- Base : Lieux accessibles au public avec guichets.

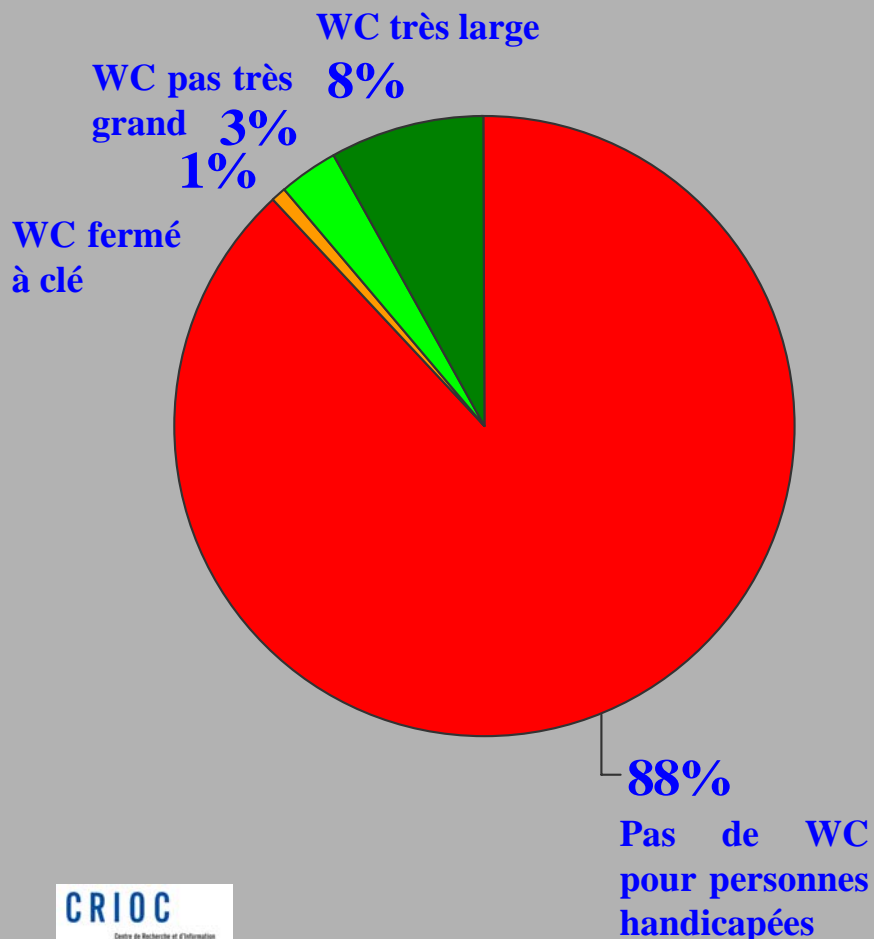
Bien entendre le préposé au guichet



- Les problèmes d'audition apparaissent principalement dans les agences bancaires et les administrations communales où la présence de guichets avec des vitres sans micro empêchent une audition suffisante.

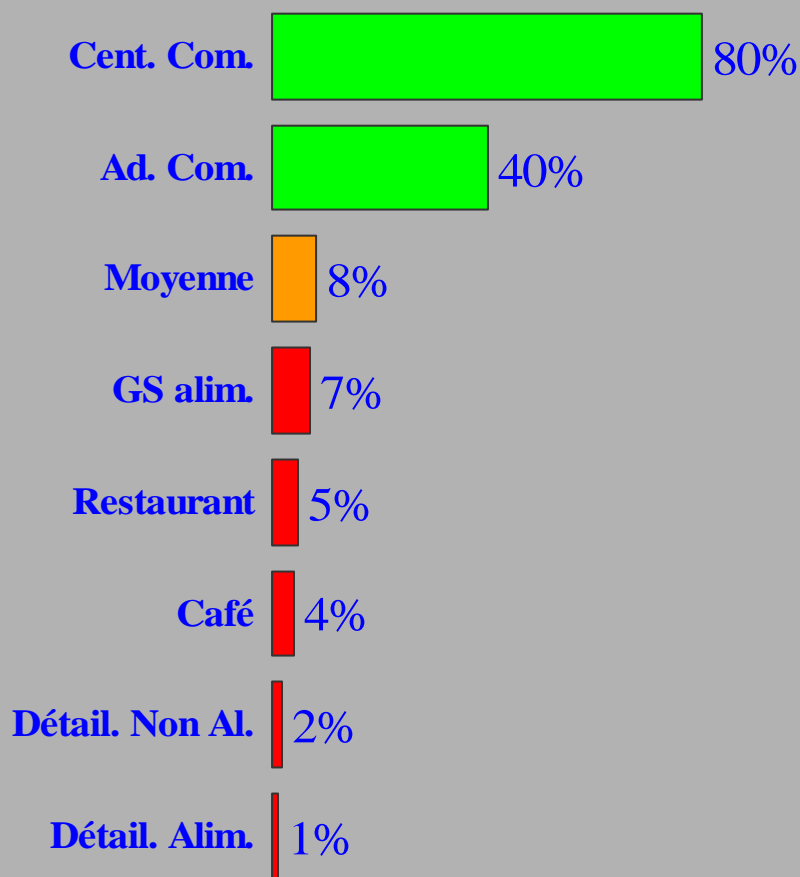
- Base : Pas de vitre au guichet d'accueil et on entend bien ce qui se dit

Les toilettes



- Plus de quatre lieux publics sur cinq ne disposent pas d'une toilette spécifique pour les consommateurs à mobilité réduite.
- Quatre fois sur cent, la toilette est difficilement accessible car fermée à clé ou encore trop étroite.
- Base : Lieux accessibles au public équipés de toilettes.

Les toilettes

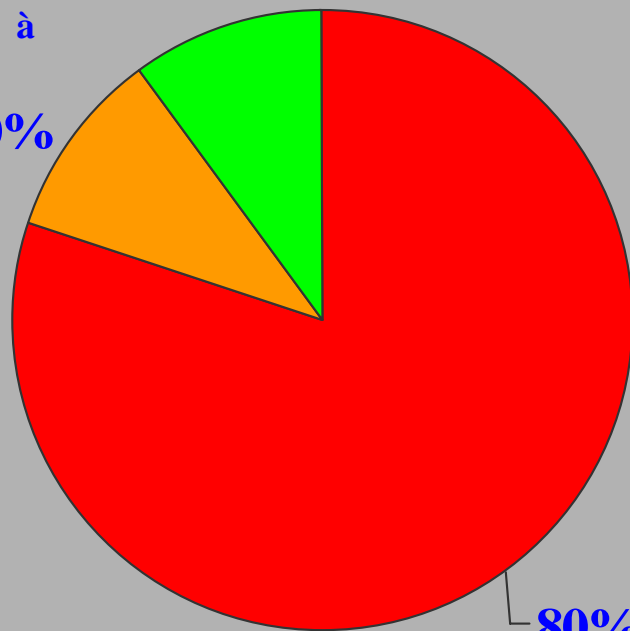


- La plupart des centres commerciaux proposent des toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite, plus rarement les administrations communales.
- Par contre, les autres commerces, les cafés et restaurants ne disposent que très rarement de toilettes adaptées.
- Base : WC très large adapté aux consommateurs à mobilité réduite.

