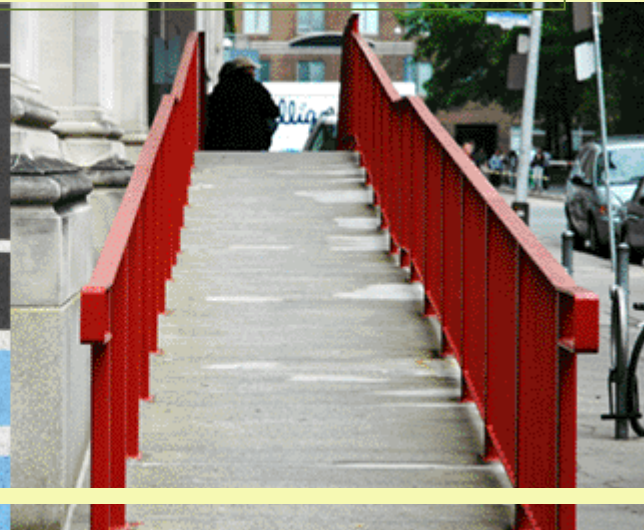


Consommateurs à mobilité réduite et lieux ouverts au public



Wallonie, septembre 2006

CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



Agenda

- Objectifs et méthodologie
- Évaluation de l'accessibilité des lieux ouverts au public aux consommateurs à mobilité réduite
- Spécificité des besoins en fonction des profils de consommateurs à mobilité réduite
- Améliorations souhaitées par type de lieu ouvert au public
- État des lieux de l'évolution de la situation depuis 2003

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.

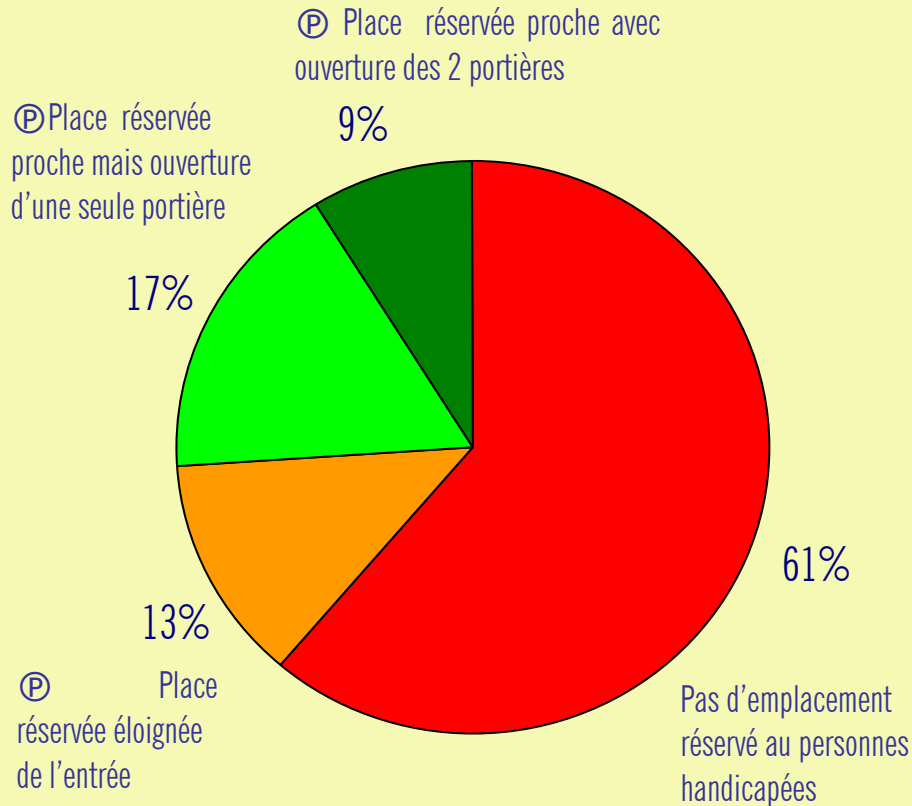
Méthodologie

- 978 enquêtes par observation réalisées en Wallonie dans des lieux accessibles au public.
- Field : septembre 2003 - mai 2004 et février - mars 2006.
- 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 3,2 %.
- En 2003-2004 et 2006, 978 lieux ouverts au public ont été visités dont 677 implantations commerciales (grandes surfaces, centres commerciaux, détaillants alimentaires et non alimentaires, agences bancaires), 169 établissements de l'Horeca (cafés, restaurants, hôtels), 132 administrations communales et autres lieux publics (écoles, musées, hôpitaux, tribunaux,...).

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 plusieurs mois, ces enquêteurs d'un jour ont sillonné la Wallonie pour évaluer l'accessibilité de lieux ouverts au public.
- 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.

Le parking

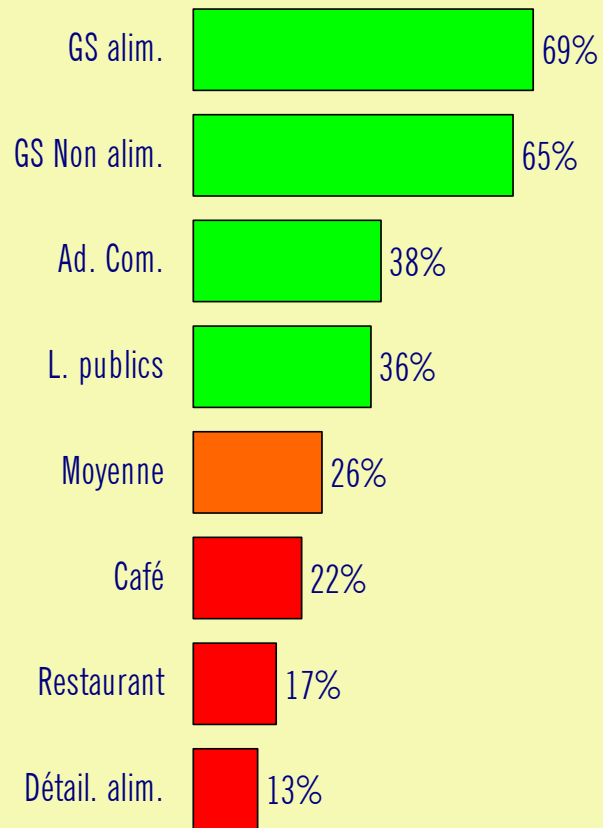


➤ Le Parking

- 6 lieux accessibles au public sur 10 ne disposent pas d'emplacement de parking pour les consommateurs à mobilité réduite.
- Dans les centres-villes, à Charleroi et en périphérie des grandes villes, moins de 20% des lieux ouverts au public disposent d'un parking adapté aux personnes à mobilité réduite.

Base : lieux ouverts au public

Le parking

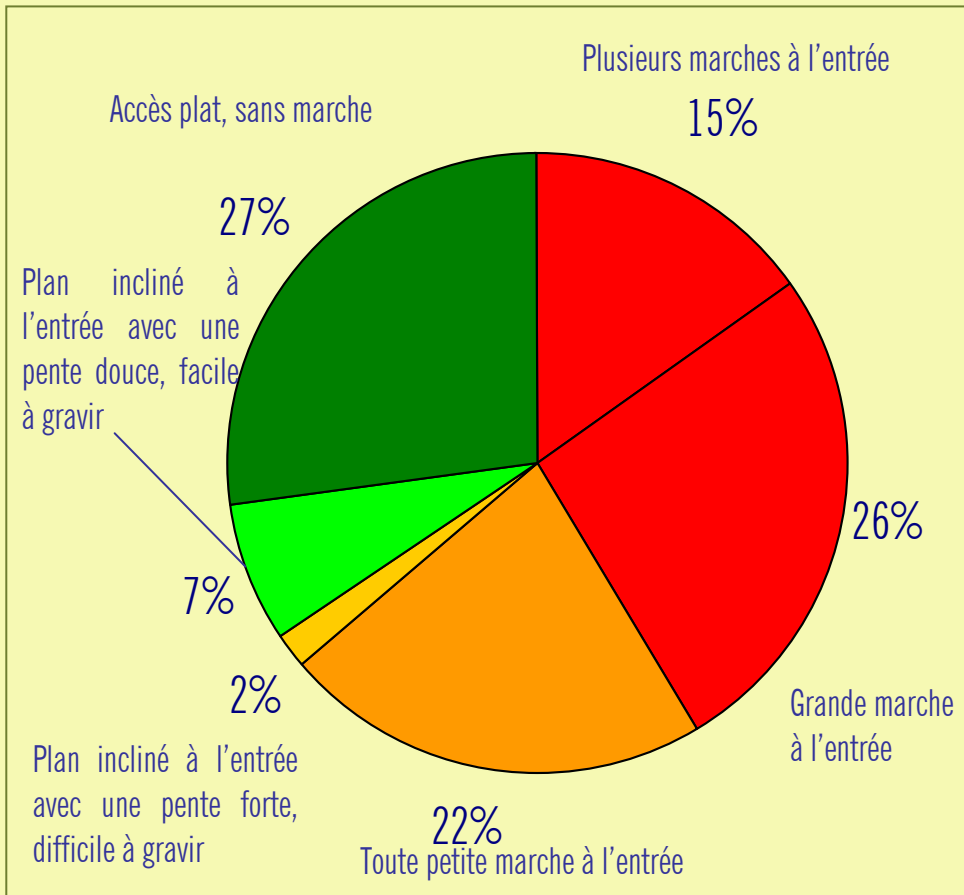


➤ Le Parking (réservé aux consommateurs à mobilité réduite, proche de l'entrée avec possibilité d'ouvrir 1 ou 2 portière(s))

- Les grandes surfaces et, dans une moindre mesure, les administrations communales et les autres lieux publics proposent un emplacement de parking réservé aux consommateurs à mobilité réduite proche de l'entrée avec possibilité d'ouvrir une ou deux portière(s).
- Les commerces de plus petite taille (l'Horeca, épicerie,...) n'offrent guère d'emplacement adapté. Sans doute, cette possibilité dépend-elle plus des pouvoirs publics locaux.

Base : lieux ouverts au public

L'entrée

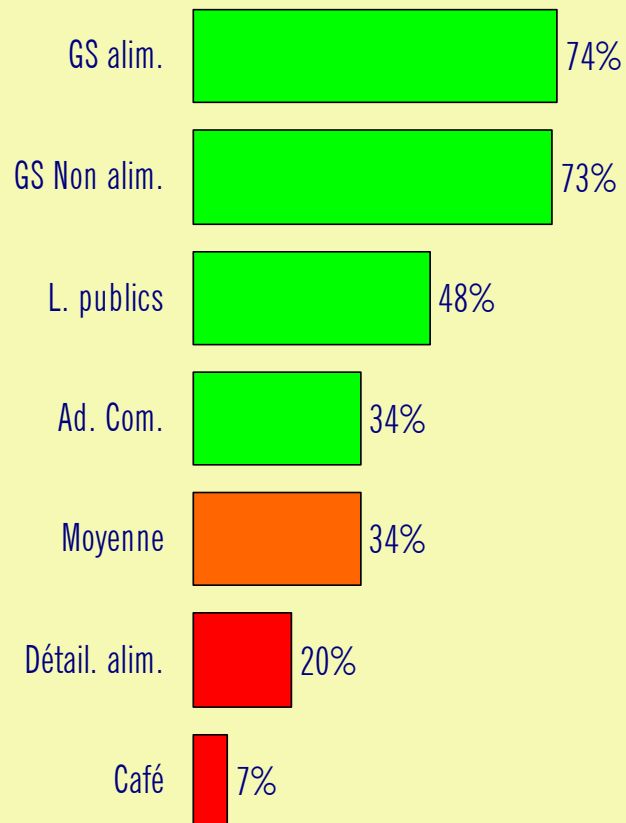


➤ L'entrée

- 1 lieu public sur 3 propose un accès aisé pour les consommateurs à mobilité réduite.
- Les lieux accessibles au public situés dans la province du Luxembourg sont moins fréquemment pourvus d'un tel dispositif.

Base : lieux ouverts au public

L'entrée

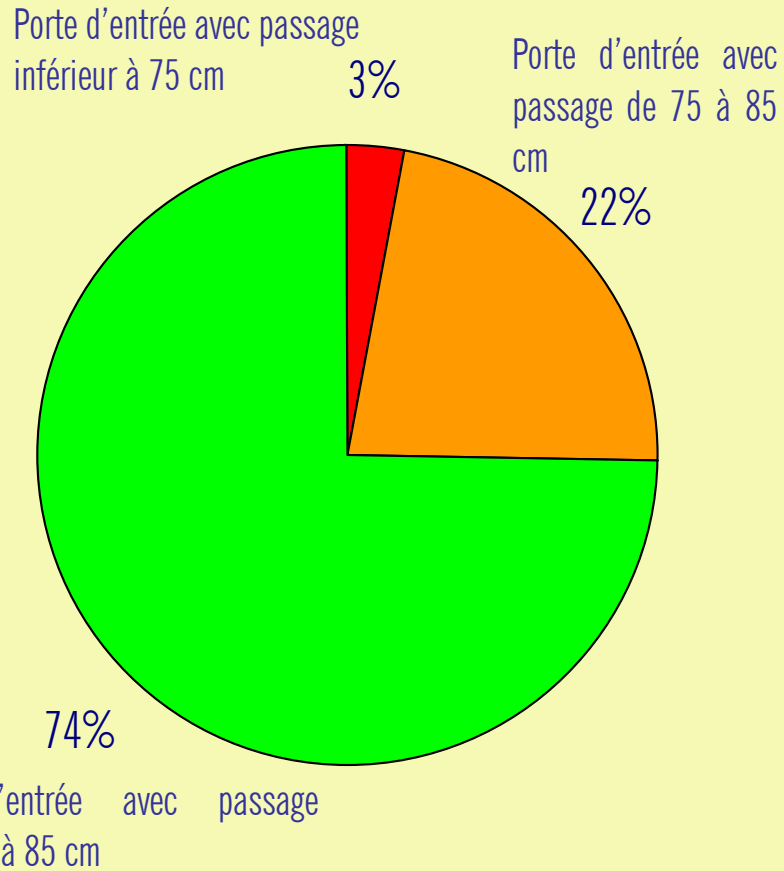


➤ L'entrée (accès plat sans marche ou présence d'un plan incliné)

- Les grandes surfaces de même que, dans une moindre mesure, les administrations communales et les autres lieux publics proposent une entrée du public avec accès plat sans marche ou équipé d'un plan incliné en pente douce.
- En particulier, la situation est plus favorable dans les centres-villes et dans la commune de Liège.
- Les commerces de plus petite taille et disposant de moins d'espace extérieur (détaillants, Horeca, épicerie) n'offrent guère d'entrée adaptée aux handicaps.

