

# BE HAPPY SHOPPING

## COMMERCES ACCESSIBLES POUR TOUS !

### Guide pratique



handy.brussels



en collaboration avec



**BRUXELLES MOBILITÉ**

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

# SOMMAIRE

PRÉFACE	3
UN PLUS POUR VOTRE COMMERCE	4
LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	6
LE CADRE LÉGAL	8
LE GUIDE PRATIQUE	9
FACILITER L'ENTRÉE	11
L'enseigne et la devanture	11
L'entrée et les portes	11
PERMETTRE UNE CIRCULATION FLUIDE À L'INTÉRIEUR	13
Les allées et les rayons	13
Les escaliers et les marches	13
RENDRE POSSIBLE L'UTILISATION DES BIENS ET DES SERVICES	15
Le comptoir et les présentoirs	15
Les cabines d'essayage	17
Les sanitaires	17
L'éclairage	17
SANS OUBLIER...	18
Le stationnement	18
L'évacuation	18
Les chantiers	18
QUELQUES EXEMPLES	19
Bonnes et mauvaises pratiques	19
Témoignage	22
L'ACCUEIL AVANT TOUT	23
Les déficients moteurs	23
Les déficients auditifs	23
Les déficients visuels	23
Les déficients intellectuels	23

# PRÉFACE

Prendre en considération le besoin des personnes à mobilité réduite est clairement une question de justice sociale, et c'est aussi, et surtout, une question d'efficacité. En effet, une région accessible aux personnes à mobilité réduite est une région plus conviviale et accueillante pour tous.

Dès lors, avoir des commerçants dynamiques engagés pour rendre accessible leur commerce aux personnes à mobilité réduite est une opportunité et une chance. Et nous avons cette chance depuis 25 ans, grâce à l'expertise et l'action efficace de l'asbl AMT Concept (Accès et Mobilité pour Tous). Cependant, les efforts faits par les commerçants en matière d'accessibilité de leur établissement ne servent à rien si l'espace public n'est pas totalement accessible.

C'est pour cette raison que Bruxelles Mobilité soutient depuis trois ans les communes, par des subventions pour la mise en œuvre du PAVE, le plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics. Du point de vue des voiries régionales, un plan d'entretien des trottoirs a démarré début 2020. Depuis cette date, dès qu'une malfaçon par rapport au cahier de l'accessibilité piétonne est remontée à Bruxelles Mobilité par des citoyens ou associations de citoyens, elle est réparée dans un délai raisonnable (maximum 6 mois si aucun permis d'urbanisme n'est nécessaire). Pour plus d'efficacité aussi, les malfaçons en matière d'accessibilité sont intégrées à l'application *fixmystreet*. De la même manière, une ville n'est accueillante pour tous que si les personnes à mobilité réduite peuvent se déplacer facilement en transport en commun. C'est pour cela qu'il a été décidé de mettre en accessibilité, chaque année, dix arrêts de plus que les 50 prévus par la STIB. Aussi, le plan stratégique de mise en accessibilité de la STIB prévoit dans son volet infrastructure que lorsqu'un arrêt est mis en accessibilité, la STIB se coordonne avec le gestionnaire pour mettre en accessibilité l'espace public, croisements compris.

Il est indispensable de rendre notre région accessible, accueillante et conviviale pour tous, en termes de voiries et de transports publics. Il y a encore beaucoup à faire et cela demandera encore beaucoup de volonté, de patience et de travail, mais nous sommes en route !

*Elke Van den Brandt*

*Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale,  
chargée de la Mobilité, des Travaux publics et de la Sécurité routière*

## UN PLUS POUR VOTRE COMMERCE

Bruxelles est une ville pleine de vie. Au quotidien, c'est le commerce qui lui donne toute sa vitalité, grâce à la diversité de son offre et de ses localisations. Ce sont plus de 20.000 commerces qui sont aujourd'hui en activité dans la Région de Bruxelles-Capitale. Chaque commerce joue un rôle clé dans son quartier, sa ville, sa région.