Signalisation

Informations
visuelles pas
faciles à
comprendre

10%



Informations visuelles faciles à
comprendre grâce à des logos
clairs

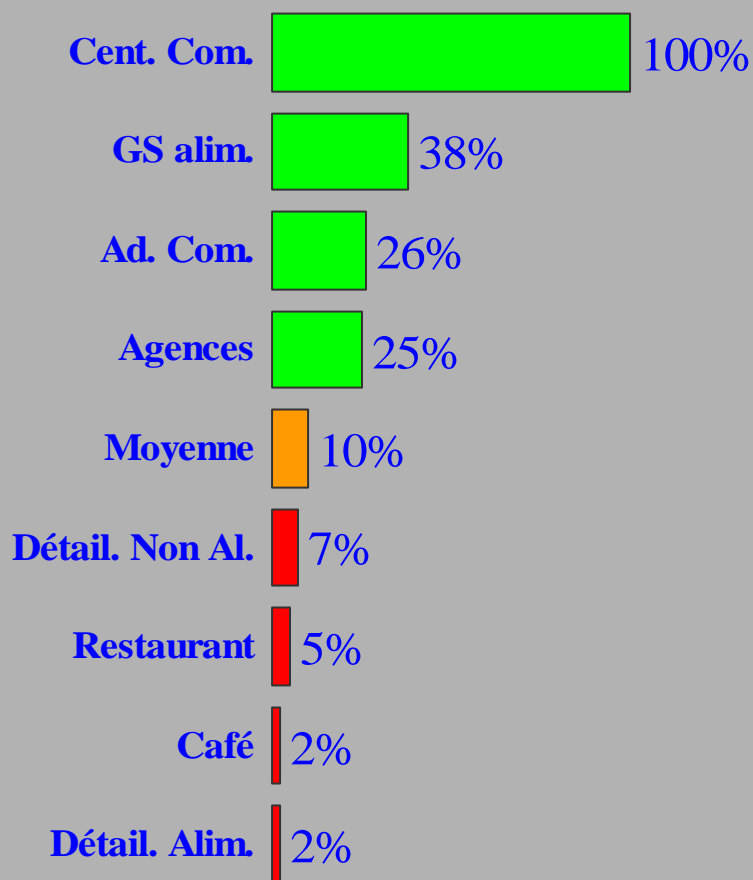
10%

Pas de
signalisation

80%

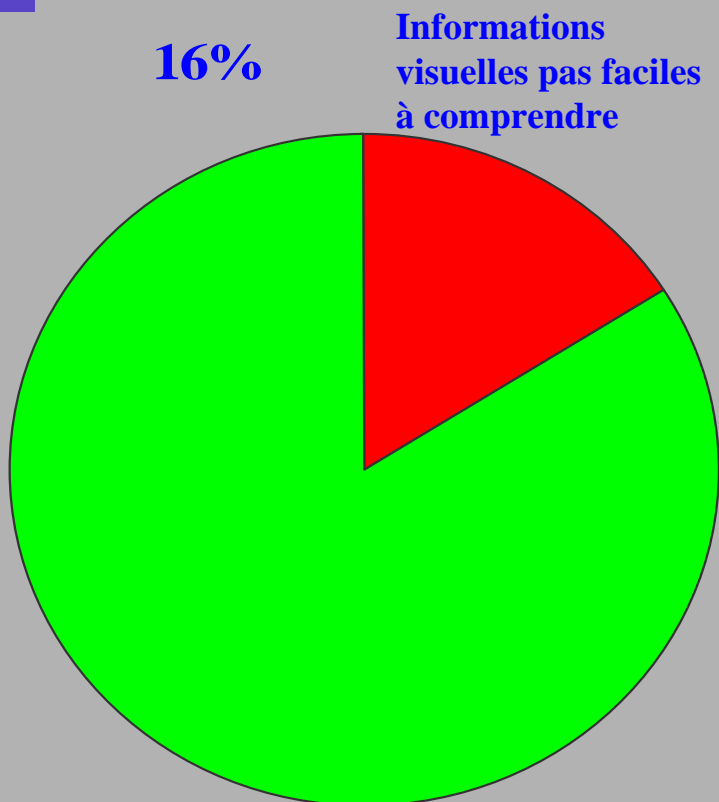
- Neuf lieux publics sur dix ne disposent pas d'une signalisation facile à comprendre.

Signalisation



- La plupart des centres commerciaux proposent des informations visuelles faciles à comprendre, plus rarement les grandes surfaces alimentaires ou les administrations communales, les agences bancaires ou la Poste.
- Par contre, les autres commerces ne disposent que très rarement de cette signalisation. Sans doute que la taille du lieu public ne nécessite pas d'information spécifique.
- Base : Informations visuelles faciles à comprendre grâce à des logos clairs

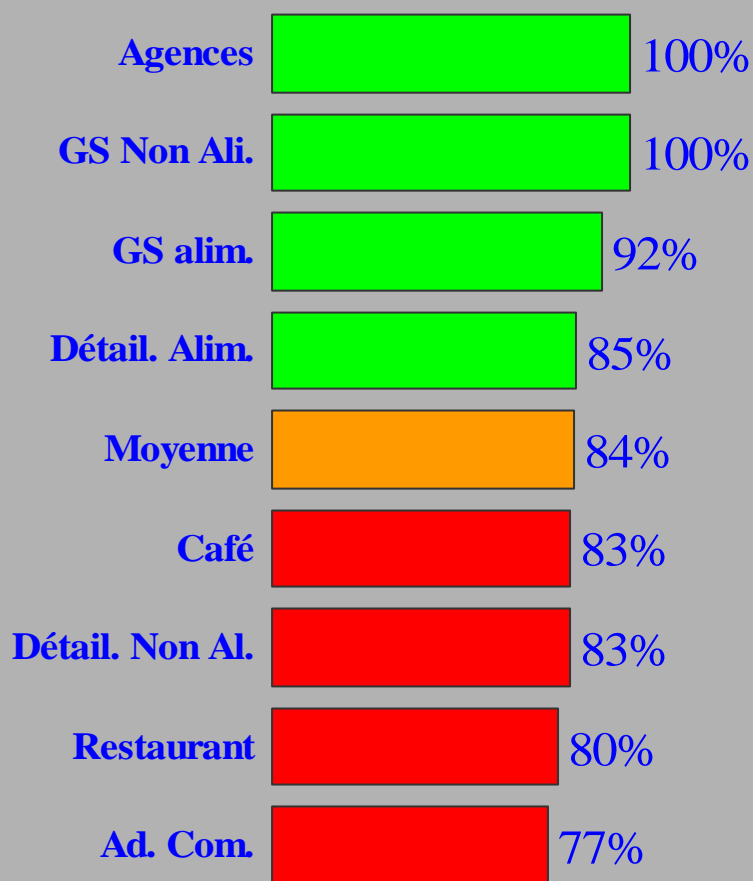
Informations simples



- Plus de huit lieux publics sur dix proposent des panneaux d'information faciles à comprendre.

Informations visuelles faciles à comprendre grâce à un mot clair à 84%

Informations simples



- La plupart des agences bancaires, la Poste, des centres commerciaux et des commerces proposent des informations visuelles faciles à comprendre..
- Par contre, les restaurants et les administrations communales ne disposent pas toujours de ces informations visuelles.
- Base : Informations visuelles faciles à comprendre grâce à un mot clair

Augmentation du son



- La quasi-totalité des lieux publics ne proposent pas de système (boucle d'induction) qui permet aux consommateurs malentendants munis d'un appareil auditif d'entendre mieux.
- Cette problématique est insuffisamment prise en compte aujourd'hui.
- Il est vrai aussi que peu de lieux sont concernés.

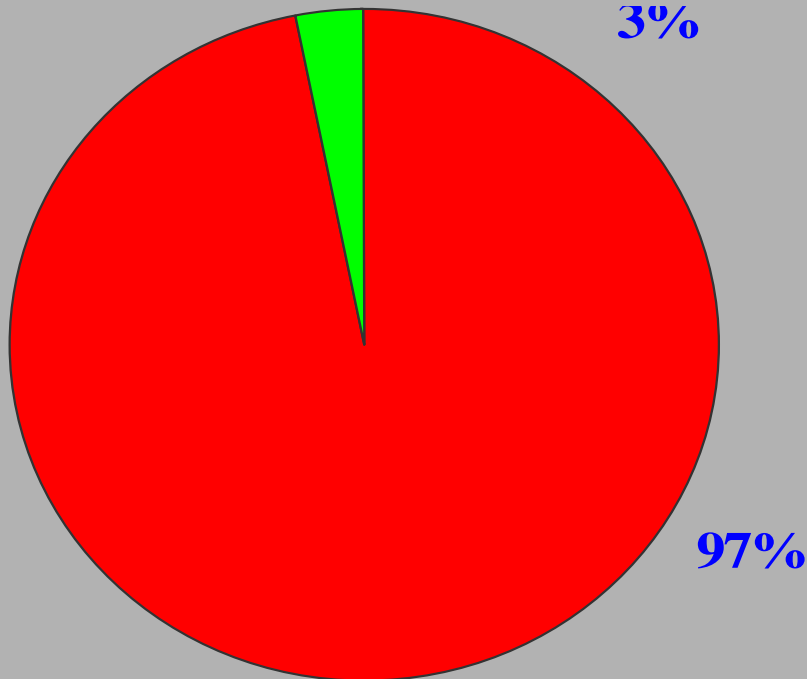
Augmentation du son

- Il n'existe pas de différence significative entre les lieux publics. Quasiment tous ne proposent pas de système (boucle d'induction) qui permet aux consommateurs malentendants munis d'un appareil auditif d'entendre mieux.