Base : lieux ouverts au public

La porte d'entrée (largeur)

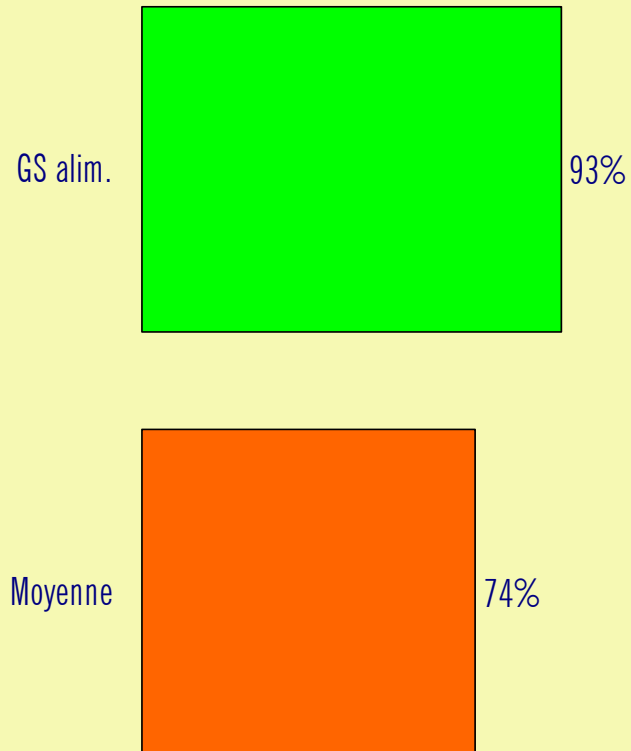


➤ La porte d'entrée (largeur)

- 3 lieux accessibles au public sur 4 disposent d'une porte d'entrée avec un passage large pour les consommateurs à mobilité réduite.
- En particulier, la situation est plus favorable à Liège.
- Les lieux accessibles au public situés dans les villes wallonnes, les villes dotoirs et dans le Hainaut sont moins nombreux à disposer d'une entrée suffisamment large pour permettre le passage des personnes à mobilité réduite.

Base : lieux ouverts au public

La porte d'entrée (largeur)

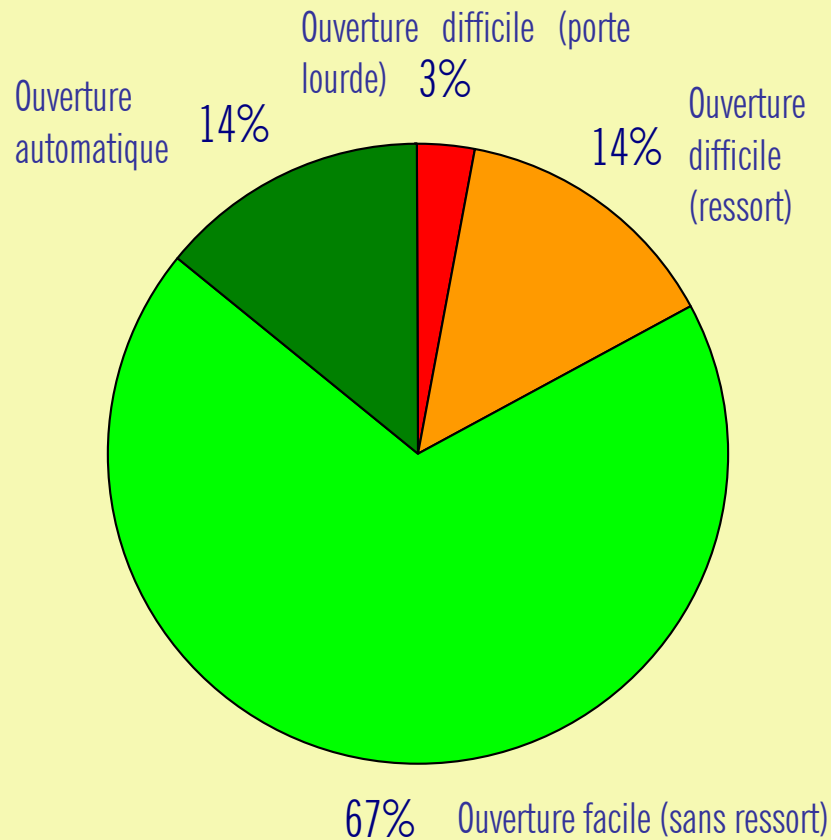


➤ La porte d'entrée (de largeur supérieure à 85 cm)

- Les grandes surfaces alimentaires proposent généralement une entrée du lieu public avec une porte suffisamment large.

Base : lieux ouverts au public

La porte d'entrée (ouverture)

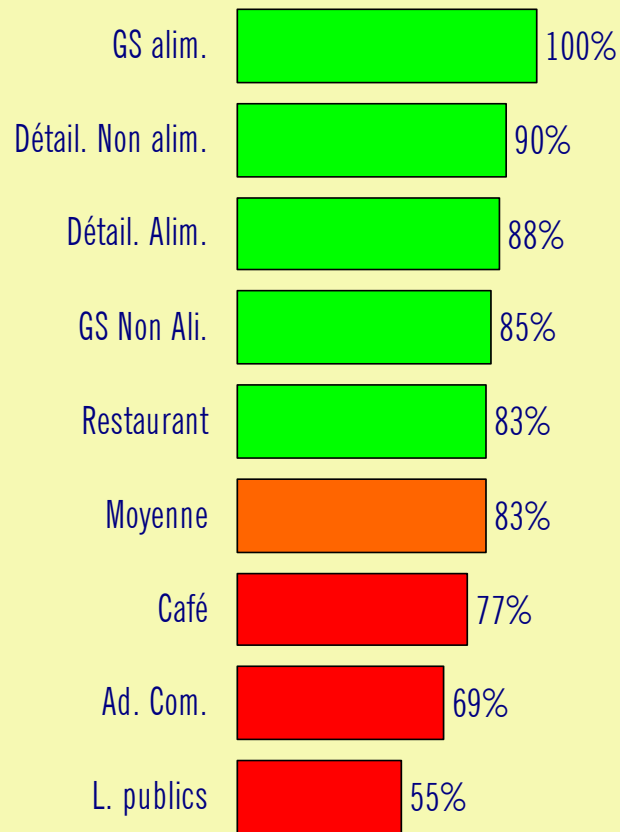


➤ La porte d'entrée (ouverture)

- 8 lieux accessibles au public sur 10 disposent d'une porte d'entrée qui s'ouvre facilement.
- Dans la ville de Liège et dans les centres-villes, les lieux ouverts au public sont plus fréquemment pourvus d'une porte d'entrée à ouverture facile ou automatique.

Base : lieux ouverts au public

La porte d'entrée (ouverture)



➤ La porte d'entrée (ouverture facile ou automatique)

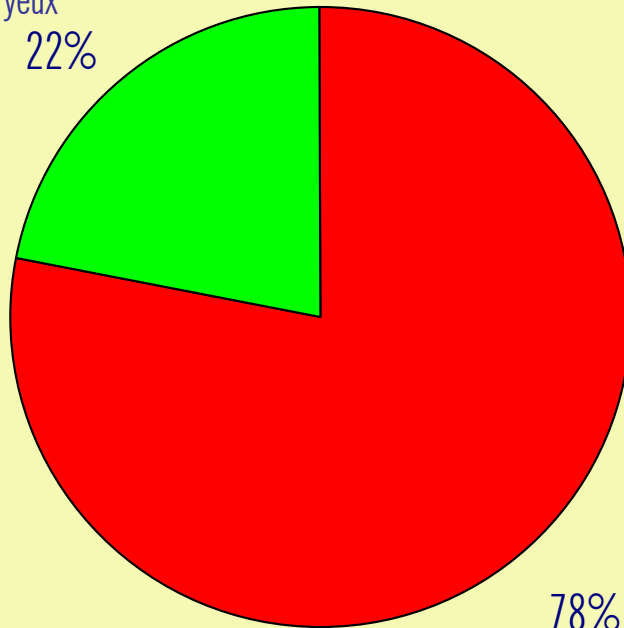
- Les grandes surfaces, les commerces détaillants et les restaurants disposent d'une porte d'entrée qui s'ouvre facilement.
- Les cafés, les autres lieux publics (hôpitaux, écoles musées,...) et les administrations communales sont généralement plus difficiles d'accès.

Base : lieux ouverts au public

La porte d'entrée (vitrée)

Bande de couleur vive à
hauteur des yeux

22%



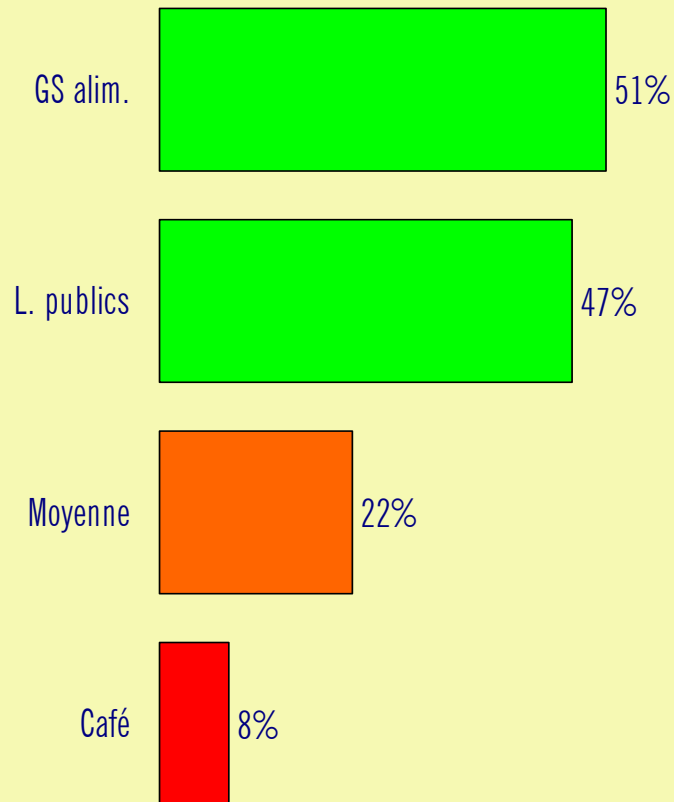
Sans bande de couleur

➤ La porte d'entrée (vitrée)

- Près de 8 lieux accessibles au public sur 10 disposent d'une porte d'entrée vitrée sans bande couleur à hauteur des yeux qui garantit une meilleure perception des personnes handicapées de la vue.
- La situation est plus favorable dans le Brabant wallon, en périphérie des grandes villes et en banlieue, tandis que peu de lieux ouverts au public à Liège et Charleroi disposent de ce système permettant une visibilité accrue.

Base : lieux ouverts au public avec porte d'entrée vitrée

La porte d'entrée (vitrée)

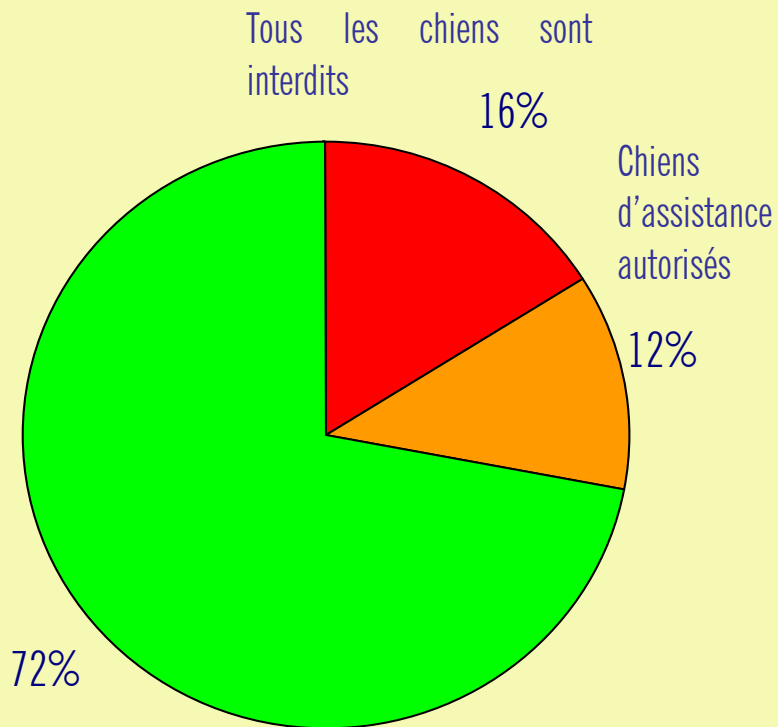


➤ La porte d'entrée vitrée (avec une bande de couleur à hauteur des yeux)

- Plus de la moitié des grandes surfaces alimentaires et des autres lieux publics disposent d'une porte vitrée avec une bande de couleur à hauteur des yeux qui garantit une meilleure perception des personnes handicapées de la vue.
- Les petits commerces, les administrations communales et l'horeca présentent peu cette bande de couleur sur leur porte vitrée.

Base : lieux ouverts au public avec porte d'entrée vitrée

L'interdiction des chiens



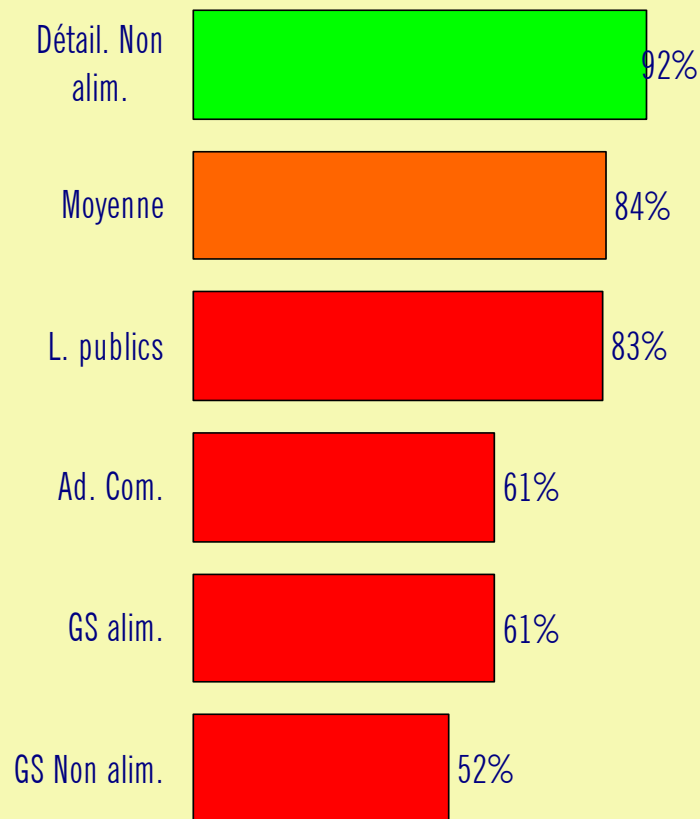
Tous les chiens autorisés. Il n'y a aucune interdiction affichée.