---

*Cette brochure s'adresse à tous les commerçants.*

---

Pour le commerce de détail et de proximité ainsi que pour le secteur de l'Horeca, l'enjeu est d'être accueillant pour le plus grand nombre. Accueillir sa clientèle dans des conditions idéales implique la prise en compte des besoins de chacun. La liste des raisons qui peuvent compliquer les déplacements d'une personne est longue. Il suffit de penser aux personnes âgées, handicapées, ou encore aux parents accompagnés d'enfants en bas âge, avec un landau, etc.

---

*Un commerce accessible à tous, un investissement rentable !*

---

Que vous soyez indépendant, gérant, employé ou gestionnaire immobilier, ce guide est conçu pour vous, afin que vous puissiez rendre votre établissement accessible au plus grand nombre. Outre l'intérêt sociétal, c'est un atout économique indéniable que de pouvoir élargir son potentiel de clients.

La première partie de cette brochure vise, avant tout, à vous sensibiliser à la problématique des personnes à mobilité réduite et dresse un tour d'horizon du cadre légal et politique à ce sujet.

La deuxième partie vous donne des outils techniques et des mesures pratiques nécessaires pour que votre espace commercial puisse profiter à toutes les clientèles, sans distinction. Il est à noter que ce guide s'inscrit dans une volonté politique que partage la Région dans sa globalité et qui vise à rendre la ville de demain accessible à tous.

Ce guide est le fruit de l'expérience et des missions de terrain réalisées par l'asbl AMT Concept qui, depuis plus de 25 ans, milite et assure la promotion de l'accessibilité à Bruxelles et en Wallonie. Durant toutes ces années, cette association a collaboré avec les pouvoirs publics, les acteurs politiques et les particuliers, dans le souci toujours présent de rendre les espaces publics et privés accessibles au plus grand nombre. Son but est d'inclure les personnes à mobilité réduite dans la vie sociale et économique bruxelloise.

Sans être exhaustif, ce guide illustre les principales règles à respecter concernant les conditions d'accès des commerces aux personnes en situation de handicap :

- Prise en compte de la déficience visuelle. Exigences de guidage, repérage, contrastes, qualité d'éclairage, sécurité.
- Prise en compte de la déficience motrice. Exigences spatiales. Escaliers aménagés y compris si présence d'ascenseur. Nouvelles exigences d'usage des portes.
- Prise en compte de la déficience auditive. Repérage visuel du fonctionnement d'une gâche électrique. Visiophonie en cas d'interphonie. Utilisation des boucles magnétiques. Confort acoustique.
- Prise en compte de la déficience intellectuelle. Signalisation adaptée : visible, lisible et compréhensible. Extinction progressive de l'éclairage en cas de temporisation.

---

*Inclure la personne à mobilité réduite dans la vie sociale et économique bruxelloise.*

---

Aujourd'hui, dans la continuité de cette démarche et face aux nombreux défis encore à relever, AMT Concept a décidé de réaliser ce guide pratique qui vous accompagnera dans l'adaptation ou la mise en conformité de votre commerce. En espérant qu'il réponde à toutes vos questions et vous aide dans votre chemin vers plus d'accessibilité pour tous !

Bonne lecture !  
L'équipe d'AMT Concept

# LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Qui sont les personnes à mobilité réduite ? En évoquant ce terme, la plupart s' imagine immédiatement une personne en fauteuil roulant ou encore une personne aveugle avec une canne. C'est bien entendu correct. Mais en réalité, ces handicaps ne représentent qu'une petite partie de la population des personnes à mobilité réduite (PMR en abrégé). En effet, les PMR ne sont pas forcément des personnes handicapées ! Alors concrètement, qui sont ces personnes ?