- Base : Pictogramme présent

Traducteur en langue des signes

Lorsque l'on prévient les responsables du bâtiment, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent bénéficier d'un traducteur en langue des signes



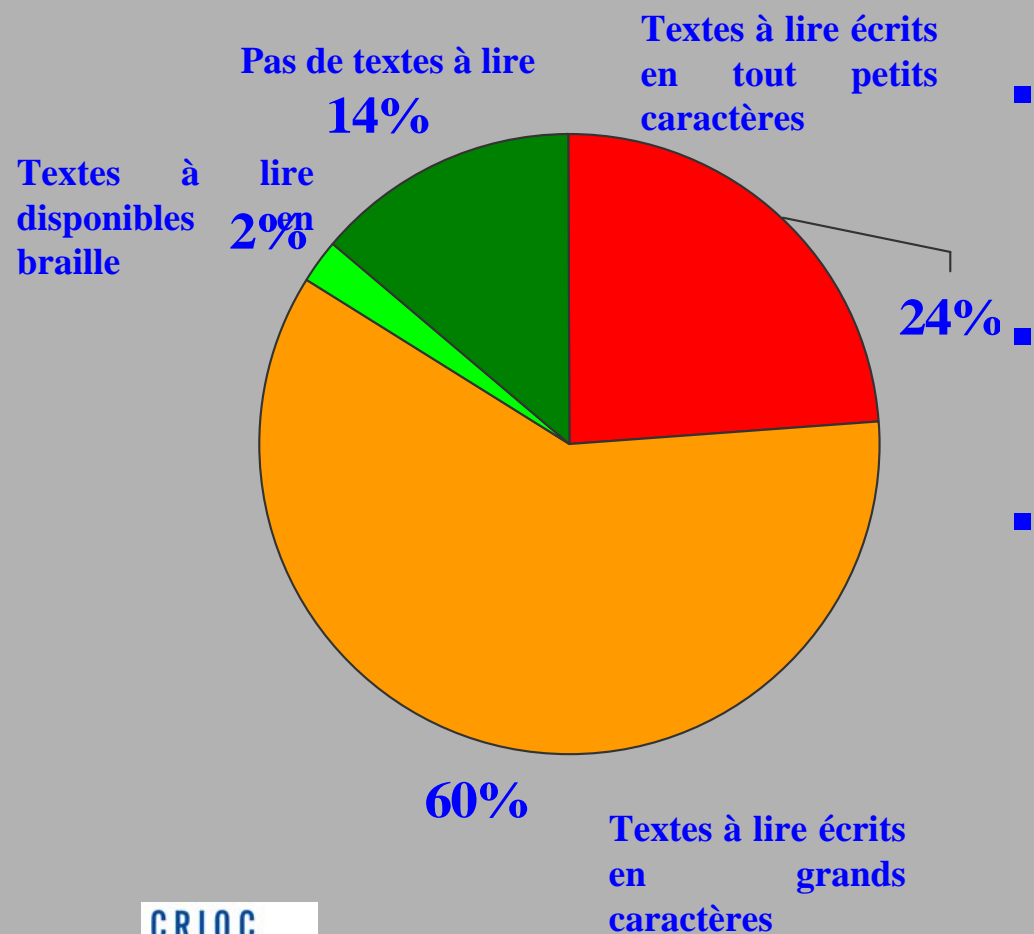
Il n'y a jamais de traducteur en langue des signes

- A priori, les lieux publics n'offrent que très rarement la possibilité de disposer d'un traducteur en langue des signes et encore, le consommateur sourd ou malentendant doit en faire la demande au préalable.
- Cette problématique est insuffisamment prise en compte aujourd'hui.

Traducteur en langue des signes

- Il n'existe pas de différence significative entre les lieux publics. La possibilité de disposer d'un traducteur en langue des signes est rare et le consommateur sourd ou malentendant doit en faire la demande au préalable.
- Une très légère différence apparaît dans les services publics où parfois le service est proposé sur réservation.
- Base : Lorsque l'on prévient les responsables du bâtiment, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent bénéficier d'un traducteur en langue des signes

Texte lisible pour malvoyants

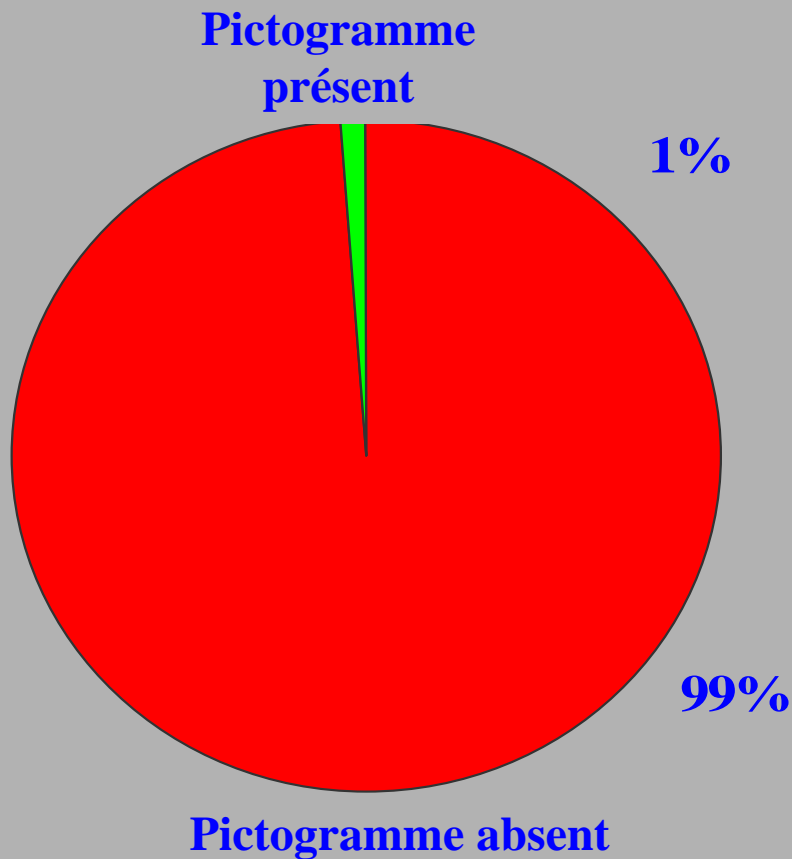


- Un lieu public sur quatre proposent des textes à lire en tout petits caractères. Trois sur cinq des textes à lire en grands caractères.
- A peine 2 % proposent des textes en braille et 14 % ne proposent pas de textes à lire.
- La mise à disposition de documents en braille reste marginale.