➤ L'interdiction des chiens

- Plus de 8 lieux accessibles au public sur 10 autorisent la présence de chiens ou pour le moins de chiens d'assistance (absence d'interdiction par affichage).
- A Charleroi, la présence de chiens dans les lieux ouverts au public est plus largement acceptée. Elle l'est moins en périphérie des grandes villes, dans le Brabant wallon et les villes dortsirs.

Base : lieux ouverts au public

L'interdiction des chiens

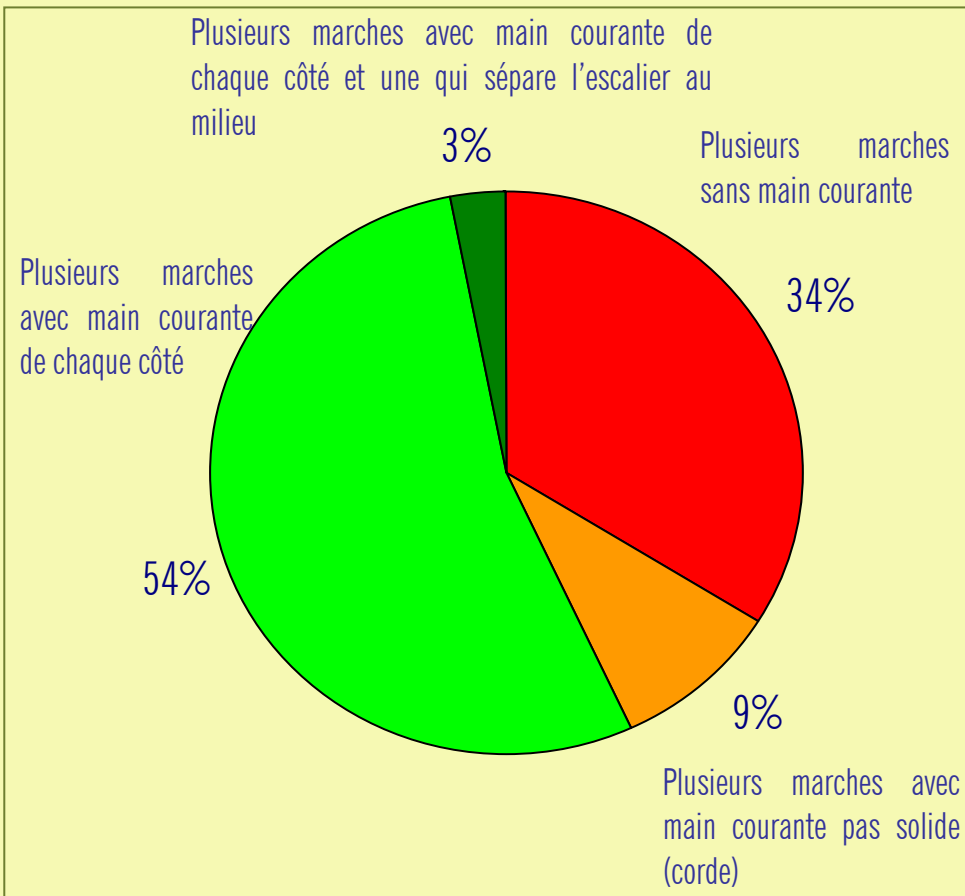


➤ L'autorisation des chiens

- Les lieux ouverts au public acceptent généralement les chiens en ce y compris les chiens d'assistance.
- Les détaillants non alimentaires sont plus nombreux à autoriser l'entrée des chiens dans leurs commerces.
- Les administrations communales et les grandes surfaces commerciales sont plus réticentes à la présence de chiens.

Base : lieux ouverts au public

Les escaliers (mains courantes)

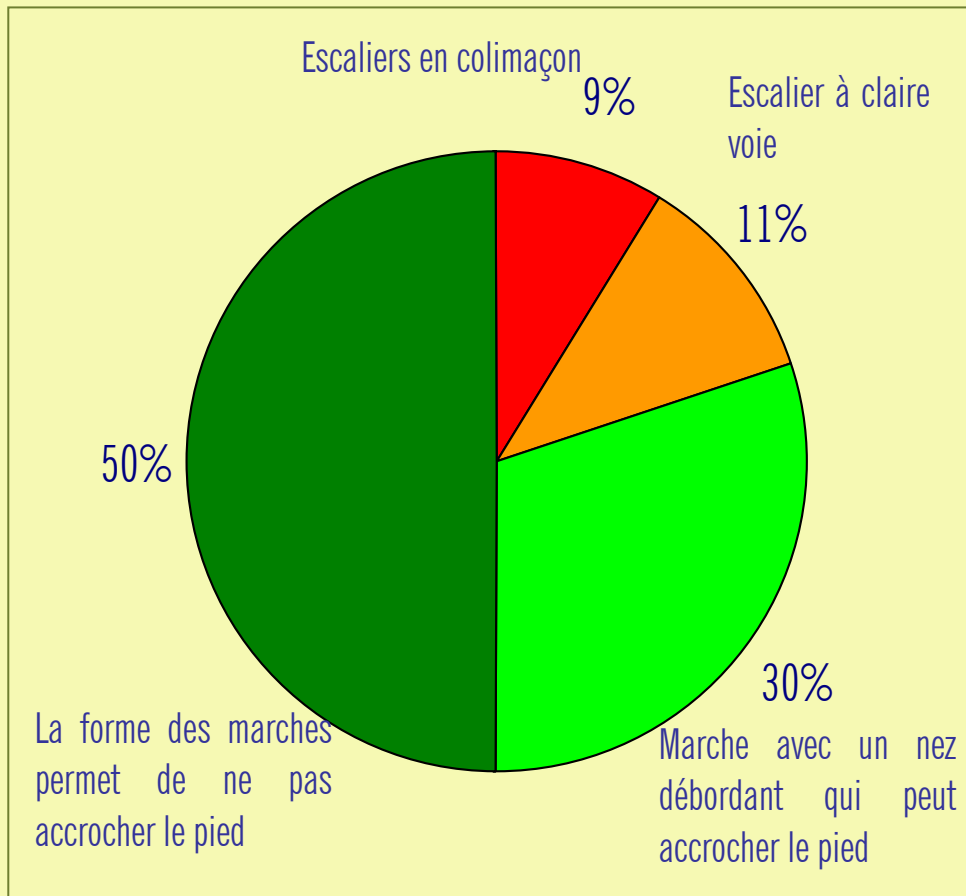


➤ Les escaliers (mains courantes)

- Plus de 4 lieux accessibles au public sur 10 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).
- La présence de plusieurs marches avec main courante de chaque côté et une qui sépare l'escalier au milieu demeure exceptionnelle dans les lieux ouverts au public.

Base : lieux ouverts au public avec escaliers

Les escaliers (marches)

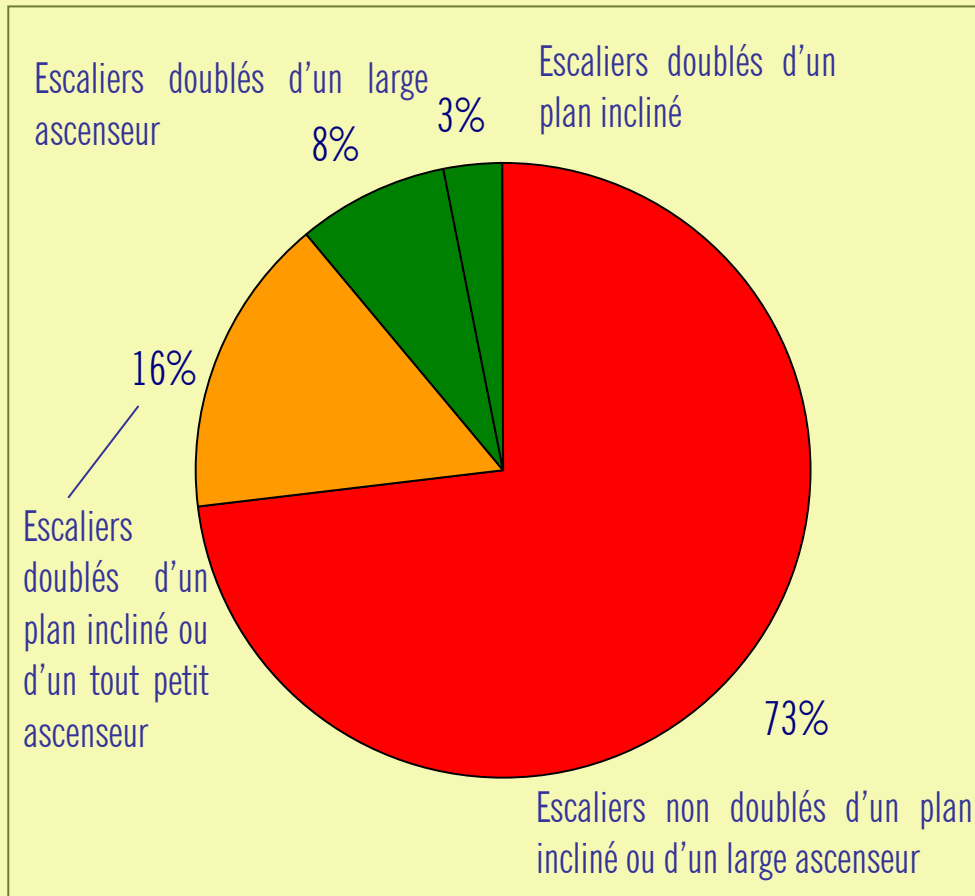


➤ Les escaliers (marches)

- Dans la moitié des lieux ouverts au public, le type d'escaliers est peu ou pas dangereux pour les consommateurs à mobilité réduite (absence de risque de chute suite à un accrochage du pied).

Base : lieux ouverts au public avec escaliers

Les escaliers (dispositif d'accès)

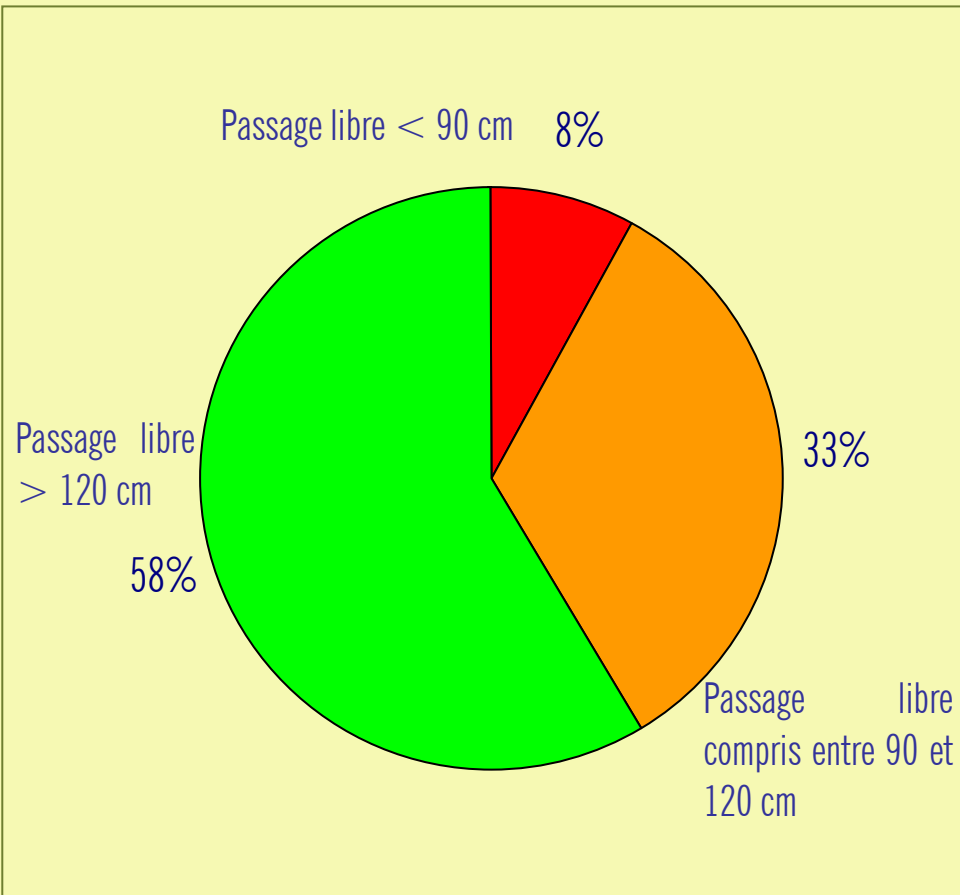


➤ Les escaliers (dispositif d'accès)

- Près de 3 lieux accessibles au public sur 4 proposent aux consommateurs à mobilité réduite des escaliers non doublés d'un plan incliné ou d'un large ascenseur pour accéder à l'étage.
- 1 lieu public sur 10 propose un dispositif alternatif suffisant (escaliers doublés d'un large ascenseur ou d'un plan incliné).

Base : lieux ouverts au public avec escaliers

L'intérieur (passage libre)

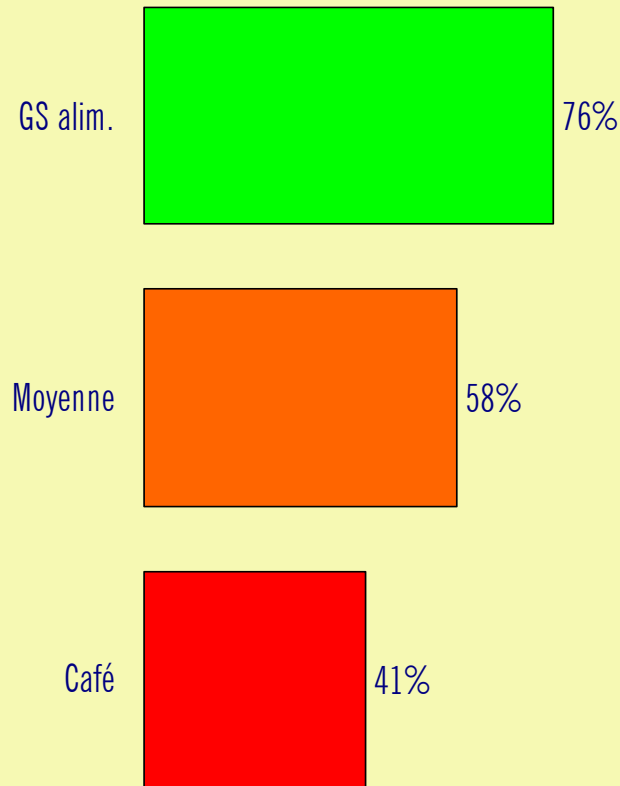


➤ L'intérieur (passage libre)

- Près de 6 lieux accessibles au public sur 10 disposent d'un espace réellement disponible pour permettre le passage aisé (porte, couloir entre deux rangs de sièges, etc.). Dans le cas contraire, l'alternative proposée est plus souvent un petit ascenseur ou plan incliné.
- A Liège et à Charleroi, le passage à l'intérieur du lieu public est plus fréquemment aisé. Il l'est moins en périphérie des grandes villes, dans le Brabant wallon, les communes rurales et les villes dortoirs.