Toute personne gênée dans ses mouvements, en ce compris les personnes qui sont considérées comme « valides ». Les personnes se déplaçant avec un landau, un chargement, un colis, un bagage, une canne, une personne de soutien, une femme enceinte, un adulte avec des enfants, et bien sûr aussi les personnes en fauteuil roulant, avec des béquilles, un chien d'assistance...

Plus généralement, on parle de PMR lorsque la personne est privée de liberté de mouvement en raison de son handicap temporaire ou permanent, de son âge, de son état, de sa corpulence, ou des appareils qu'elle doit utiliser pour s'aider dans ses déplacements. Lorsqu'elle est face à un obstacle, cette personne a donc souvent du mal à s'en sortir de manière autonome. C'est alors une cliente ou un client que vous perdez si votre commerce n'est pas adapté.

*Les personnes à mobilité réduite ne sont pas forcément des personnes handicapées !*

Exemples :

- Les personnes avec une canne, des béquilles ou un déambulateur
- Les personnes âgées et/ou avec un aidant
- Les personnes avec un chien d'assistance
- Les personnes avec un landau, avec des enfants
- Les femmes enceintes
- Les personnes avec un chargement, les livreurs
- Les touristes chargés de bagages
- Les personnes de grande ou de petite taille ou en surcharge pondérale
- Les personnes en insuffisance cardiaque ou respiratoire

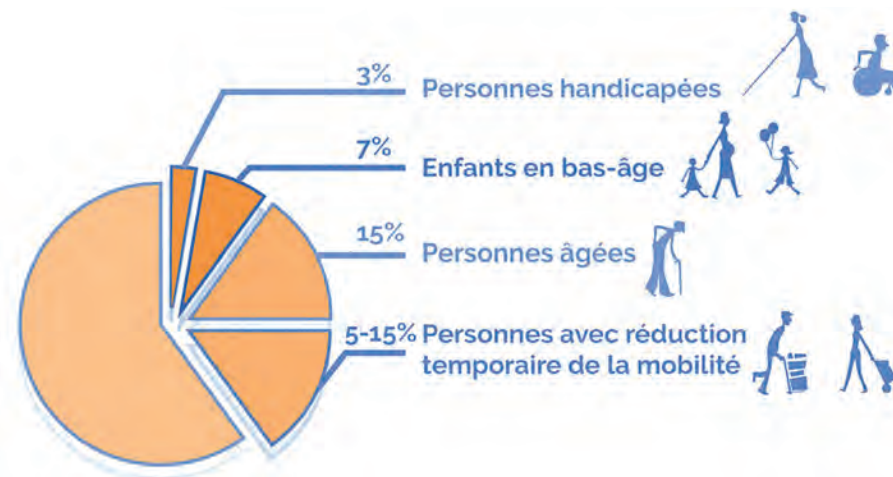


*A Bruxelles, plus de 400.000 personnes sont concernées !  
Sans compter les visiteurs et les touristes...*

400.000 habitants concernés, ce sont autant d'opportunités à saisir pour accueillir de nouveaux clients dans vos commerces. Et c'est sans compter sur les millions de touristes qui viennent chaque année visiter la ville.

De plus, il faut savoir que la population des personnes âgées augmente significativement. Ce sont des clients avec lesquels il faut compter. Ouvrir son commerce aux PMR s'inscrit donc dans la tendance démographique et sociétale actuelle.

*Les PMR représentent entre 30 et 40% de la population*



Coup d'œil sur les différents types de handicap :



## LE CADRE LÉGAL

Si vous construisez un nouveau commerce ou si vous le rénovez, il y a un certain nombre de règles à prendre en compte. Le titre IV du Règlement Régional d'Urbanisme du 21 novembre 2006 (RRU en abrégé) régit l'accessibilité des bâtiments pour les personnes à mobilité réduite <sup>(1)</sup>. Il s'adresse de manière générale aux bâtiments qui accueillent du public dont notamment, les établissements de commerce, centres commerciaux, hôtels et appart-hôtels, restaurants et cafés en cas de construction neuve. Il s'applique également à tous les immeubles en rénovation, lorsque ceux-ci ont plus de 200 m<sup>2</sup>.