Texte lisible pour malvoyants

- Il n'existe pas de différence significative entre les lieux publics. 14 % d'entre eux préfèrent proposer des pictogrammes que des textes à lire.
- La mise à disposition de documents en braille reste marginale, sauf parfois dans les services publics.
- Base : Texte lisible pour mal-voyants

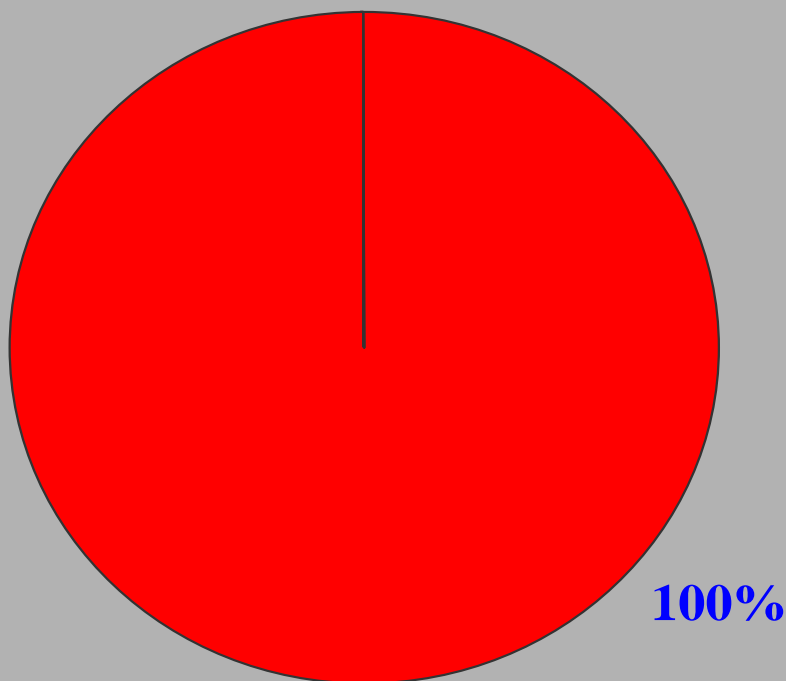
Bien comprendre, ce qui est écrit



- A priori, les lieux publics n'offrent que très rarement la possibilité de disposer d'un résumé de textes compliqués de manière simple.
- Cette problématique est insuffisamment prise en compte aujourd'hui.

Accueil, accompagnement, accessibilité

Pictogramme
présent

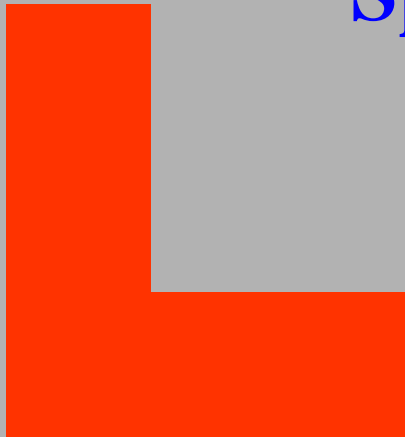


Pictogramme absent

- A priori, les lieux publics n'offrent que très rarement la possibilité de disposer d'un personnel particulièrement disponible pour aider les personnes ayant des difficultés pour s'orienter et se repérer à utiliser les services rendus dans le bâtiment.
- Cette problématique est insuffisamment prise en compte aujourd'hui.

Discheck

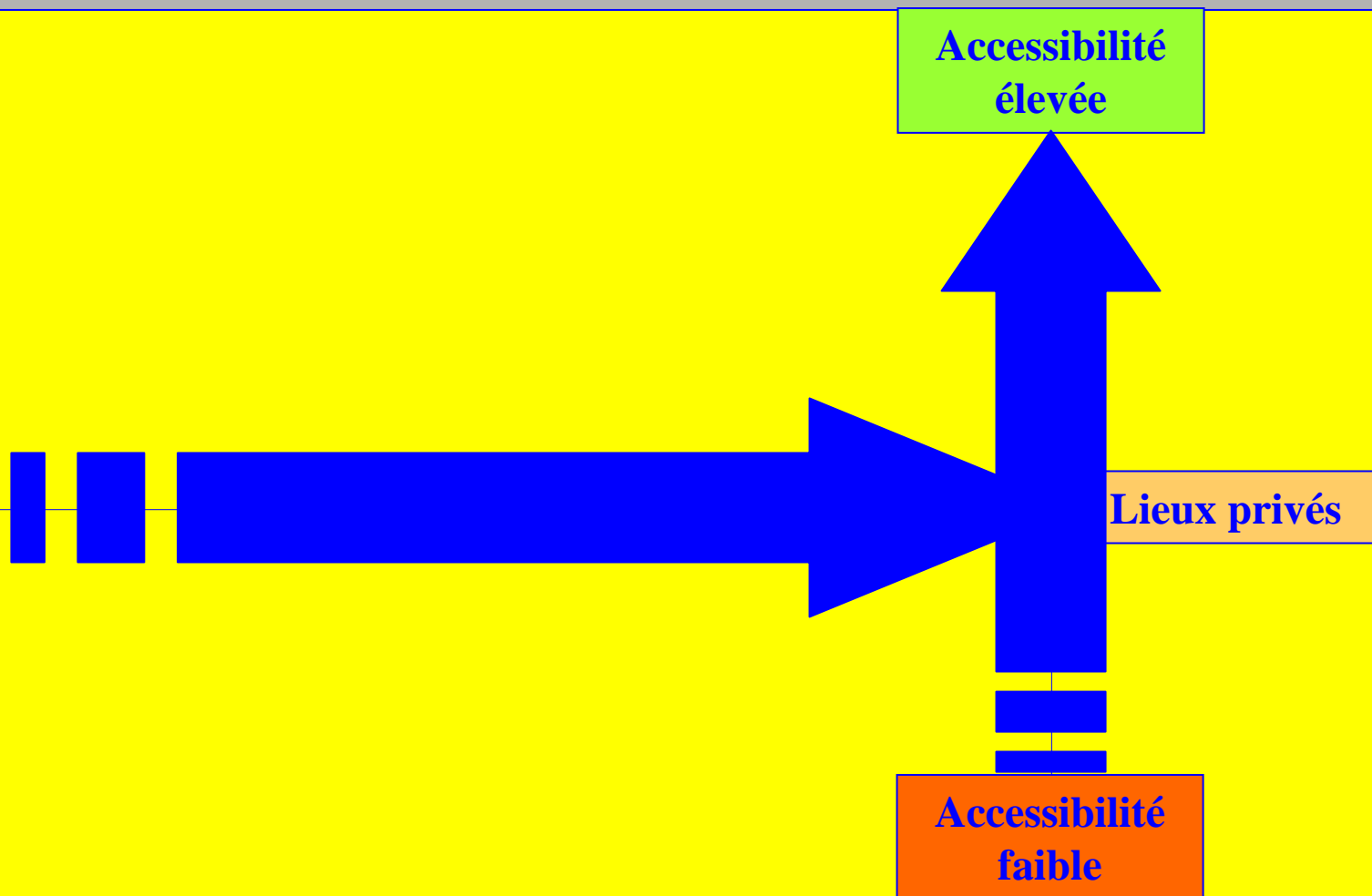
Spécificité et typologie des lieux ouverts au public



Deux logiques

- Les mappings ci-après visualisent les différents types de lieux accessibles au public en fonction de leur accessibilité. L'analyse de correspondances binaires permet cette typologie.
- Deux logiques traduisent la perception de l'accessibilité des lieux ouverts au public :
 - **D'une part, le type de lieu : du lieu public (administrations communales, service public) au lieu privé (commerces, Horeca). L'axe horizontal explique 51 % de la variance.**
 - **D'autre part, le niveau d'accessibilité : de l'accessibilité faible à une accessibilité élevée. L'axe vertical explique 20 % de la variance.**