Base : lieux ouverts au public

L'intérieur (passage libre)

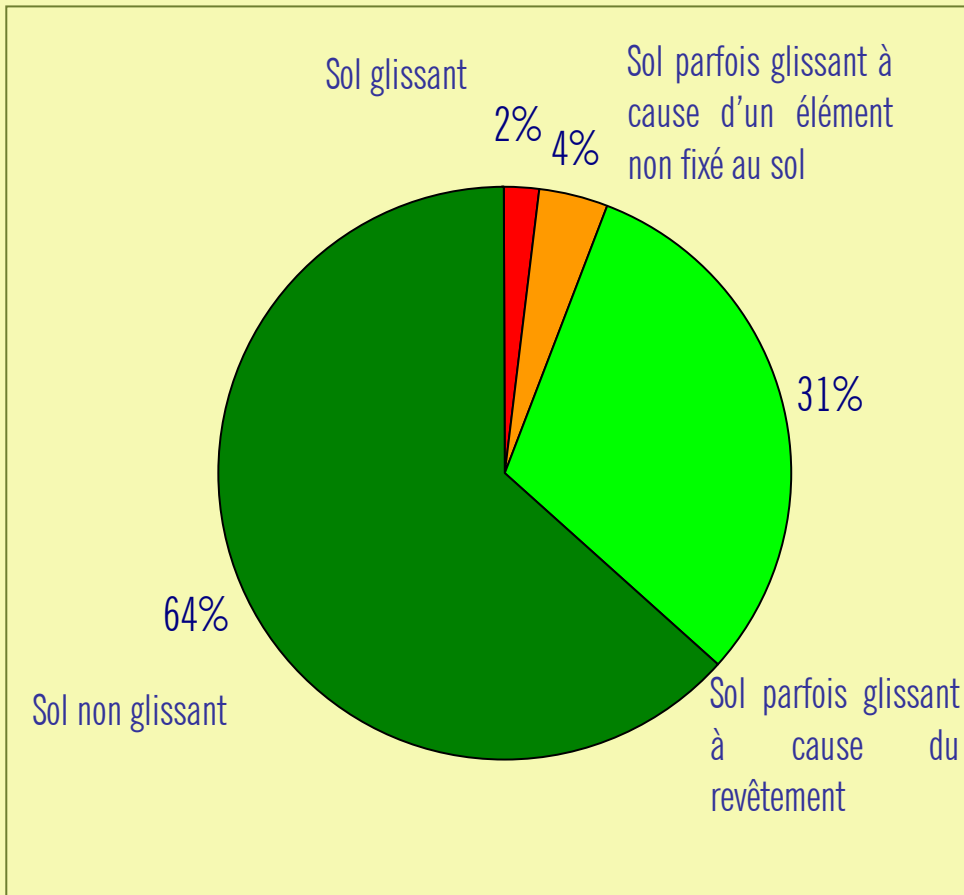


➤ L'intérieur (passage libre de $> 120\text{cm}$)

- Les grandes surfaces alimentaires disposent d'un espace réellement disponible pour permettre le passage aisé (porte, couloir entre deux rangs de sièges, etc.).
- En général, plus de la moitié des lieux ouverts au public offre un espace de circulation suffisamment grand mais c'est moins souvent le cas dans les cafés.

Base : lieux ouverts au public

L'intérieur (qualité du sol)

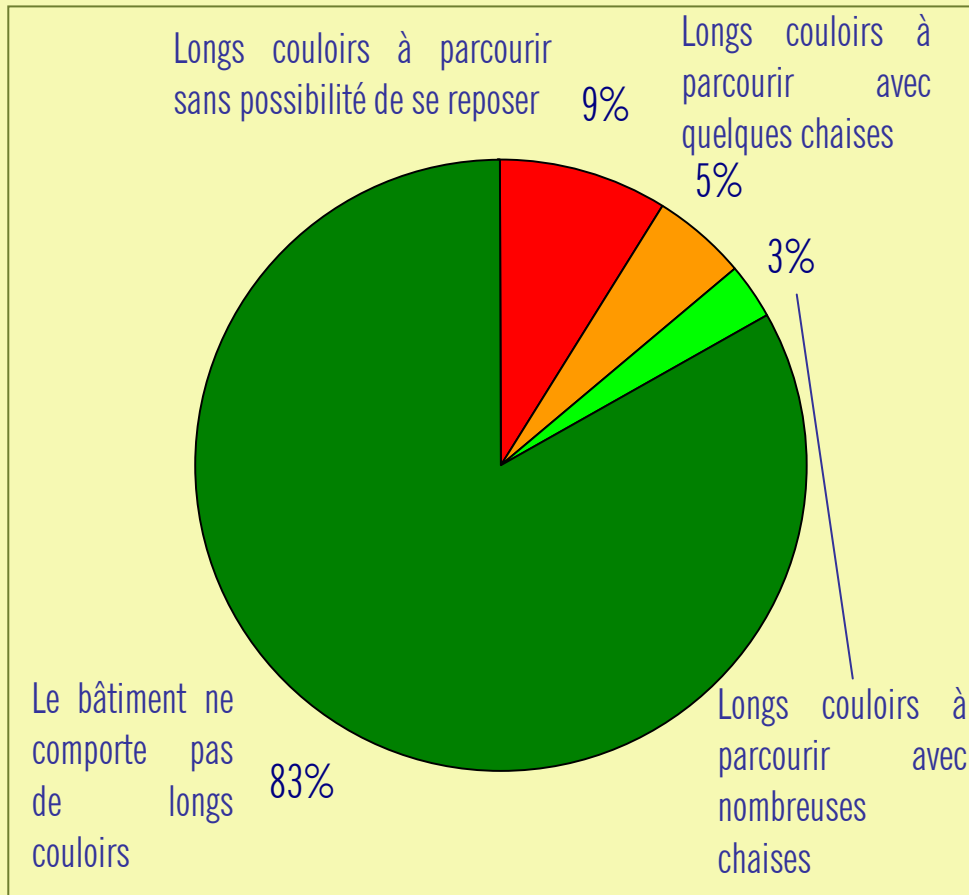


➤ L'intérieur (qualité du sol)

- Plus de 9 lieux accessibles au public sur 10 disposent d'une qualité de sol peu ou pas glissante pour les personnes à mobilité réduite.
- Cependant, la qualité du sol est moins fréquemment glissante dans les centres-villes, les villes dorts et à Liège.

Base : lieux ouverts au public

L'intérieur (longs déplacements)

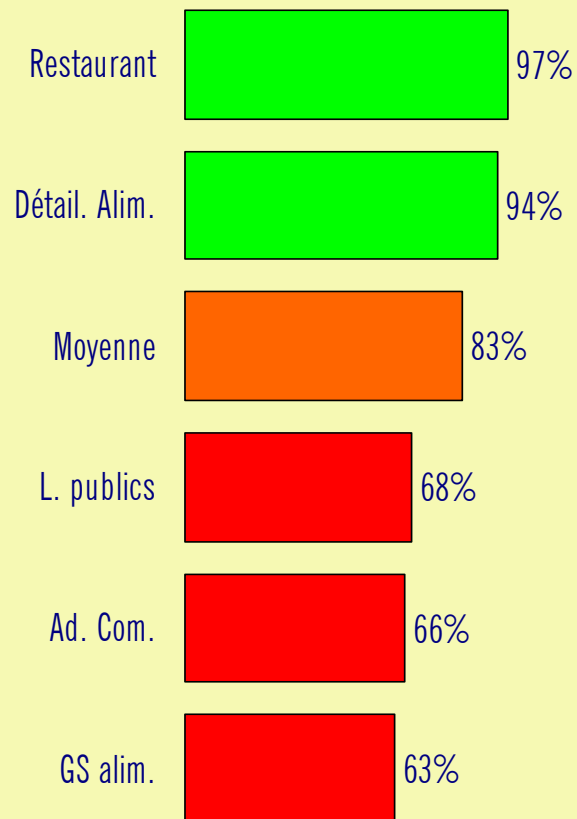


➤ L'intérieur (longs déplacements)

- Plus de 8 lieux accessibles au public sur 10 ne comportent pas de longs couloirs à parcourir.
- La situation est plus favorable dans les villes wallonnes et en province de Luxembourg.

Base : lieux ouverts au public

L'intérieur (longs déplacements)

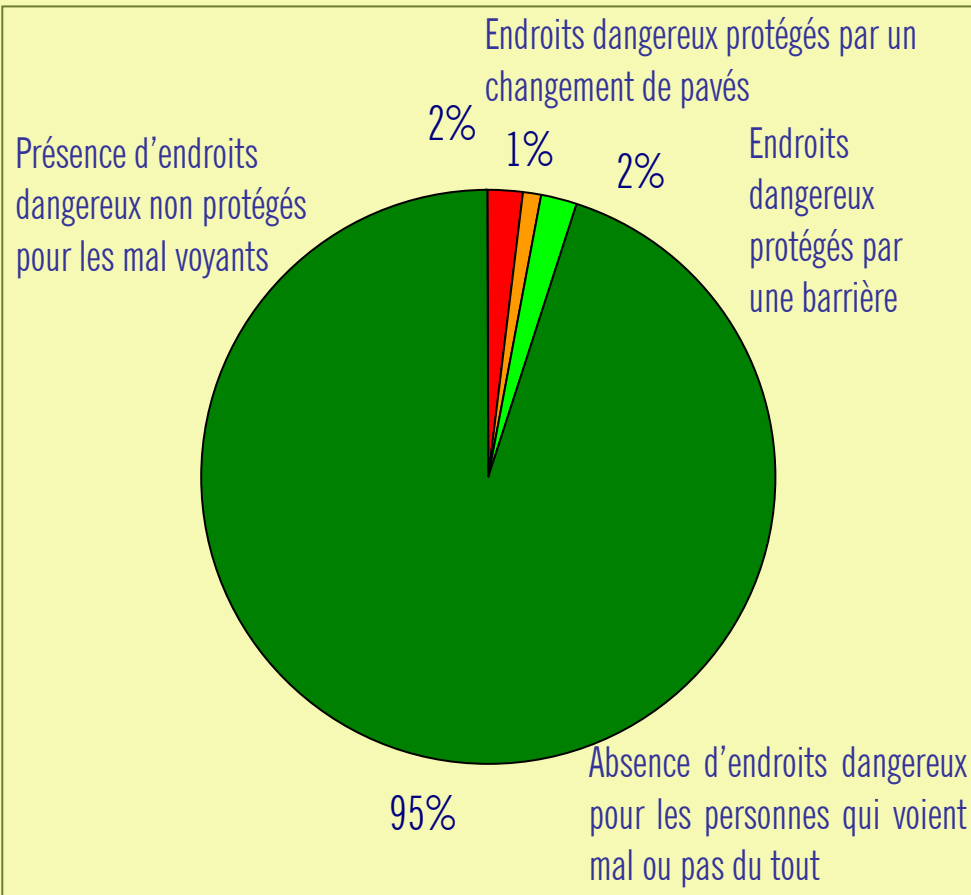


➤ L'intérieur (le bâtiment ne comporte pas de longs couloirs)

- Les longs déplacements, en particulier dans les autres lieux publics, les administrations communales et les grandes surfaces alimentaires constituent une réelle fatigue pour les consommateurs à mobilité réduite.
- Ce problème se rencontre beaucoup moins dans les plus petits commerces et l'horeca.

Base : lieux ouverts au public

La protection des endroits dangereux

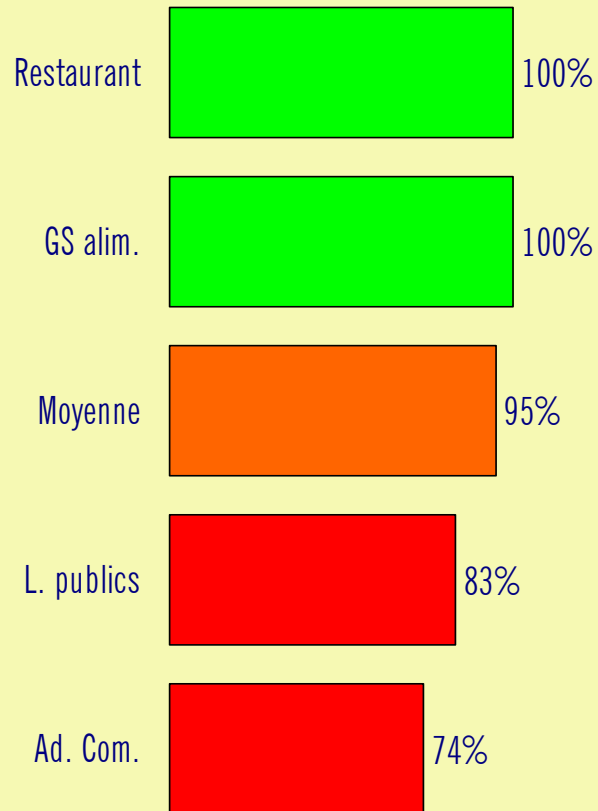


➤ La protection des endroits dangereux

- Plus de 9 lieux accessibles au public sur 10 ne sont pas dangereux pour les mal-voyants ou les non-voyants.
- En particulier, les lieux accessibles au public en province de Luxembourg, de Liège et en périphérie des grandes villes ne sont pas considérés comme dangereux tandis que dans les communes rurales et à Charleroi, le sentiment de danger est plus présent.