---

*Ce guide pratique a été conçu en accord avec le RRU.*

---

En ce qui concerne l'accès dans le commerce, 3 points sont importants :

**1. La voie d'accès :** une voie de 1,20 m de large, de plain-pied ou équipée d'une rampe. Une signalisation écrite pour les PMR. Un sol dur, antidérapant, et sans obstacle.

**2. La rampe :** si plain-pied pas possible. 1,20 m de large. Pente de max 5% sur 10 m. Aire de rotation au début et à la fin de la rampe d'1,50 m de diamètre. Double main courante à 0,75 et 1 m du sol. Rebords latéraux de 5 cm. Pas de dévers supérieur à 2%.

**3. La porte d'entrée :** une porte avec un libre passage de 0,95 m. Espace (horizontal) de 1,50 m de diamètre avant et après la porte, hors débattement. Mécanisme d'ouverture à 0,80 m du sol. Un seul battant permet le passage. Pas de ressaut supérieur à 2 cm. Les portes automatiques ont un temps de verrouillage de 6 secondes. La résistance doit être inférieure à 3 kg. Les portes vitrées ont un marquage contrasté.

D'autres articles du titre IV du RRU sont également en vigueur. Ils concernent la circulation interne dans le bâtiment (signalisation, couloirs, portes, ascenseurs, escaliers) ou les équipements (toilettes, cabine d'essayage, guichets). <sup>(2)</sup>

(1) Tenez-vous au courant ! Le RRU est en cours de révision et de nouvelles règles seront bientôt en vigueur. En outre, la conformité à cette réglementation ne dispense pas de répondre aux obligations d'autres lois, plans ou règlements en vigueur en matière de commerce.

(2) Plus d'info sur [https://urbanisme.irisnet.be/pdf/RRU\\_Titre\\_4\\_FR.pdf](https://urbanisme.irisnet.be/pdf/RRU_Titre_4_FR.pdf)

Notes générales pour la page 8 :

Vade-mecum Piétons en Région de Bruxelles-Capitale. Cahier de l'accessibilité piétonne. Directives pour l'aménagement de l'espace public accessible à tous; Réalisé par Bruxelles Mobilité et édité en juin 2014.

Accessibilité des bâtiments pour personnes à mobilité réduite et La voirie, ses accès et ses abords; Respectivement les Titres IV et VII du Règlement Régional d'Urbanisme – Région bruxelloise.

« Guide d'aide à la conception d'un bâtiment accessible », Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles (CAWaB), octobre 2017, [www.cawab.be](http://www.cawab.be)

## LE GUIDE PRATIQUE

Concrètement, comment s'y prendre pour accueillir les personnes à mobilité réduite ? Tenant compte de la diversité des profils énoncés, le défi peut paraître infranchissable... Et pourtant ces personnes ont toutes un point commun lorsqu'elles se déplacent et se rendent dans un commerce : elles ont besoin avant tout d'un espace dans lequel elles peuvent circuler librement et en sécurité. Ces deux principes sont la clé de leur autonomie.

Alors, pour pouvoir aménager son commerce de façon optimale pour toutes les clientèles, il est important de garder une idée toute simple en tête. Celle de se mettre à la place de ces personnes à mobilité réduite, afin d'imaginer les meilleures dispositions d'accueil possibles. Aider à se mettre à leur place, c'est précisément le rôle de la brochure que vous tenez dans vos mains.

Vous verrez que les solutions possibles dans l'aménagement d'un commerce sont bénéfiques pour le confort de chacun de vos clients. Souvent, des changements modestes peuvent déjà faire toute la différence ! Cela améliore significativement la confiance des usagers.

---

*Par où commencer ?*

---

Premièrement, comment faciliter l'entrée dans le commerce ? Au niveau de la porte, de la clarté de la devanture, de pancartes...