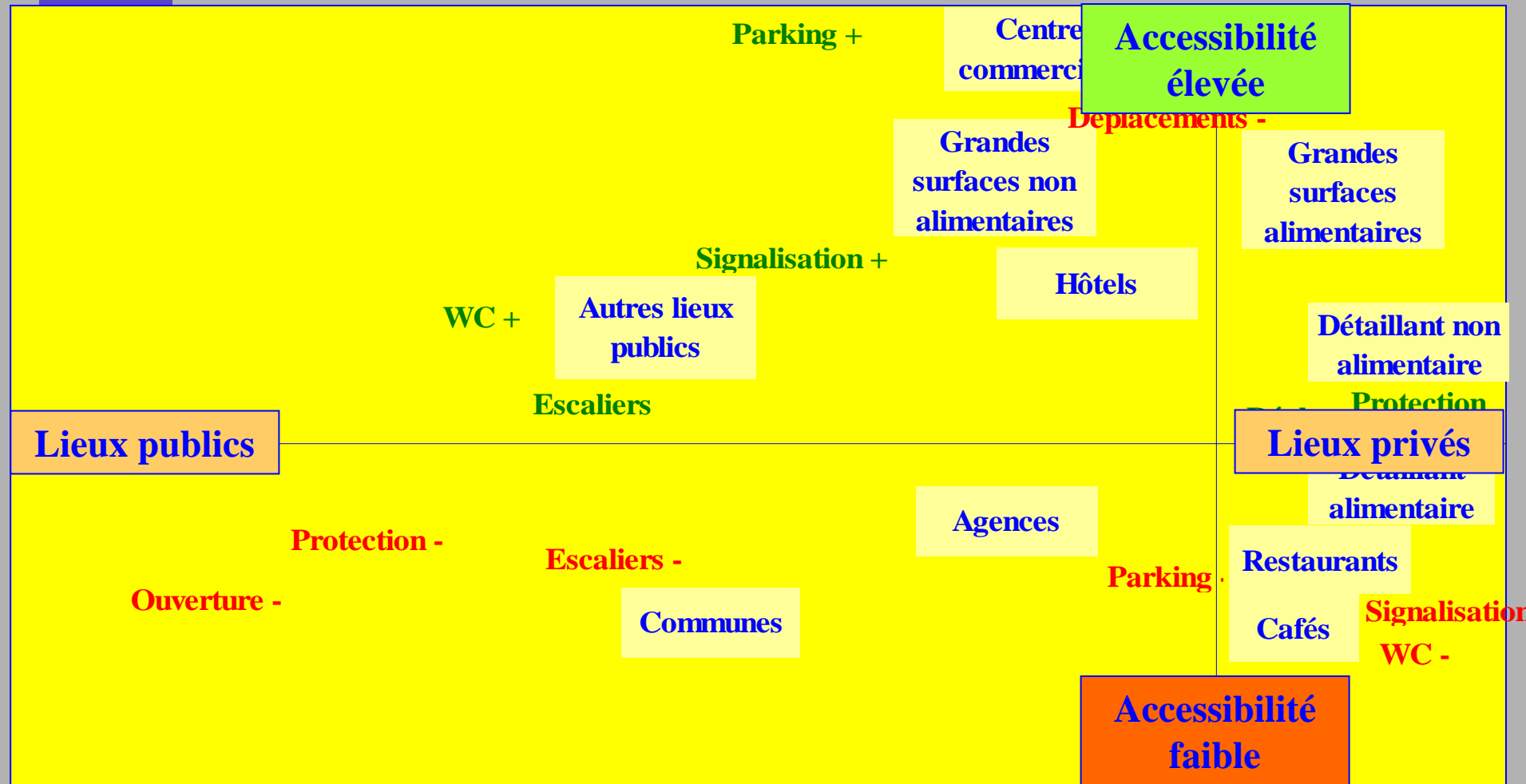
Les logiques



Lecture de la typologie

- La localisation des différentes variables analysées (en rouge, les points négatifs de l'accessibilité, en vert, les points positifs) permet de visualiser les perceptions.
 - Dans la partie inférieure du mapping, les problèmes liés à l'accessibilité sont présents (Porte d'entrée difficile à ouvrir, pas de protection des endroits dangereux, parking, escaliers et toilette inadaptés, signalisation inappropriée).
 - Dans la partie supérieure du mapping les éléments positifs de l'accessibilité sont présents (Porte d'entrée à ouverture automatique, protection des endroits dangereux ou absence de ces derniers, parking, escaliers et toilette adaptés, signalisation appropriée).

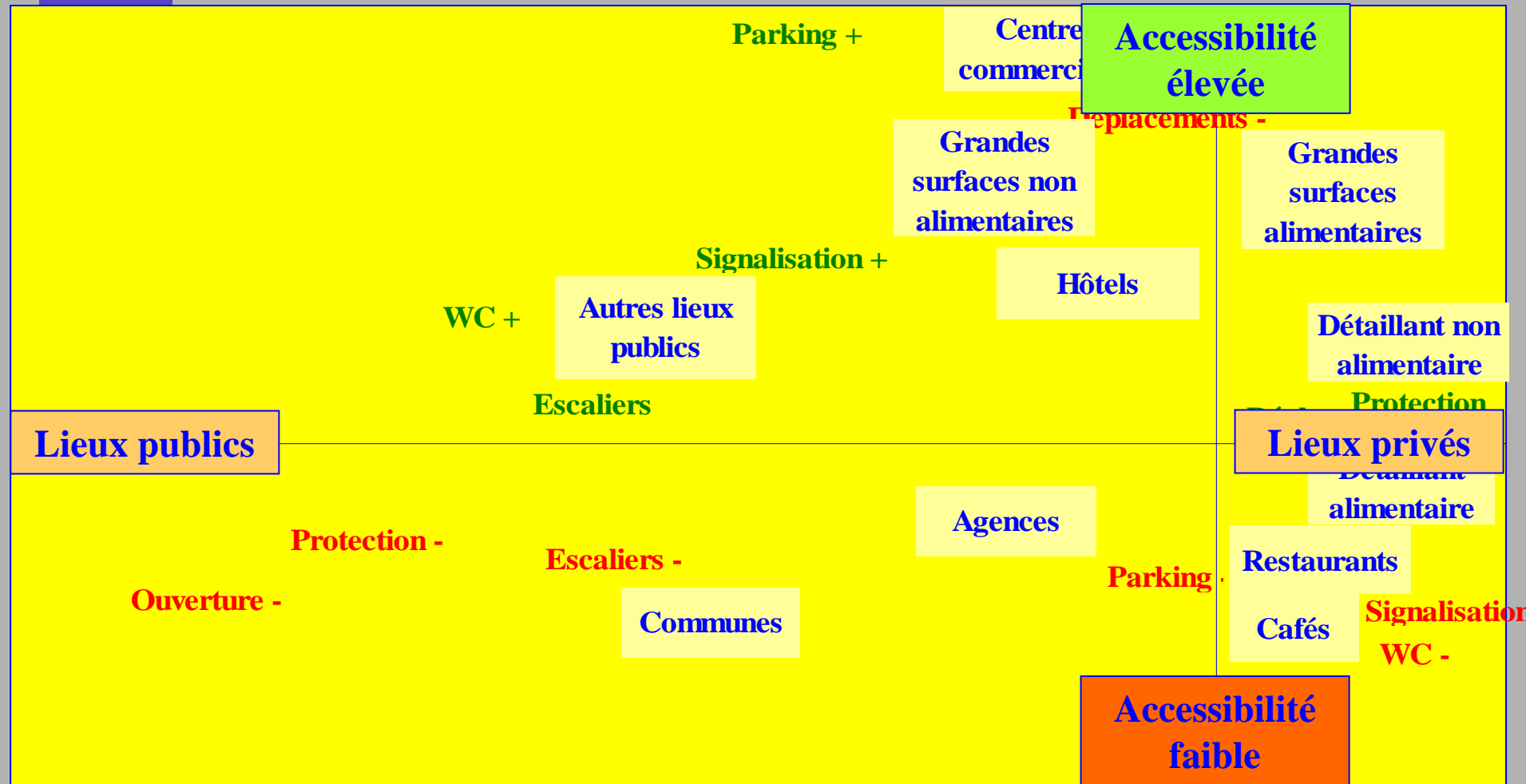
Typologie



Le positionnement des lieux

- Chaque type de lieu ouvert au public peut être évalué en fonction de sa localisation sur le mapping.
 - Les administrations communales, les agences bancaires, la Poste, les restaurants, les cafés et les commerces alimentaires de détail sont la plupart du temps des lieux à accessibilité difficile.
 - Les centres commerciaux, les grandes surfaces alimentaires ou non alimentaires, le commerce de détail non alimentaire, les hôtels sont d'accessibilité plus aisée pour les consommateurs à mobilité réduite.