Base : lieux ouverts au public

La protection des endroits dangereux

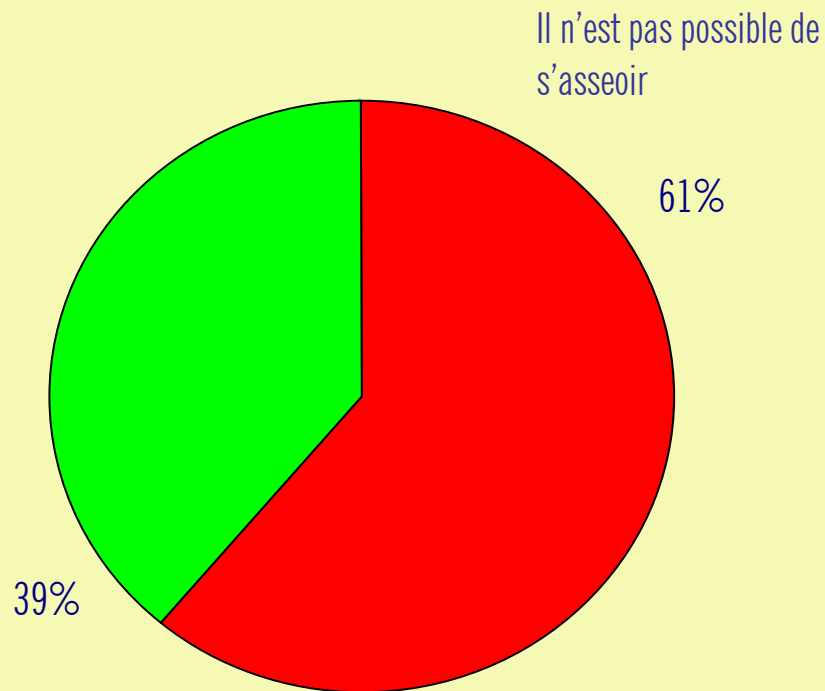


➤ La protection des endroits dangereux (absence d'endroits dangereux pour les personnes qui voient mal ou pas du tout)

- Les autres lieux publics et les administrations communales sont les lieux considérés comme ayant le plus d'endroits dangereux pour les consommateurs mal-voyants ou non-voyants.

Base : lieux ouverts au public

Les endroits de repos dans les files d'attente

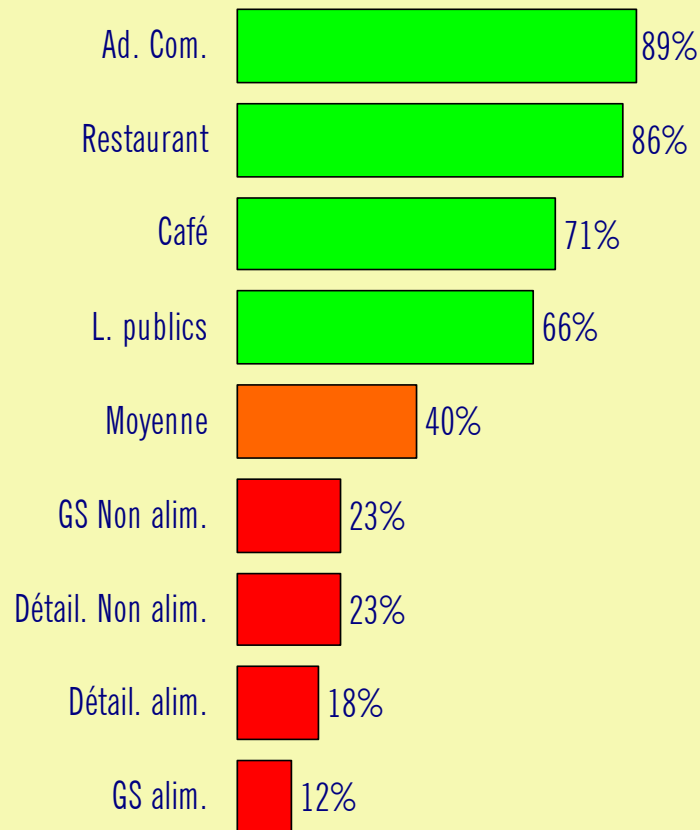


➤ Les endroits de repos dans les files d'attente

- 6 lieux accessibles au public sur 10 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.

Base : lieux ouverts au public

Les endroits de repos dans les files d'attente



➤ Les endroits de repos dans les files d'attente (possibilité de s'asseoir s'il y a une file d'attente au guichet ou à la caisse)

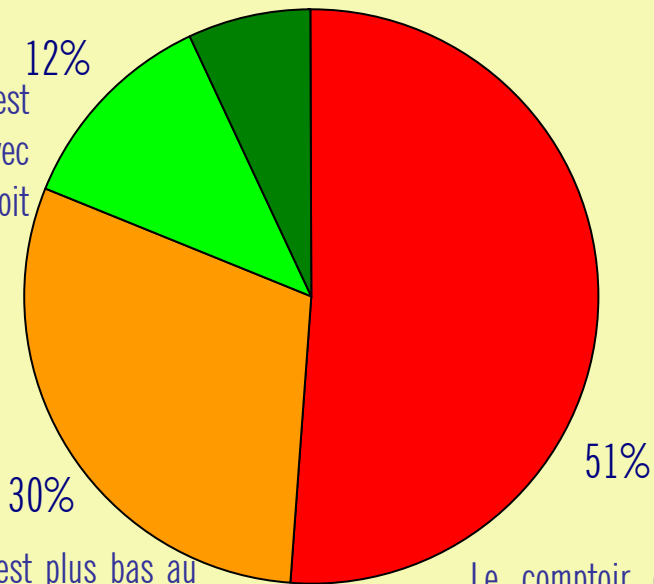
- Les administrations communales, les restaurants et dans une moindre mesure, les cafés et les autres lieux publics permettent au consommateur de s'asseoir s'il y a une file d'attente au guichet ou à la caisse.
- Par contre, cette possibilité est rare dans les commerces de détail et les grandes surfaces.

Base : lieux ouverts au public

Le comptoir d'accueil

Le comptoir est bas et dégagé
sous la tablette 7%

Le comptoir est
plus bas avec
un
endroit
dégagé 12%



Le comptoir est plus bas au
moins à un endroit sans
dégagement

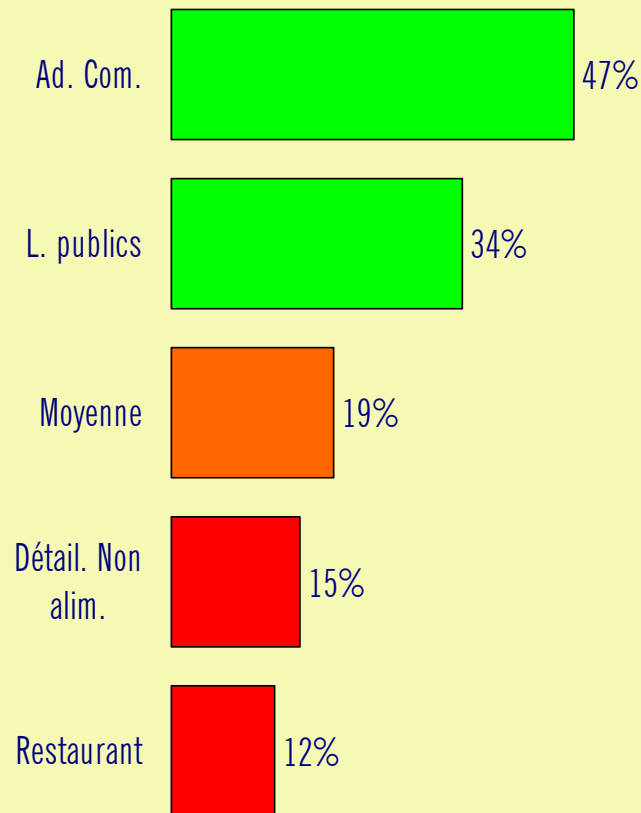
Le comptoir est haut
partout

➤ Le comptoir d'accueil

- 4 lieux accessibles au public sur 5 n'offrent pas un comptoir d'accueil satisfaisant pour les consommateurs à mobilité réduite (absence d'un endroit avec dégagement).
- La situation est plus favorable dans les lieux ouverts au public des villes dortoirs.

Base : lieux ouverts au public avec comptoir d'accueil

Le comptoir d'accueil

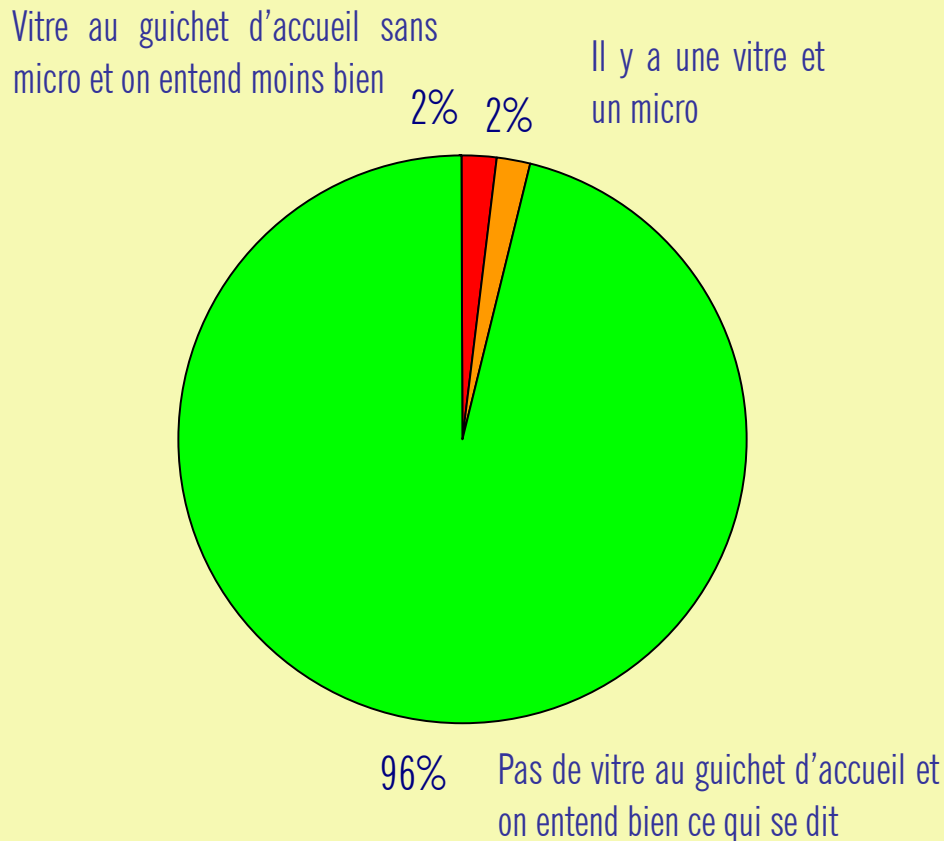


➤ Le comptoir d'accueil (comptoir plus bas au moins à un endroit ou comptoir dégagé)

- Les administrations communales et les autres lieux publics proposent des comptoirs accessibles aux consommateurs chaisards.
- Les autres types de lieux publics et, en particulier, les commerces de détail non alimentaires et l'horeca ne proposent que peu fréquemment des comptoirs d'accueil adaptés.

Base : lieux ouverts au public avec comptoir d'accueil

Bien entendre le préposé au guichet

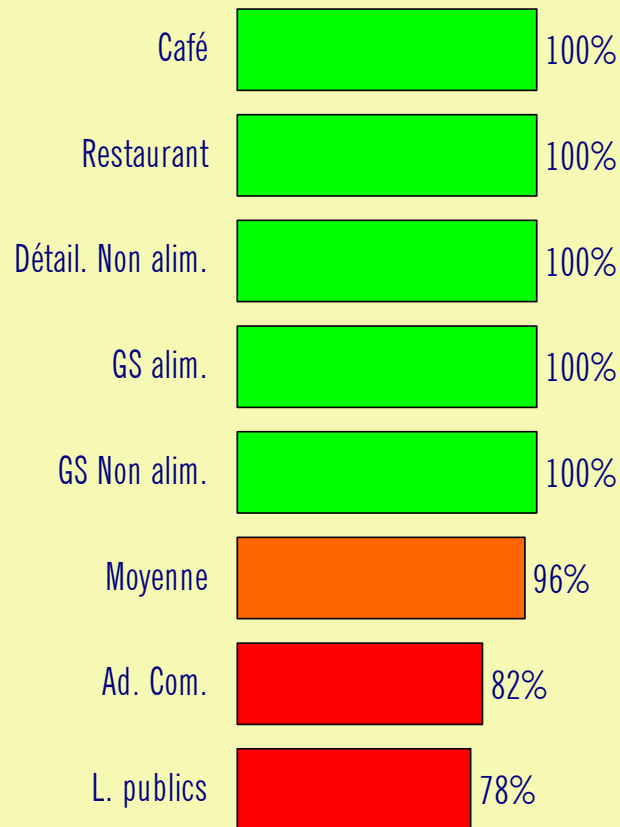


➤ Bien entendre le préposé au guichet

- Plus de 9 lieux accessibles au public sur 10 disposent d'un guichet sans vitre qui permet aux personnes handicapées de l'ouïe d'entendre facilement.

Base : lieux ouverts au public avec guichets

Bien entendre le préposé au guichet

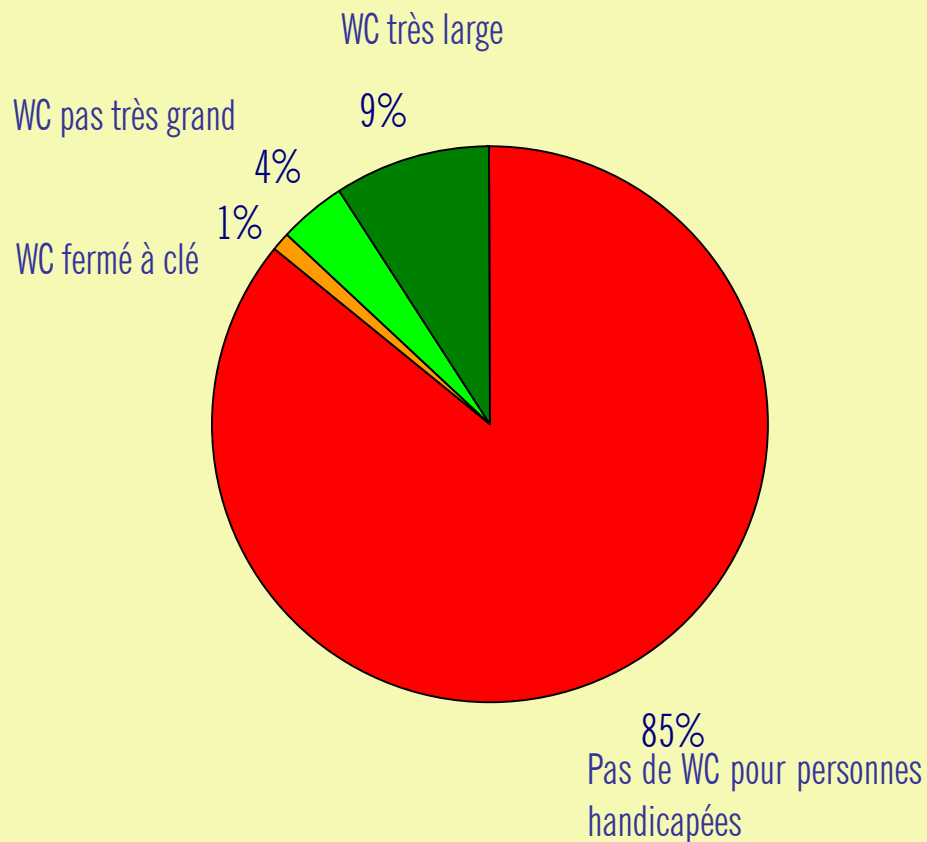


➤ Bien entendre le préposé au guichet (pas de vitre au guichet et on entend bien ce qui se dit)

- Les problèmes d'audition apparaissent principalement dans les administrations communales et les autres lieux publics (écoles, musées, hôpitaux,...) où la présence de guichets avec des vitres empêchent une audition suffisante.