Deuxième étape très importante, la circulation à l'intérieur du magasin ou de l'établissement. Les rayons, le revêtement, les escaliers.

Et enfin, dernière étape, sans laquelle il ne sert à rien d'accueillir les personnes à mobilité réduite : l'utilisation de ce qui est proposé dans le commerce. Que ce soit les étagères, les cabines d'essayage, les toilettes, le moyen de paiement...

La prise en compte de ces trois étapes permettra, sur le long terme, de proposer un commerce accueillant et ouvert à tous.

---

*Mon commerce est-il accessible ?*

---

Un toute première démarche est d'effectuer un autodiagnostic en se servant du récapitulatif, point par point, proposé dans les pages qui suivent (11 à 18).





## FACILITER L'ENTRÉE

### L'enseigne et la devanture

1. Une enseigne contrastée et/ou éclairée permet-elle de distinguer clairement l'entrée depuis la rue ?
2. Le lettrage de l'enseigne est-il lisible et imprimé en grands caractères ?
3. Les informations importantes (ex. les horaires) sont-elles affichées à l'entrée de manière claire, à une hauteur telle qu'elles peuvent également être lues par les personnes en fauteuil roulant ou les personnes de petite taille ?
4. S'il y a une enseigne ou une pancarte au sol, est-elle posée sans obstruer le passage vers l'entrée ? De même pour les étals, laissent-ils un libre passage sur le trottoir de 1,50 m ( si ponctuel 1,20 m minimum ) ?
5. Le numéro de rue est-il visible et contrasté ?

### L'entrée et les portes

1. L'entrée du commerce est-elle accessible de plain-pied, ou avec un ressaut de maximum 2 cm ? Au cas où, un biseau de 30° pourra simplifier l'entrée pour les fauteuils roulants.
2. La porte d'entrée peut-elle s'ouvrir sans opposer une résistance trop importante (< 3 kg) ?
3. Pour toutes les portes à l'intérieur du commerce (toilettes, cabines d'essayage, etc.), la largeur de la porte est-elle de 0,85 m minimum quand son battant principal est ouvert ? Et la poignée se situe-t-elle à 0,80 m de hauteur ?
4. Si la porte est vitrée, un marquage contrasté sous forme de vitrophanie ou d'autocollant permet-il de la distinguer ?
5. Les informations « Tirer » et « Pousser » sont-elles inscrites afin de faciliter l'ouverture de la porte ?
6. S'il y a une ou plusieurs marches, un plan incliné d'une pente de 5% sur 10 m au maximum et avec un devers de 2% maximum est-il prévu ainsi que deux paliers horizontaux de minimum 1,50 m de diamètre aux deux extrémités ?



## PERMETTRE UNE CIRCULATION FLUIDE À L'INTÉRIEUR

### Les allées et les rayons

1. Les allées principales laissent-elles un libre passage de 1,40 m ?  
Au bout de l'allée, une aire de rotation de 1,50 m de diamètre permet-elle de faire demi-tour ?
2. Le revêtement du sol est-il de type non-glissant ?
3. Les indications de direction sont-elles suffisamment grandes et claires pour les personnes ayant des déficiences visuelles ou cognitives ?
4. Les obstacles au sol (cartons, présentoirs...) sont-ils réduits au minimum et, le cas échéant, mis clairement en évidence ?
5. Les produits sont-ils facilement accessibles ? :
  - Les produits courants se trouvent-ils sur des rayonnages compris entre 0,80 m et 1,30 m de haut ?
  - Les produits sont-ils conditionnés de façon stable et un vendeur aide-t-il volontiers en cas de difficultés ?
6. Les objets qui dépassent des murs de plus de 20 cm, sont-ils prolongés jusqu'au sol, afin que les déficients visuels puissent les repérer ? De même, les éléments suspendus (luminaires, décorations) sont-ils à une hauteur d'au moins 2,20 m du sol ? En est-il de même pour les éléments en façade ?