Typologie



Discheck

Spécificité des besoins en fonction des
profils des consommateurs à mobilité
réduite

CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



Lieux adaptés aux chaisards seuls

Critères d'évaluation

- **Parking** : emplacement pour handicapés à proximité de l'entrée principale
- **Entrée** : plan incliné à l'entrée ou accès plat sans marche
- **Porte d'entrée** : ouverture automatique ou ouverture facile laissant un passage de 85 cm et plus
- **Escaliers** : escaliers doublés d'un large ascenseur ou d'un plan incliné
- **Intérieur** : passage libre pour circuler toujours égal ou supérieur à 120 cm
- **Comptoir d'accueil** : comptoir plus bas à un endroit avec dégagement
- **Toilettes** : très large WC pour personnes handicapées

Lieux adaptés aux chaisards seuls



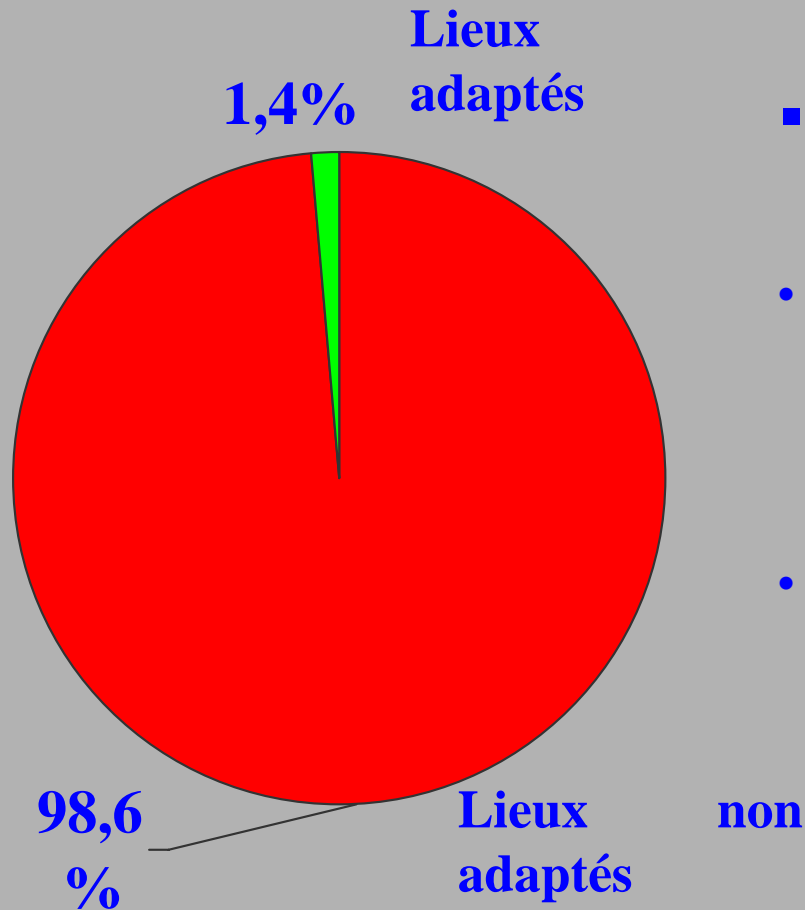
- Moins d'un lieu public sur cent est accessible sans difficulté aux chaisards seuls.
- Les administrations communales et les centres commerciaux sont souvent les seuls lieux adaptés.
- L'absence de toilettes adaptées (large et non encombrées), d'emplacement de parking (disponibles) et de comptoirs d'accueil avec dégagement sous la tablette expliquent souvent le manque d'accessibilité.
- Dans certaines communes, la présence d'escaliers tant à l'extérieur qu'à l'intérieur du bâtiment constitue un frein non négligeable.

Lieux adaptés aux chaisards accompagnés

Critères d'évaluation

- **Entrée** : plan incliné à l'entrée ou accès plat sans marche
- **Porte d'entrée** : ouverture automatique ou ouverture facile laissant un passage de 85 cm et plus
- **Escaliers** : escaliers sont doublés d'un large ascenseur ou d'un plan incliné
- **Intérieur** : passage libre pour circuler toujours égal ou supérieur à 120 cm
- **Toilettes** : très large WC pour personnes handicapées

Lieux adaptés aux chaisards accompagnés



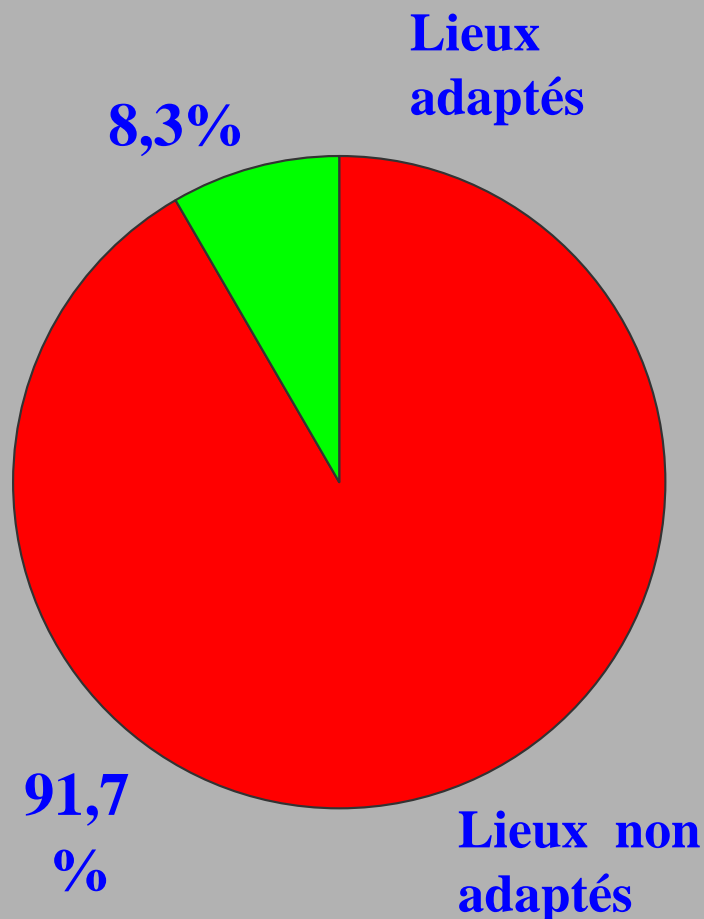
- A peine un lieu public sur cent est accessible sans difficulté aux chaisards accompagnés.
- Les administrations communales et les centres commerciaux sont souvent les seuls lieux adaptés. Parfois, restaurants, détaillants et magasins alimentaires sont accessibles.
- L'absence de toilettes adaptées (large et non encombrées) et d'escaliers explique souvent le manque d'accessibilité.

Lieux adaptés aux béquillards

Critères d'évaluation

- **Parking** : emplacement pour handicapés à proximité de l'entrée principale
- **Escaliers** : marches sans nez, dont la forme n'accroche pas le pied et équipés de main courante.
- **Déplacements** : beaucoup de possibilités de repos (présence de chaises) dans les longs couloirs ou le bâtiment ne comporte pas de longs couloirs.
- **Files d'attente** : possibilité de s'asseoir s'il y a une file d'attente au guichet ou à la caisse.

Lieux adaptés aux béquillards



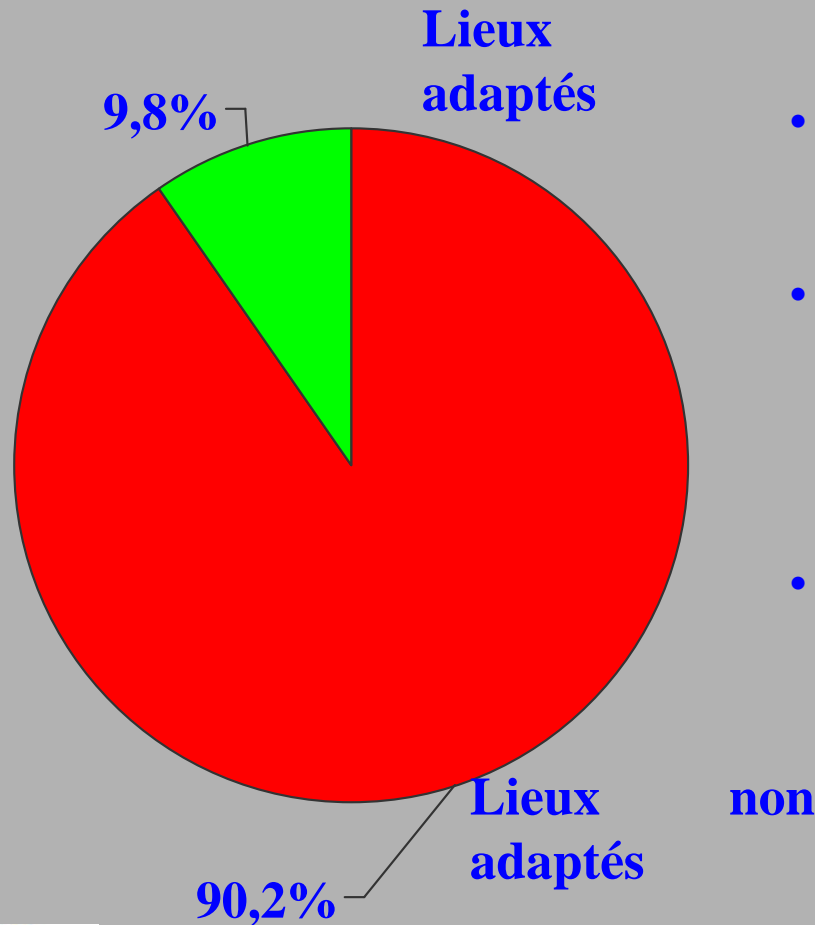
- A peine huit lieux publics sur cent sont accessibles sans difficulté aux béquillards.
- Plusieurs type de commerces sont rendus accessibles : cafés, restaurants, commerces non alimentaires, administrations communales ou agences bancaires et la poste.
- L'absence d'endroits de repos dans les files d'attente explique souvent le manque d'accessibilité dans les grandes surfaces alimentaires, les détaillants alimentaires et les centres commerciaux.