Base : lieux ouverts au public avec guichets

Les toilettes

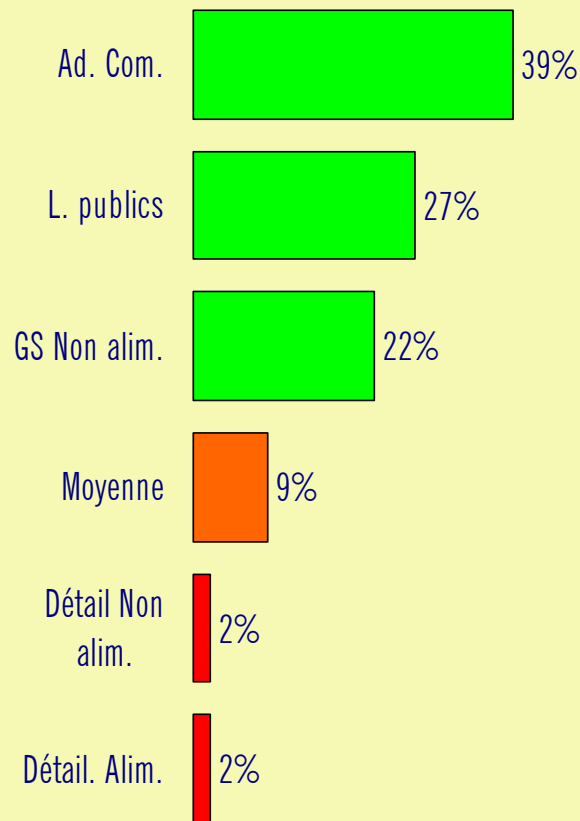


➤ Les toilettes

- Plus de 4 lieux accessibles au public sur 5 ne disposent pas d'une toilette spécifique pour les consommateurs à mobilité réduite.
- Dans 5% des cas, la toilette est difficilement accessible car fermée à clé ou encore trop étroite.
- Le manque de toilettes adaptées est plus fréquent dans les villes et en province de Luxembourg particulièrement.

Base : lieux ouverts au public équipés de toilettes

Les toilettes

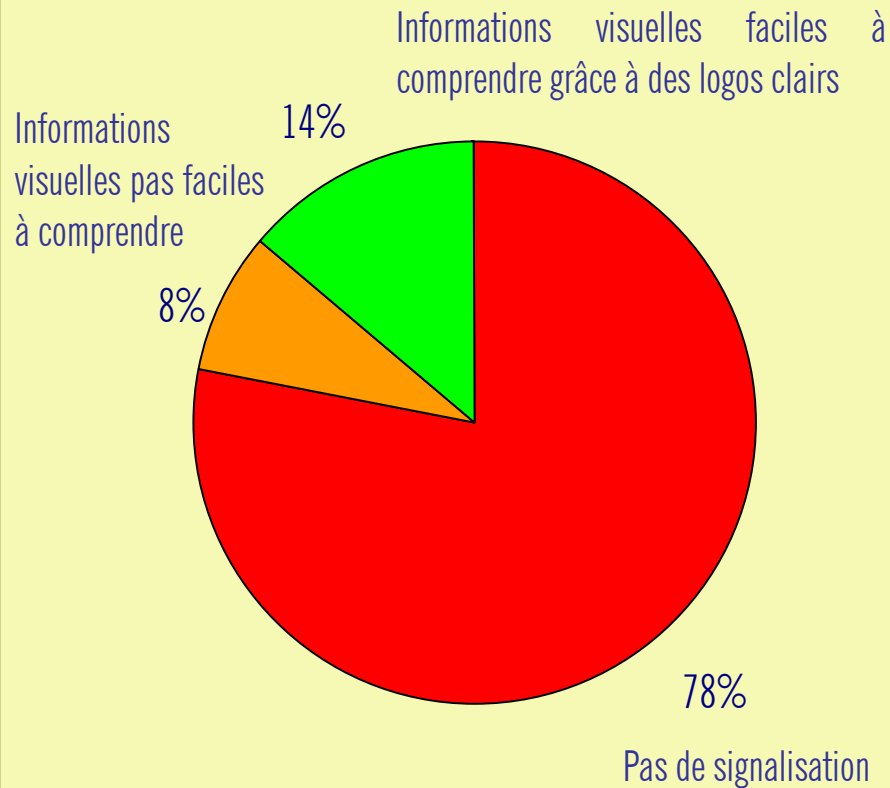


➤ Les toilettes (WC très larges adaptés aux consommateurs à mobilité réduite)

- La présence de toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite est peu répandue actuellement excepté dans les administrations communales et, dans une moindre mesure, dans les autres lieux publics (hôpitaux, écoles, musées,...) et les grandes surfaces non alimentaires.
- Les commerces de détail disposent très rarement de toilettes adaptées.

Base : lieux ouverts au public équipés de toilettes

Signalisation

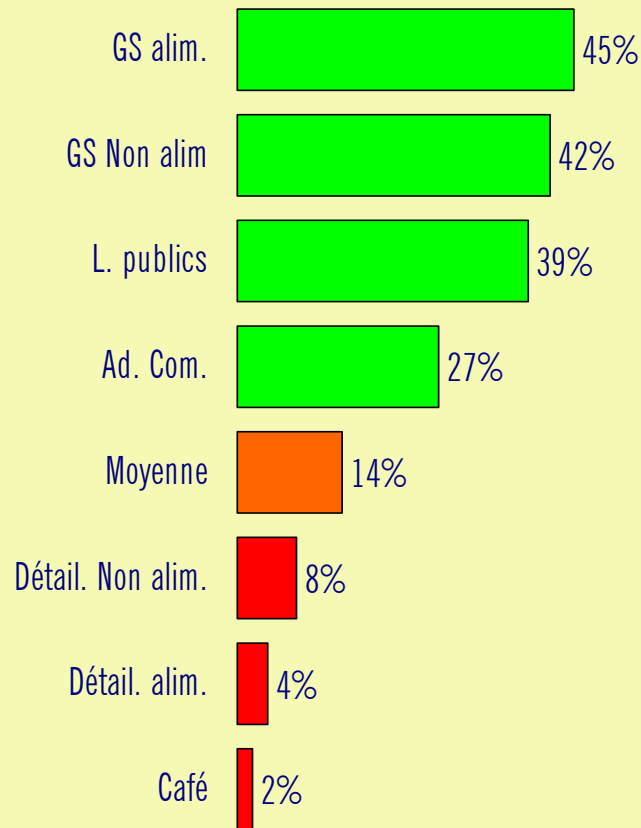


➤ Signalisation

- Près de 9 lieux accessibles au public sur 10 ne disposent pas d'une signalisation facile à comprendre.
- La signalisation est plus répandue dans les lieux situés à Charleroi, dans le Brabant wallon, les banlieues et les villes dortsirs.

Base : lieux ouverts au public

Signalisation

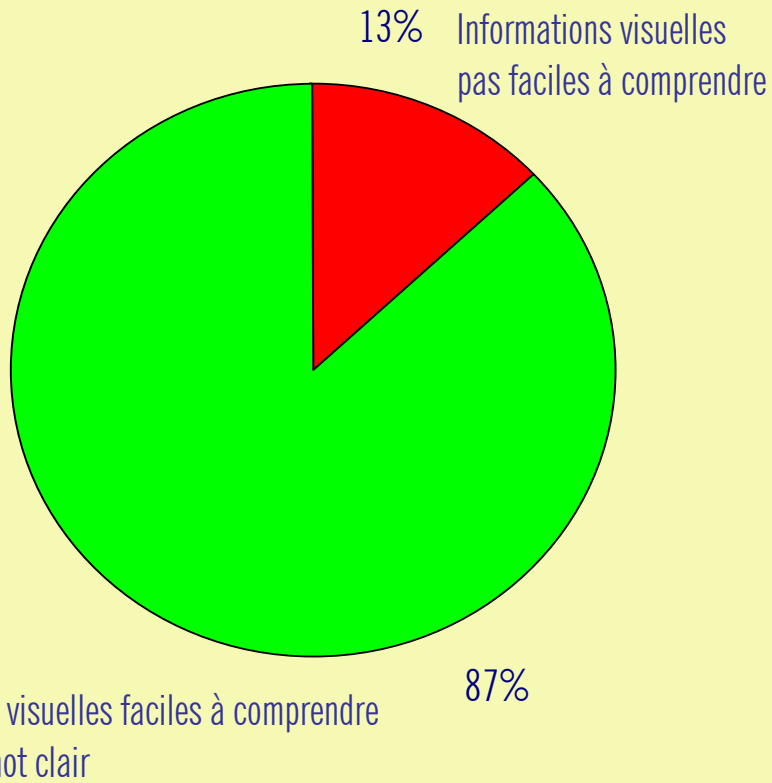


➤ Signalisation (informations visuelles faciles à comprendre grâce à des logos clairs)

- Les grandes surfaces, les autres lieux publics et certaines administrations communales proposent des informations visuelles faciles à comprendre.
- 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'informations spécifiques.

Base : lieux ouverts au public

Informations simples

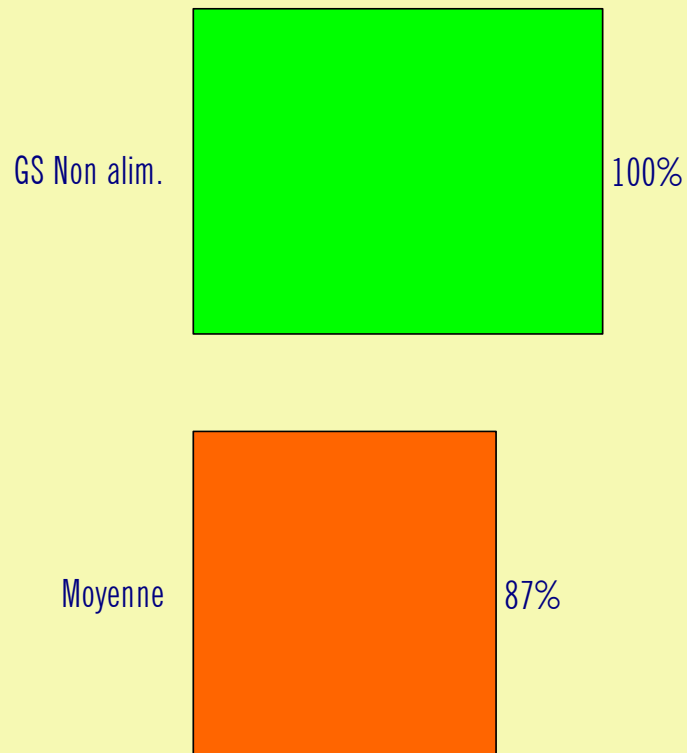


➤ Informations simples

- Plus de 8 lieux accessibles au public sur 10 proposent des panneaux d'information faciles à comprendre.
- C'est plus fréquemment le cas dans les petites localités, dans le Brabant wallon et les villes dortoirs.

Base : lieux ouverts au public

Informations simples

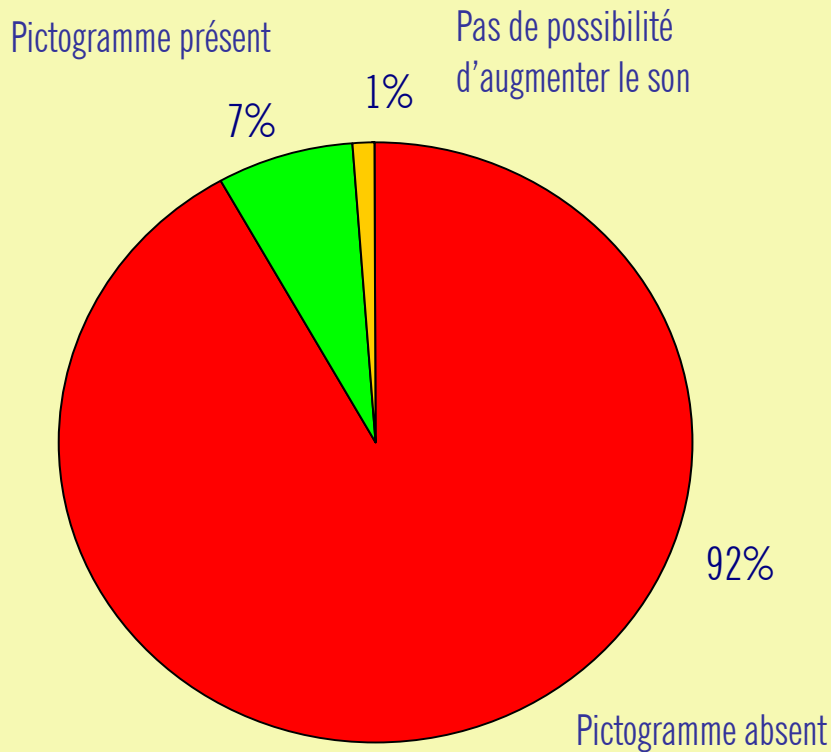


➤ Informations simples (visuelles faciles à comprendre grâce à un mot clair)

- La plupart des lieux ouverts au public et, en particulier les grandes surfaces non alimentaires, proposent des informations visuelles faciles à comprendre.