### Les escaliers et les marches

1. Le marquage est-il contrasté sur le rebord de chaque marche ?
2. L'escalier est-il pourvu d'une double main courante continue (à 0,80m et 0,90m de hauteur) des deux côtés qui se prolonge au-delà des dernières marches ?
3. La hauteur de marche est-elle constante et de 18 cm maximum ?
4. Les escaliers comportent-ils une bande d'éveil de vigilance en partie haute située à au moins 50 cm de la première marche ?
5. Les escaliers ne présentent-ils pas d'obstacle ou d'encombrement pour la circulation ?
6. Un ascenseur n'est pas nécessaire si le rez-de-chaussée commercial propose la majorité de ses services. Toutefois s'il y a un ascenseur, est-il adapté aux normes et aux dimensions PMR ?





## RENDRE POSSIBLE L'UTILISATION DES BIENS ET DES SERVICES

### Le comptoir et les présentoirs

1. Le comptoir dispose-t-il d'une partie surbaissée de 80 cm de hauteur maximum, pour accueillir les personnes en fauteuil roulant ?
2. Le lecteur de carte bancaire est-il accessible aux personnes en fauteuil roulant, avec un fil assez long s'il est fixe ? Sinon le lecteur est-il sans fil ?
3. Le comptoir est-il bien éclairé et facilement identifiable depuis l'entrée et se situe-t-il dans le cheminement logique depuis l'entrée ?
4. Une chaise à proximité de la file d'attente permet-elle de faire patienter les personnes qui en ont besoin ?
5. Les présentoirs de produits courants sont-ils adaptés aux personnes en fauteuil roulant ou de petite taille ? Et la hauteur de préhension est-elle comprise entre 70 cm et 130 cm ?
6. Pour l'Horeca, les tables ont-elles les dimensions adéquates :
  - Bord supérieur compris entre 75 cm et 80 cm de hauteur.
  - Bord inférieur de 70 cm de hauteur.
  - Espace sous la table de 60 cm de profondeur minimum et 85 cm de large minimum.



### Les cabines d'essayage

1. Au moins une cabine d'essayage est-elle adaptée aux PMR et est-elle indiquée par un pictogramme ? Ses dimensions sont-elles de 1,50 m de long sur 1,50 m de large ?
2. Une zone est-elle prévue à l'intérieur de la cabine pour s'asseoir ?
3. Un miroir permet-il de se voir en position assise ?
4. La présence de barres d'appui permet-elle aux personnes fragiles ou en fauteuil roulant de s'habiller en toute sécurité ?

### Les sanitaires

1. S'il y a des sanitaires et que le commerce a une surface de plus de 150 m<sup>2</sup>, une toilette au moins est-elle adaptée aux PMR ?
2. Les toilettes adaptées sont-elles indiquées par un logo WC PMR ? Le logo figure-t-il à l'extérieur du commerce, à l'intérieur, ainsi que sur la porte des toilettes adaptées ?
3. Les toilettes ont-elles une surface de 1,50 m de large sur 1,50 m de long ?
4. Des barres d'appui de 90 cm de long à 80 cm du sol sont-elles situées de part et d'autre de la cuvette ?
5. Le miroir est-il placé à 80 cm du sol et la cuvette à 50 cm du sol ?
6. Les toilettes sont-elles équipées d'un lavabo installé à une hauteur comprise entre 75 et 80 cm du sol ? La profondeur minimale du dégagement sous le lavabo est-il de 60 cm ?

### L'éclairage\*

L'éclairage est-il suffisant ?

- 20 lux pour un cheminement extérieur accessible
- 200 lux au poste d'accueil
- 100 lux pour les circulations intérieures horizontales
- 150 lux pour les escaliers et équipements mobiles
- 50 lux pour les circulations piétonnes des parcs de stationnement
- 20 lux pour tout autre point des parcs de stationnement. S'il existe un système temporisé alors veillez à l'extinction progressive.