Lieux adaptés aux aveugles et mal-voyants

Critères d'évaluation

- **Parking** : emplacement pour handicapés avec ouverture des deux côtés
- **Entrée** : Plan incliné à l'entrée avec une pente douce, facile à gravir, accès plat sans marche
- **Porte d'entrée** : des bandes de couleurs sont posées sur les portes vitrées à hauteur des yeux.
- **Chiens** : les chiens sont admis (ou tout au moins les chiens d'assistance).
- **Endroits dangereux** : Absence ou endroits protégés par une barrière solide
- **Signalisation** : informations visuelles faciles à comprendre
- **Texte lisible pour malvoyants**

Lieux adaptés aux aveugles et mal-voyants



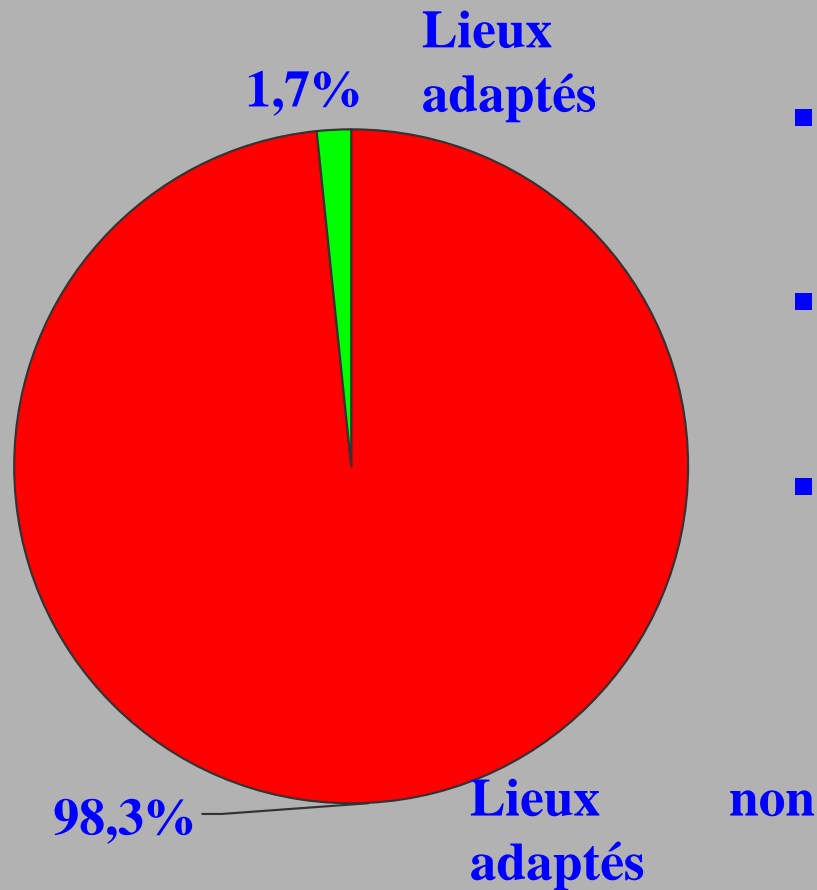
- A peine 10 lieux publics sur cent sont accessibles sans difficulté aux aveugles et mal-voyants.
- Or, tous les types de commerce pourraient offrir cette possibilité. Mais la lisibilité des informations (caractères trop petits) pose de réels problèmes aux mal-voyants.
- La qualité de la signalisation n'a pas été prise en compte (informations visuelles faciles à comprendre grâce à des logos ou mots clairs). Dans ce cas, aucun lieu n'aurait été conforme.

Lieux adaptés aux sourds et mal-entendants

Critères d'évaluation

- Comptoir et guichet : présence de vitre et micro ou absence de vitre pour favoriser l'audition.
- Son : présence d'une boucle d'induction et audio-guides.

Lieux adaptés aux sourds et mal-entendants



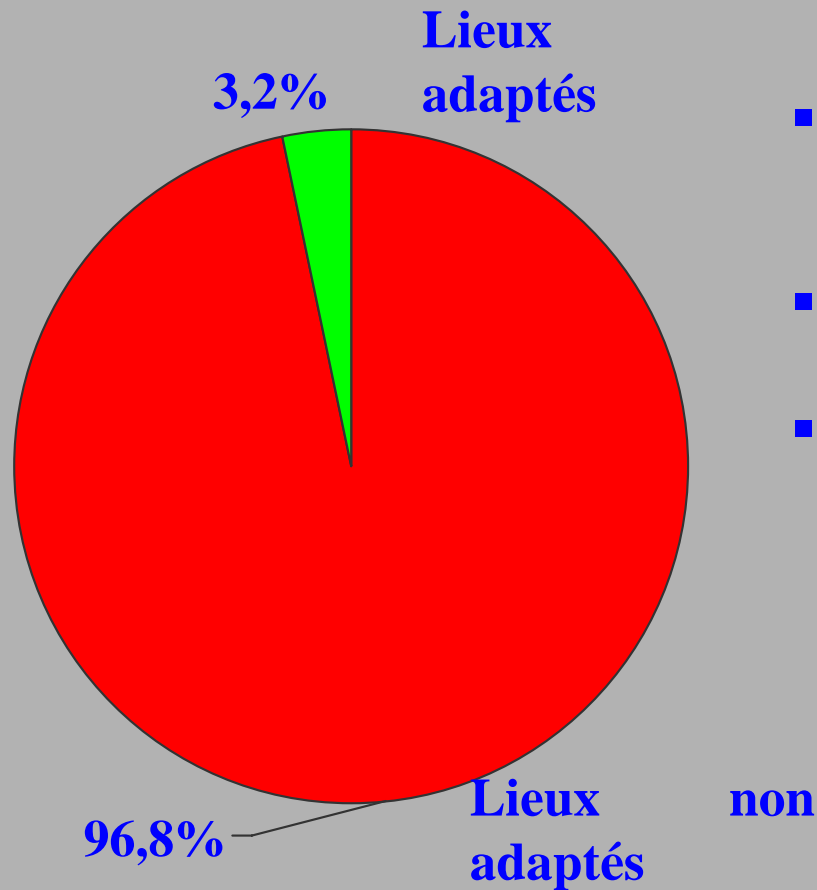
- A peine 2 lieux publics sur cent sont accessibles sans difficulté aux sourds et mal-entendants.
- Seules certaines administrations prennent parfois (rarement) en compte cette problématique.
- La présence d'un traducteur en langue de signes n'a pas été prise en compte. Dans ce dernier cas, aucun lieu n'aurait été conforme.