Base : lieux ouverts au public

Augmentation du son

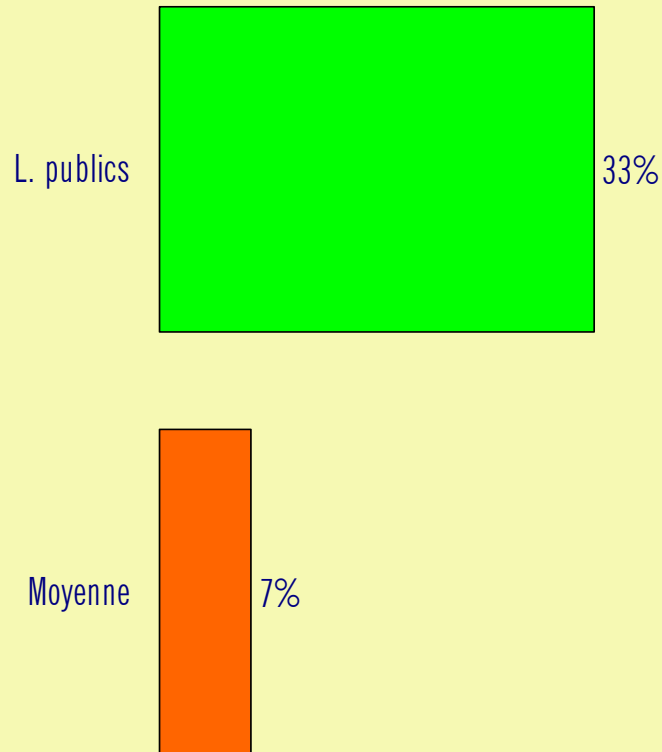


➤ Augmentation du son

- La quasi-totalité des lieux ouverts au public ne proposent pas de système (boucle d'induction) qui permet aux consommateurs malentendants munis d'un appareil auditif d'entendre mieux. Cependant, ce système est plus fréquemment rencontré dans les villes wallonnes et à Namur.
- Cette problématique est insuffisamment prise en compte aujourd'hui.
- Il est vrai aussi que peu de lieux sont concernés.

Base : lieux ouverts au public

Augmentation du son



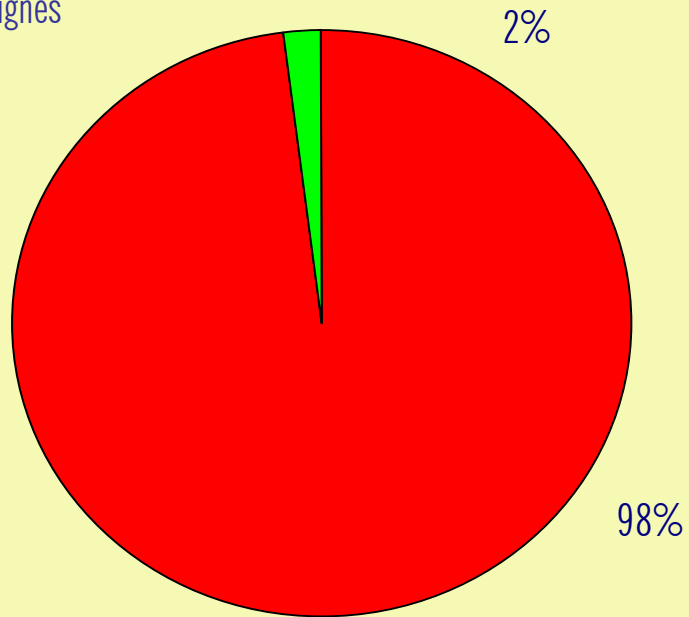
➤ Augmentation du son (pictogramme présent)

- Peu de lieux ouverts au public propose un système (boucle d'induction) qui permet aux consommateurs malentendants munis d'un appareil auditif d'entendre mieux.
- Cependant, les autres lieux publics dont les musées proposent plus fréquemment ce système.

Base : lieux ouverts au public

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



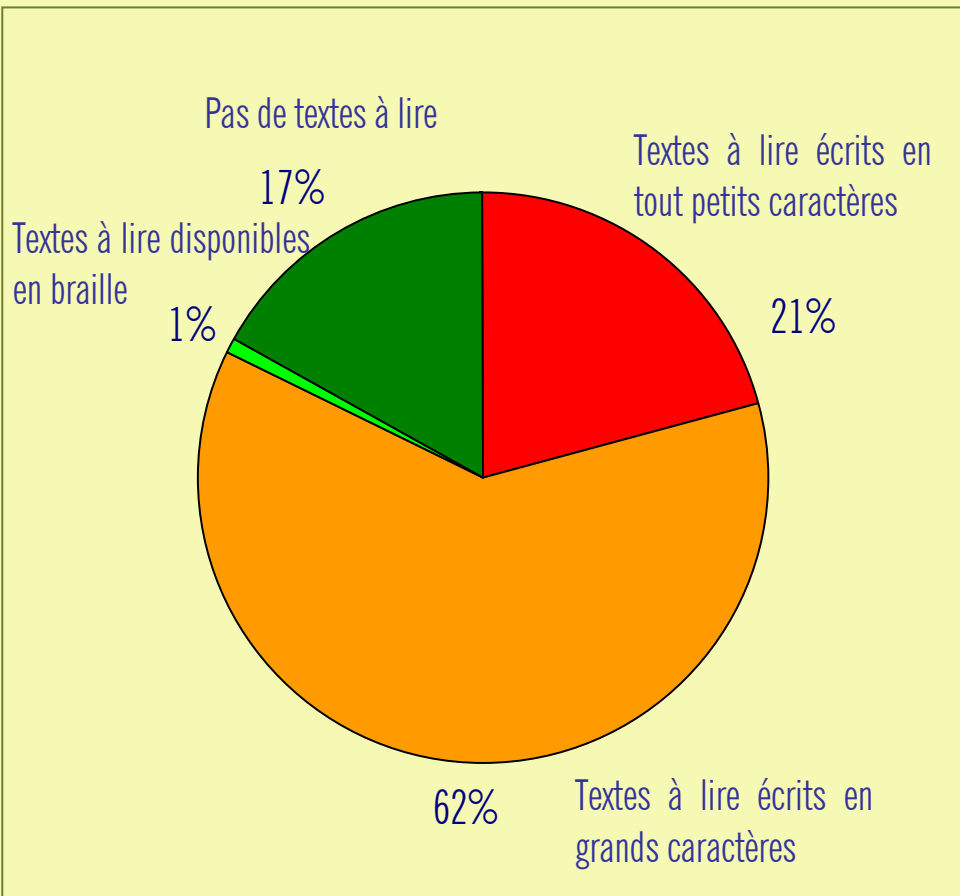
Il n'y a jamais de traducteur en langue des signes

➤ Traducteur en langue des signes

- A priori, les lieux accessibles au public 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.
- Une très légère différence apparaît dans les services publics où parfois le service est proposé sur réservation.

Base : lieux ouverts au public

Texte lisible pour malvoyants

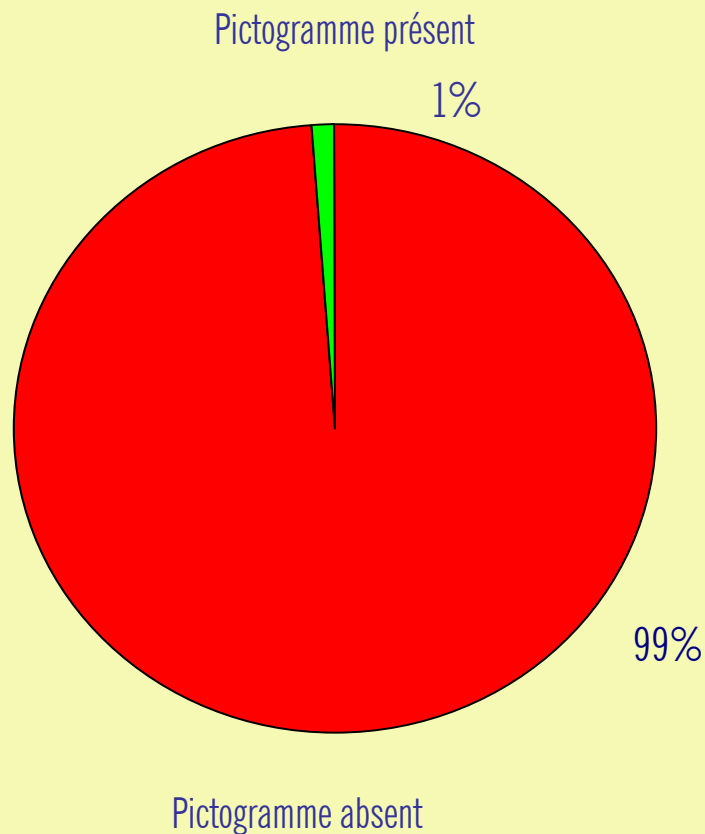


➤ Texte lisible pour malvoyants

- 1 lieu public sur 5 propose des textes à lire en tout petits caractères. 6 sur 10 des textes à lire en grands caractères. Les grandes surfaces commerciales proposent plus fréquemment des textes en grands caractères.
- A peine 1% des lieux accessibles au public propose des textes en braille et 17 % ne proposent pas de textes à lire (l'information est disponible d'une autre manière).
- La mise à disposition de documents en braille reste marginale, sauf parfois dans les services publics et les cafés.

Base : lieux ouverts au public

Accueil, accompagnement, accessibilité



➤ Accueil, accompagnement, accessibilité

- A priori, les lieux ouverts au public 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.

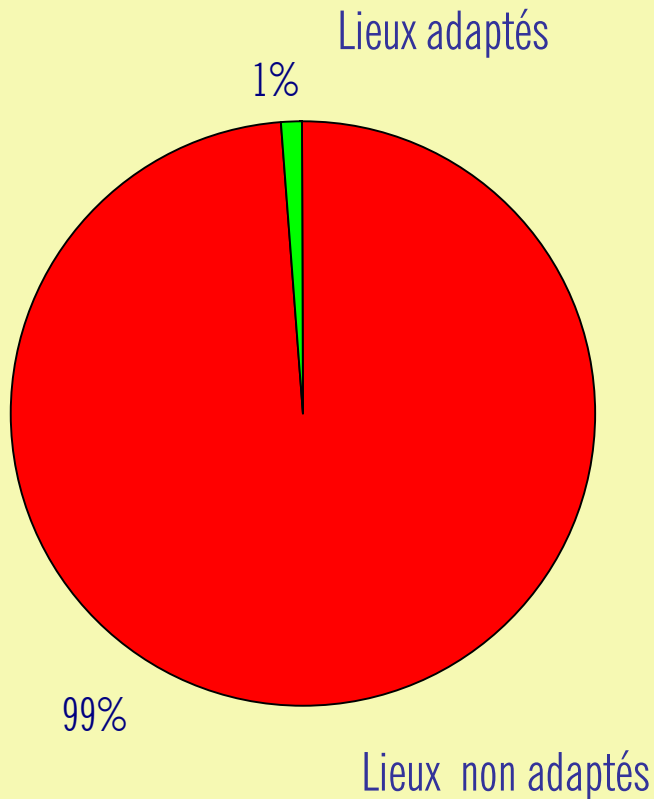
Base : lieux ouverts au public

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



➤ Lieux adaptés aux chaisards seuls

- Seul un lieu public sur cent est accessible sans difficulté aux chaisards seuls.
- Les grandes surfaces commerciales, les autres lieux publics et les administrations communales sont souvent les lieux les plus adaptés aux chaisards.
- L'absence de toilettes adaptées (larges et non encombrées), d'emplacements de parking (disponibles), d'escaliers doublés 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.

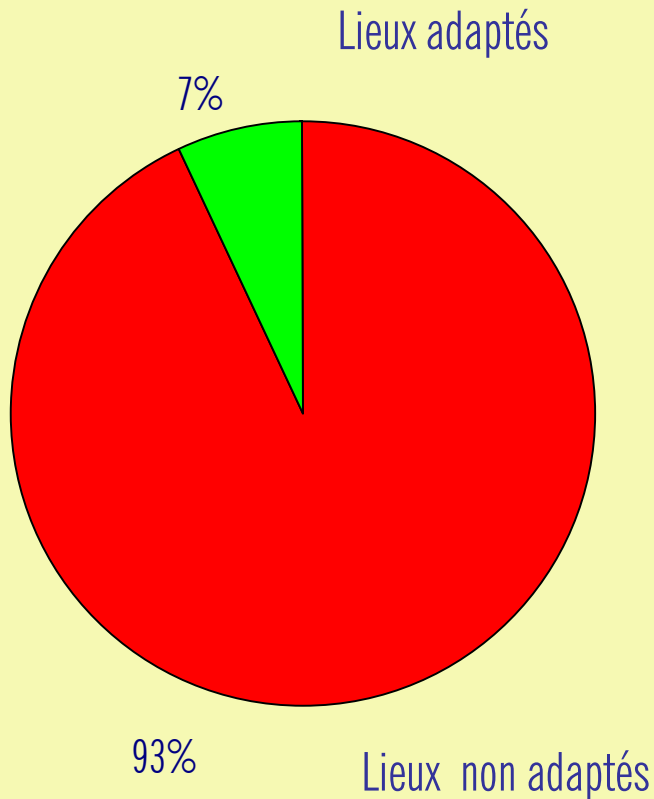
Base : lieux ouverts au public

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



➤ Lieux adaptés aux chaisards accompagnés

- 7% des lieux ouverts au public sont accessibles sans difficulté aux chaisards accompagnés.
- Les administrations communales, les autres lieux publics et les grandes surfaces commerciales sont souvent les lieux les plus adaptés. Parfois, les restaurants et les détaillants présentent des facilités d'accès.
- L'absence de toilettes adaptées (larges et non encombrées) et d'escaliers doublés explique souvent le manque d'accessibilité.

Base : lieux ouverts au public

Lieux adaptés aux chaisards : évolution

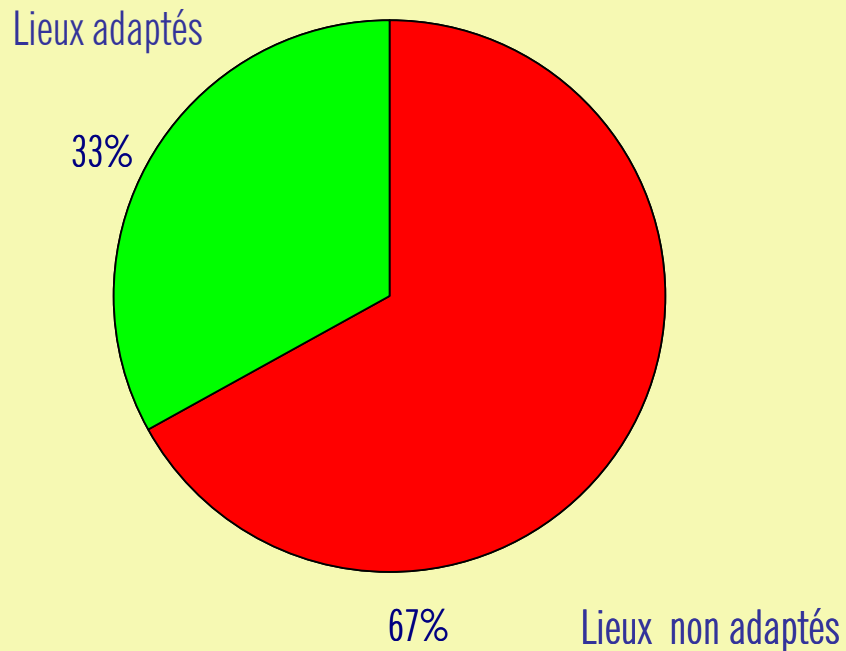
- D'une manière générale, il y a une évolution positive des facilités d'accès aux chaisards dans les lieux accessibles au public (en particulier pour les chaisards accompagnés).
- Entre 2003 et 2006, le nombre de lieux accessibles au public proposant des places de parking adaptées s'est accru sensiblement (+8%). Mais, la présence de places de parking adaptées reste insuffisante.
- De plus, un nombre croissant de lieux accessibles au public dispose d'une entrée facilitant l'accès aux chaisards (accès plat sans marche ou plan incliné) (+6%).
- Il n'y a pas d'amélioration sensible de la disponibilité de comptoirs d'accueil et de toilettes adaptées aux chaisards. L'accès aux étages reste également difficile étant donné que les escaliers sont rarement doublés.