\* Éclairage artificiel mesuré au sol. Valeur à respecter a minima en tout point des cheminements ou de la pièce et sans zone d'ombre.



## SANS OUBLIER...

### Le stationnement

Idéalement, une place handicapée doit être située à moins de 100 m du commerce. Renseignez-vous sur l'emplacement réservé le plus proche, afin d'en informer les clients qui en auront besoin.

### L'évacuation

Si une issue de secours est disponible, est-elle aux normes afin que les PMR puissent évacuer en cas de problème ?

### Les chantiers

En cas de chantier, afin de minimiser la baisse de fréquentation et pour permettre un accueil continu et sécurisé, il est recommandé d'avoir recours à une rampe métallique ou en bois temporaire.



## QUELQUES EXEMPLES

### Bonnes et mauvaises pratiques



⊗ La pancarte gêne l'entrée et rend la circulation compliquée.



⊗ La rampe est trop pentue ce qui présente un danger pour les personnes en fauteuil roulant.



⊗ Le mobilier extérieur gêne la circulation pour les personnes déficientes visuelles.



⊗ L'étal est trop étendu sur le trottoir ce qui rend difficile la circulation des piétons.

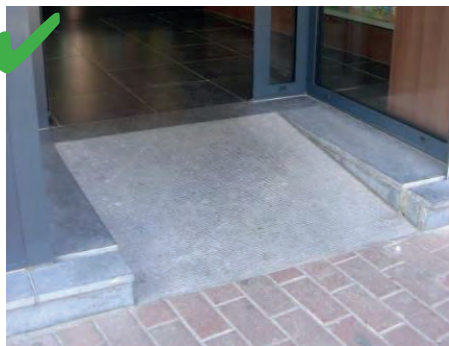


⊗ La terrasse est surélevée, ce qui la rend difficile d'accès.



⊗ Les marches empêchent les personnes fragiles et en fauteuil roulant de rentrer de manière autonome.





☺ La marche a été rattrapée vers l'intérieur par une pente douce.



☺ Des présentoirs sont assez bas, les marchandises sont atteignables pour les personnes de petite taille et celles en fauteuil.



☺ Exemple d'une entrée de magasin plain-pied.



☺ Un monte-charge a été prévu, ce qui profite aux personnes avec un landau ou un fauteuil.



☺ Le comptoir comporte une partie abaissée à 80 cm du sol, ce qui permet à tout le monde d'effectuer une transaction sans tracas.



☺ Les présentoirs permettent d'attraper les produits entre 0,50 m et 1,30 m du sol.



☺ Les allées sont suffisamment larges pour que les clients puissent se croiser. Ici une personne est équipée d'une béquille et d'un caddie mais peut tout de même circuler sans souci. De plus, il n'y a aucun obstacle au sol.



☺ Une rampe a été prévue en extérieur pour compenser la marche.



☺ Une issue de secours est prévue. La porte mesure 0,90 cm de large, ce qui permet à une personne en fauteuil d'évacuer.



## TÉMOIGNAGE



Sébastien Herbint,  
Pharmacie Laperche, Evere

### A quel moment avez-vous rendu votre commerce accessible ?

*S. Herbint* : Nous avons rendu notre commerce accessible quand nous nous sommes installés ici, en 2012.

### Quels changements avez-vous réalisés ?

*S. Herbint* : Nous avons adapté l'entrée de la pharmacie, pour que les personnes à mobilité réduite puissent entrer. Au début il y avait une marche, alors nous avons décidé de la rattraper avec une pente douce, qui rentre dans l'établissement. Ces travaux nous ont paru normaux, surtout pour une pharmacie. Dans notre précédente pharmacie, nous avons aussi mis une rampe à l'entrée. Nos allées sont aussi suffisamment larges pour que la circulation soit facile pour tout le monde.