Lieux adaptés aux consommateurs fragilisés

Critères d'évaluation

- Porte d'entrée : ouverture automatique ou ouverture facile.
- Escaliers : pas d'escalier en colimaçon
- Intérieur : sol non glissant
- Déplacements : chaises présentes dans les longs ou le bâtiment ne comporte pas de longs couloirs.
- Consommateur fragilisé : senior, jeune enfant, de très grande ou de très petite taille, femme enceinte ou personne poussant un landau, transportant des objets lourds et encombrants, souffrant d'une insuffisance cardiaque ou respiratoire, de rhumatisme, etc.

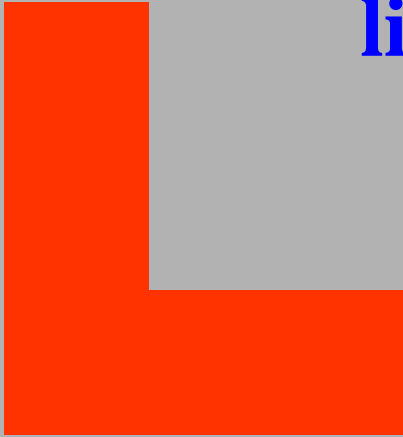
Lieux adaptés aux consommateurs fragilisés



- A peine 3 % des lieux accessibles au public sont accessibles sans difficulté aux consommateurs fragilisés.
- Les hôtels et les administrations sont parfois plus accessibles.
- Les pictogrammes « Bien comprendre ce qui est écrit » et « accueil, accompagnement et accessibilité » ne sont pas présents. Si leur présence était exigée, aucun lieu ne serait conforme.

Discheck

Améliorations souhaitées par type de lieu ouvert au consommateur à mobilité réduite



Centres commerciaux

- Présence des chiens d'assistance acceptée.
- Limitations des longs déplacements et mise en place d'aires de repos avec chaises (surtout près des files d'attente).
- Présence de toilettes pour handicapés avec espace suffisant
- Prise en compte des problèmes liés aux consommateurs mal-entendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.

Grandes surfaces non alimentaires

- Présence des chiens d'assistance acceptée.
- Limitations des longs déplacements et mise en place d'aires de repos avec chaises
- Présence de toilettes pour handicapés avec espace suffisant
- Prise en compte des problèmes liés aux consommateurs mal-entendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.

Grandes surfaces alimentaires

- Présence des chiens d'assistance acceptée.
- Limitations des longs déplacements et mise en place d'aires de repos avec chaises (surtout près des files d'attente).
- Possibilité d'endroits de repos dans les files d'attente
- Présence de toilettes pour handicapés avec espace suffisant
- Prise en compte des problèmes liés aux consommateurs malentendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.

Administrations communales

- Porte d'entrée : largeur supérieure à 85 cm, ouverture plus facile, bande de couleur sur porte vitrée
- Présence des chiens d'assistance acceptée.
- Escaliers (marches à adapter), dispositif d'accès à doubler
- Limitations des longs déplacements et mise en place d'aires de repos avec chaises
- Intérieur : libérer le passage et le revêtement de sol (sol glissant)
- Protéger les endroits dangereux
- Guichets : améliorer les conditions d'audition
- Prise en compte des problèmes liés aux consommateurs malentendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.

Agences bancaires

- **Parking : places spécifiques pour handicapés**
- **Entrée : adapter l'accès par une rampe.**
- **Porte d'entrée : largeur supérieure à 85 cm, ouverture plus facile.**
- **Présence des chiens d'assistance acceptée.**
- **Escaliers (marches à adapter), dispositif d'accès à doubler pour certains locaux (salle des coffres)**
- **Intérieur : libérer le passage et éviter un revêtement de sol glissant**
- **Protéger les endroits dangereux**
- **Guichets : améliorer les conditions d'audition**
- **Prise en compte des problèmes liés aux consommateurs mal-entendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.**

Cafés

- **Parking : places spécifiques pour handicapés**
- **Porte d'entrée : largeur supérieure à 85 cm, ouverture plus facile, bande de couleur sur porte vitrée**
- **Intérieur : libérer le passage et éviter un revêtement de sol glissant**
- **Protéger les endroits dangereux**
- **Comptoir : dégager sous la tablette et limiter la hauteur à certains endroits.**
- **Présence de toilettes pour handicapés avec espace suffisant**
- **Informations visuelles faciles à comprendre grâce à des logos clairs**
- **Prise en compte des problèmes liés aux consommateurs mal-entendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.**

Restaurants

- **Parking : places spécifiques pour handicapés**
- **Entrée : adapter l'accès par une rampe.**
- **Porte d'entrée : largeur supérieure à 85 cm, bande de couleur sur porte vitrée**
- **Présence des chiens d'assistance acceptée.**
- **Escaliers : marches à adapter**
- **Comptoir : dégager sous la tablette et limiter la hauteur à certains endroits.**
- **Présence de toilettes pour handicapés avec espace suffisant**
- **Informations visuelles faciles à comprendre grâce à des logos clairs**
- **Prise en compte des problèmes liés aux consommateurs mal-entendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.**

Détaillants non alimentaires

- **Parking : places spécifiques pour handicapés**
- **Porte d'entrée : largeur supérieure à 85 cm, bande de couleur sur porte vitrée**
- **Escaliers : présence de mains courantes**
- **Possibilité d'endroits de repos dans les files d'attente**
- **Comptoir : dégager sous la tablette et limiter la hauteur à certains endroits.**
- **Présence de toilettes pour handicapés avec espace suffisant**
- **Informations visuelles faciles à comprendre grâce à des logos clairs**
- **Prise en compte des problèmes liés aux consommateurs mal-entendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.**

Détaillants alimentaires

- **Parking : places spécifiques pour handicapés**
- **Entrée : adapter l'accès par une rampe.**
- **Porte d'entrée : largeur supérieure à 85 cm, bande de couleur sur porte vitrée**
- **Escaliers : marches à adapter, dispositif d'accès complémentaire**
- **Possibilité d'endroits de repos dans les files d'attente**
- **Comptoir : dégager sous la tablette et limiter la hauteur à certains endroits.**
- **Présence de toilettes pour handicapés avec espace suffisant**
- **Informations visuelles faciles à comprendre grâce à des logos clairs**
- **Prise en compte des problèmes liés aux consommateurs malentendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.**

Synthèse 1

- En réponse aux besoins des consommateurs à mobilité réduite, les gestionnaires de lieux ouverts au public proposent souvent des solutions partielles ou inadaptées.
- Peu de lieux ouverts au public sont réellement accessibles à tous les types de handicaps. Peu répondent pas sur l'ensemble du parcours aux préoccupations des personnes à mobilité réduite.
- De par leur nature, des lieux construits plus récemment sont plus accessibles comme les centres commerciaux, les grandes surfaces alimentaires ou non alimentaires, le commerce de détail non alimentaire, les hôtels.

Synthèse 2

- Par contre, les administrations communales, les agences bancaires, la Poste, les restaurants, les cafés et les commerces alimentaires de détail sont la plupart du temps des lieux à accessibilité plus difficile.
- A noter, un effort particulier réalisé par les gestionnaires des administrations communales pour leur volonté de s'adapter aux différents profils de personnes à mobilité réduite.
- Parmi les consommateurs à mobilité réduite, les chaisards, les sourds et mal-entendants, les consommateurs fragilisés sont les plus oubliés des gestionnaires des lieux ouverts au public.

Synthèse 3

- Si certains gestionnaires sont déjà sensibilisés à la problématique, de nombreuses actions doivent encore être développées en matière d'accessibilité des lieux au public pour assurer non seulement une cohérence entre bonne volonté et réalisations pratiques efficaces mais encore pour accroître le nombre de lieux accessibles.
- Si aujourd'hui, les personnes à mobilité réduite représente 30 % de la population, elles pourraient représenter, dans l'avenir, avec le développement du vieillissement de la population, 40 % des consommateurs. Il est donc urgent d'envisager des mesures incitatives à l'amélioration de l'accessibilité des lieux ouverts au public.



Editeur Responsable :
Marc Vandercammen

CRIOC
Rue des Chevaliers 18 - 1050 BRUXELLES
Tél. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01
www.crioc.be

Edition 2004
Réf. Catalogue : 253-04R

D 2004-2492-33
©CRIOC

Prix : 25 €

Reproduction autorisée à des fins non-commerciales moyennant mention des sources