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



➤ Lieux adaptés aux béquillards

- 1 lieu accessible au public sur 3 est accessible sans difficulté aux béquillards.
- L'absence de parking adaptés disponibles et d'endroits de repos à l'intérieur et dans les files d'attente explique souvent le manque d'accessibilité dans les grandes surfaces commerciales et dans les commerces de détail.
- Les escaliers trop rarement équipés de mains courantes suffisantes compliquent l'accès aux étages des établissements.

Base : lieux ouverts au public

Lieux adaptés aux béquillards : évolution

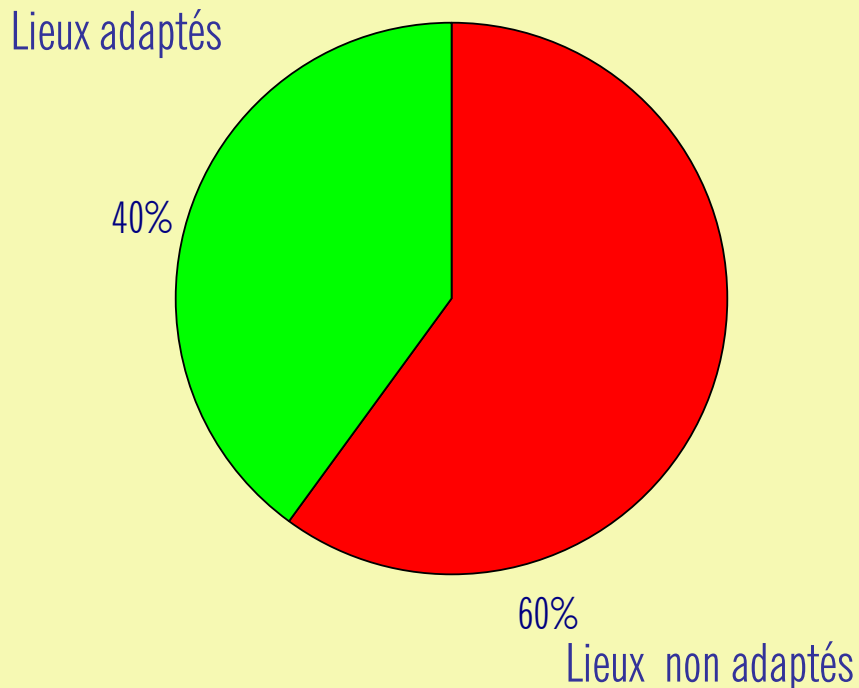
- D'une manière générale, le nombre de lieux ouverts au public accessibles aux béquillards s'est sensiblement accru (de 8% en 2003 à 33% en 2006).
- Entre 2003 et 2006, le nombre de lieux publics proposant des places de parking adaptées a augmenté (+8%). Mais, la présence de places de parking adaptées reste insuffisante.
- Les possibilités de se reposer dans les grandes surfaces alimentaires se sont fortement développées (46% en 2003 à 63% en 2006).
- Il n'y a pas d'amélioration sensible des facilités d'accès aux étages.

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



➤ Lieux adaptés aux aveugles et mal-voyants

- 4 lieux accessibles au public sur 10 sont accessibles sans difficulté aux aveugles et mal-voyants.
- L'absence de places de parking adaptées, de bandes de couleur sur les portes vitrées, de signalisation claire et de 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.

Base : lieux ouverts au public

Lieux adaptés aux aveugles et mal-voyants : évolution

- D'une manière générale, le nombre de lieux accessibles aux aveugles et mal-voyants s'est sensiblement accru (de 10% en 2003 à 40% en 2006)
- Entre 2003 et 2006, le nombre de lieux accessibles au public proposant des places de parking adaptées a augmenté (+8%). Mais, la présence de places de parking adaptées reste insuffisante.
- De plus, un nombre croissant de lieux ouverts au public dispose d'une entrée facilitant l'accès aux aveugles et mal-voyants (accès plat sans marche ou plan incliné). Cependant, les portes d'entrée vitrées sont encore trop peu équipées de bande de couleur.
- La présence de chiens d'assistance est largement admise. Cependant, les grandes surfaces (en particulier non alimentaires) sont de plus en plus nombreuses à refuser tous les chiens.
- Une évolution positive est à mentionner concernant la signalisation et la lisibilité des textes dans les grandes surfaces. La non disponibilité de textes en braille est cependant à déplorer dans l'ensemble des lieux accessibles au public.

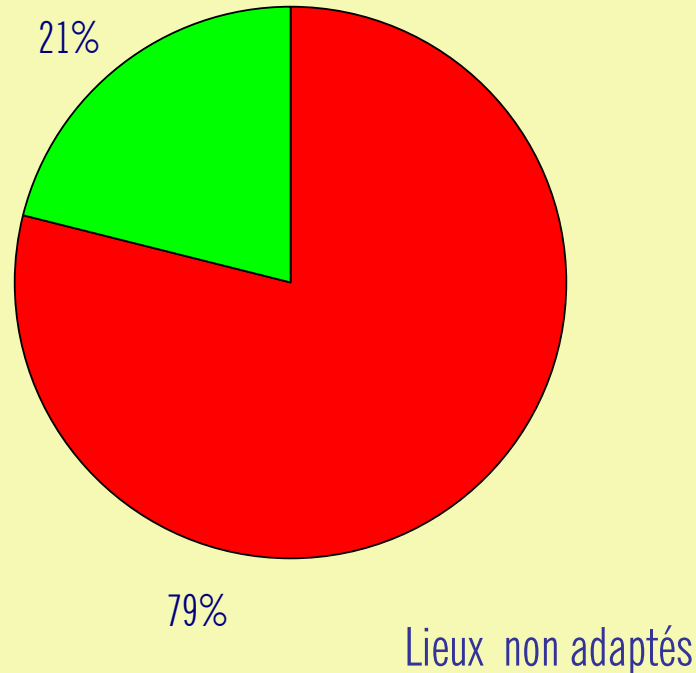
Lieux adaptés aux sourds et mal-entendants

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

Lieux adaptés



➤ Lieux adaptés aux sourds et mal-entendants

- 1 lieu public sur 5 est accessible sans difficulté aux sourds et mal-entendants.
- Seuls certains lieux ouverts au public 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.

Base : lieux ouverts au public

Lieux adaptés aux sourds et mal-entendants : évolution

- D'une manière générale, le nombre de lieux ouverts au public accessibles aux sourds et mal-entendants s'est sensiblement accru (de 2% en 2003 à 21% en 2006).
- La présence d'un système (boucle d'induction) qui permet aux malentendants munis d'un appareil auditif d'entendre mieux s'est développée (de 2% en 2003 à 7% en 2006) mais reste rare. Les autres lieux publics (écoles, hôpitaux, musées,...) proposent plus fréquemment ce système (33%).
- La présence d'un traducteur en langage des signes reste rare.

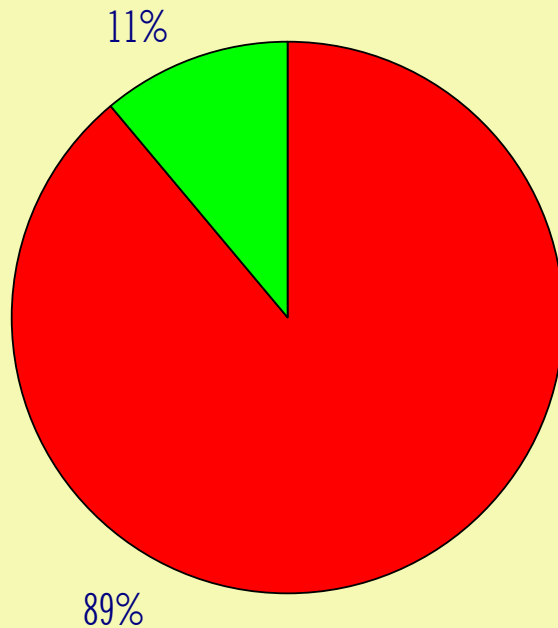
Lieux adaptés aux consommateurs fragilisés

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

Lieux adaptés



Lieux non adaptés

➤ Lieux adaptés aux consommateurs fragilisés

- 1 lieu public sur 10 est accessible sans difficulté aux consommateurs fragilisés.
- Les administrations communales, les commerces détaillants et les restaurants sont parfois mieux adaptés, de même que les grandes surfaces (le manque de possibilités de repos est cependant à déplorer).
- Le pictogramme « accueil, accompagnement et accessibilité » n'est pas présent. Si leur présence était exigée, aucun lieu ne serait conforme.

Base : lieux ouverts au public

Lieux adaptés aux consommateurs fragilisés : évolution

- D'une manière générale, le nombre de lieux ouverts au public accessibles aux consommateurs fragilisés s'est sensiblement accru (de 3% en 2003 à 11% en 2006).
- La qualité du sol (sol non glissant) s'est améliorée dans certains commerces (cafés, grandes surfaces non alimentaires) et dans les administrations communales.
- Les possibilités de se reposer dans les grandes surfaces alimentaires se sont fortement développées (46% en 2003 à 63% en 2006).

Centres commerciaux : améliorations souhaitées

- 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 : améliorations souhaitées

- Présence des chiens d'assistance acceptée (évolution vers plus d'interdiction)
- Limitations des longs déplacements et mise en place d'aires de repos avec chaises (évolution vers moins de possibilité de se reposer)
- Présence de toilettes pour handicapés avec espace suffisant (évolution positive mais encore trop peu répandue)
- 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 : améliorations souhaitées

- Présence des chiens d'assistance acceptée (évolution vers plus d'interdiction)
- Limitations des longs déplacements et mise en place d'aires de repos avec chaises (surtout près des files d'attente) (évolution positive)
- 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 mal-entendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement

Administrations communales, écoles, musées, tribunaux, hôpitaux : améliorations souhaitées

- 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 mal-entendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement

Agences bancaires : améliorations souhaitées

- 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 : améliorations souhaitées

- Parking : places spécifiques pour handicapés (évolution positive)
- 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 : améliorations souhaitées

- Parking : places spécifiques pour handicapés (évolution positive)
- Entrée : adapter l'accès par une rampe (évolution positive)
- Porte d'entrée : largeur supérieure à 85 cm, bande de couleur sur porte vitrée (évolution positive)
- Présence des chiens d'assistance acceptée
- Escaliers : marches à adapter (évolution positive)
- 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 : améliorations souhaitées

- 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 : améliorations souhaitées

- Parking : places spécifiques pour handicapés (évolution positive)
- Entrée : adapter l'accès par une rampe (évolution positive)
- Porte d'entrée : largeur supérieure à 85 cm, bande de couleur sur porte vitrée (évolution positive)
- 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 mal-entendants (boucle d'induction, traducteur en langue des signes, lisibilité des informations) ou limités intellectuellement.

Les lieux publics : évolution de l'accessibilité

Lieux	Évolution positive	Évolution négative
GS non alimentaires	Qualité du sol Toilettes adaptées Signalisation	Chiens d'assistance non autorisés
GS alimentaires	Places parking Entrée sans marche ou plan incliné Possibilité de se reposer si longs déplacements Signalisation	Chiens d'assistance non autorisés
Administrations communales et autres lieux publics	Entrée sans marche ou plan incliné Information visuelle simple	

Les lieux publics : évolution

Lieux	Évolution positive	Évolution négative
Cafés	Places parking Entrée sans marche ou plan incliné	
Restaurants	Places parking Entrée sans marche ou plan incliné Bandes de couleur sur les portes vitrées Marches sans accroche	
Détaillants non alimentaires		
Détaillants alimentaires	Places parking Entrée sans marche ou plan incliné Entrée sans marche ou plan incliné	

Synthèse

- 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 sur l'ensemble du parcours aux préoccupations des personnes à mobilité réduite. En particulier, l'enquête a mis en avant un manque de places de parking adaptées disponibles, de dispositif alternatif permettant aux personnes à mobilité réduite de gravir les marches extérieures et intérieures, de possibilités de repos dans les grandes surfaces commerciales lorsque de longues distances sont à parcourir ou dans les files d'attente, de comptoirs d'accueil adaptés ou de WC suffisamment larges.
- De par leur nature, des lieux construits plus récemment sont plus accessibles comme les centres commerciaux, les grandes surfaces alimentaires ou non alimentaires, certains hôtels.
- Par contre, les agences bancaires, la poste, les restaurants, les cafés et les commerces de détail sont la plupart du temps des lieux à accessibilité plus difficile.

Synthèse

- A noter, un effort particulier réalisé par les gestionnaires des administrations communales, des écoles, musées et hôpitaux pour leur volonté de s'adapter aux différents profils de personnes à mobilité réduite.
- Depuis 2003, la situation s'est sensiblement améliorée pour les béquillards, les sourds et malentendants et les aveugles et malvoyants. L'accessibilité des lieux ouverts au public aux chaisards et aux consommateurs fragilisés reste limitée.
 - On notera cependant, la croissance du nombre de lieux ouverts au public (en particulier dans les grandes surfaces commerciales) interdisant tous les chiens, au détriment des malvoyants.
 - De plus, certaines dispositions spécialement adaptées aux handicaps visuels et auditifs comme la traduction en braille, en langue des signes et la boucle d'induction sont encore très rarement prises dans les lieux ouverts au public.

Synthèse

- 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. Il est crucial que les améliorations apportées à un lieu public se réalisent dans le cadre d'une stratégie globale visant à le rendre accessible dans son entièreté aux personnes à mobilité réduite.
- Si aujourd'hui, les personnes à mobilité réduite représente 30 % de la population, leur nombre va s'accroître avec l'augmentation du vieillissement de la population. 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
Boulevard Paapsem, 20 - 1070 BRUXELLES
Tél. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01
www.crioc.be

Edition 2006
Réf. Catalogue : 385-06

D 2006-2492-83
©CRIOC

Prix : 76 €

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