### Quels avantages avez-vous constatés ?

*S. Herbint* : Comme dans notre précédente pharmacie, le fait que notre entrée soit accessible attire plus facilement les personnes à mobilité réduite. Nous en accueillons très fréquemment.



## L'ACCUEIL AVANT TOUT

### Les déficients moteurs

Assurez-vous que les espaces de circulation soient dégagés. Une aide sera quelques fois nécessaire si des produits sont placés en hauteur. En cas de file d'attente, proposez une chaise aux personnes s'aidant d'une canne, s'ils ressentent de la fatigue.



### Les déficients auditifs

Afin de communiquer, placez-vous face à la personne et ne masquez pas votre visage. Les personnes malentendantes ont besoin de concentration, il faut donc de la patience. Pensez à écrire, si vous ne vous faites pas comprendre.



### Les déficients visuels<sup>(1)</sup>

Décrivez clairement l'endroit à la personne afin de faciliter son déplacement. Si vous avez des informations écrites, vous pouvez proposer de les lire à voix haute. N'hésitez pas à la guider dans le commerce.



Attention, vous ne pouvez pas refuser l'accès de votre établissement à une personne accompagnée d'un chien d'assistance, même dans un commerce d'alimentation. Refuser l'accès d'un chien d'assistance peut entraîner une amende de 50 à 100 € en Région bruxelloise.

### Les déficients intellectuels

Afin d'être bien compris, il est conseillé de s'exprimer lentement, avec des phrases courtes. N'hésitez pas à répéter. Un bon éclairage, des cheminements simples et de la signalisation sont recommandés pour rendre le lieu facilement compréhensible.



(1) Des menus en braille dans les restaurants tournaisiens :

Le centre de transcription de l'entreprise de travail adapté *Les Ateliers de Mons* réalise l'adaptation en braille des cartes des restaurants tournaisiens. Une initiative du conseil consultatif de la personne handicapée de Tournai, avec qui *Les Ateliers de Mons* collabore depuis plusieurs années.

<https://ateliersdemons.org/service/transcription-et-adaptation-de-supports-pour-aveugles-et-malvoyants/?public=2>

## BESOIN D'UNE AIDE OU D'UN CONSEIL ?



Conseils techniques (expertise d'aménagement de votre lieu) sur demande.

**Accès et Mobilité pour Tous asbl**

Rue A. Renoir 5/4 - 1140 Evere

[info@handy.brussels](mailto:info@handy.brussels)



**BRUXELLES MOBILITÉ**

SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES



## SIGNALER UN INCIDENT DANS L'ESPACE PUBLIC



## GUIDE PRATIQUE ET WEB APP



**handy.brussels**

## VICTIME D'UNE DISCRIMINATION ?



Pour signaler une discrimination, contacter UNIA gratuitement et en toute confidentialité : Rue Royale 138 - 1000 Bruxelles

[www.unia.be](http://www.unia.be) / 0800 12 800 / [info@unia.be](mailto:info@unia.be)

## COLOPHON

Cette publication a été réalisée par l'asbl AMT Concept.

Avec le soutien du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale  
et de Bruxelles Mobilité.

Rédaction :	François BLANCHARD
Comité de lecture :	Pour AMT Concept : Miguel GEREZ, Marie-Noëlle RENARD et Fabienne SAELMACKERS  Pour Bruxelles Mobilité : Pierre-Jean BERTRAND et Gregory MOORS
Crédits photographiques :	François BLANCHARD et Miguel GEREZ
Lay-out et infographie :	Seraphine.Graphics - André MOONS
Editeur responsable :	Miguel GEREZ, administrateur délégué AMT Concept asbl. 5/4 rue Auguste Renoir, 1140 Evere.

Publication gratuite, ne peut être vendue.

Disponible sur le portail [www.handy.brussels](http://www.handy.brussels)

© AMT Concept asbl, Bruxelles 2021