



GUIDE PRATIQUE

ACCUEILLIR

LES PERSONNES

EN SITUATION

DE HANDICAP

À DESTINATION DES RESPONSABLES
D'INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES ET LEURS ÉQUIPES



PRÉAMBULE

Vous êtes un acteur touristique et vous êtes sensible au fait que chacun doit pouvoir profiter de loisirs ? Vous souhaitez réfléchir à l'accessibilité de votre infrastructure en vue de l'améliorer ? Ce guide est fait pour vous.

L'offre touristique accessible en Wallonie ne cesse d'augmenter. Grâce à la prise de conscience des acteurs du secteur, à la politique menée en matière d'accessibilité ou encore aux subsides octroyés, il y a de plus en plus d'attractions, d'hébergements, de bureaux d'informations touristiques qui investissent dans des aménagements permettant de rendre leur site accessible au plus grand nombre.

En complément de ces aménagements « matériels », il est important de veiller aussi aux services proposés. Parmi ceux-ci, l'accueil se révèle primordial.

Accueillir des personnes qui ont des besoins spécifiques nécessite d'avoir conscience de leurs difficultés, de comprendre leurs appréhensions, les obstacles qui font partie de leur quotidien. En prenant connaissance de leur réalité, il est possible d'améliorer votre façon de les accueillir et de les accompagner au sein de votre infrastructure. Un accueil bien réalisé peut parfois compenser le manque d'équipements adaptés.

Après quelques notions plus théoriques, ce guide propose des conseils très pratiques en fonction de chaque type de handicap. Si vous souhaitez vous faire accompagner dans votre démarche, vous trouverez également les coordonnées d'acteurs qui veillent, au quotidien, à améliorer l'accessibilité.

N'hésitez pas à partager les bons conseils de ce guide avec votre personnel, à sensibiliser vos équipes, à diffuser l'information. Un client bien accueilli se fera l'ambassadeur de votre offre touristique !

SOMMAIRE

PARTIE 1 • Tourisme et handicap	5
Wallonie: le développement d'un tourisme accessible	6
Quelques notions sur le handicap	8
Un partenaire expérimenté : Access-i	10
PARTIE 2 • Fiches pratiques	12
Généralités	13
J'accueille une personne	
• Aveugle	14
• Malvoyante	16
• Sourde	18
• Malentendante	20
• Avec difficultés de compréhension	22
• En chaise roulante	24
• Marchant difficilement	26
• Autiste	28
• Polyhandicapée	30
PARTIE 3 • Passer à l'action	33
Se former	34
Avoir la certification Access-i	37
Obtenir des aides financières	40
POUR ALLER PLUS LOIN	41



PARTIE 1

Tourisme et handicap

- Wallonie: le développement d'un tourisme accessible
- Quelques notions sur le handicap
- Un partenaire expérimenté: Access-i



© WBF/Arnaud de Coster

WALLONIE: DÉVELOPPEMENT D'UN TOURISME ACCESSIBLE

Dans le secteur touristique, on déplore un manque d'informations utiles et fiables pour les personnes qui ont des besoins spécifiques. Que ce soit en matière de transport, d'accueil ou de services adaptés, cela les empêche souvent de profiter pleinement de l'offre touristique existante.

Quand il est question d'accessibilité, on pense souvent aux personnes en situation de handicap. Mais le sujet est en réalité bien plus large: seniors (dont la proportion augmente constamment), femmes enceintes, parents avec une poussette, personnes dans le plâtre... Les personnes ayant des besoins spécifiques sont bien plus nombreuses que ce que l'on imagine. Faciliter l'accessibilité des sites touristiques, c'est offrir à ces touristes, et à leurs proches qui les accompagnent, une meilleure qualité de vie.

Quand on sait qu'un tiers des personnes en situation handicap n'a jamais voyagé ni même

participé à des excursions d'une journée, en raison de l'inaccessibilité des locaux et des services, on comprend que l'accessibilité est un enjeu vraiment important.

La Wallonie l'a compris. Elle soutient ceux qui améliorent leurs services pour un public qui n'attend qu'une chose: **pouvoir profiter de l'offre touristique comme tout le monde!**

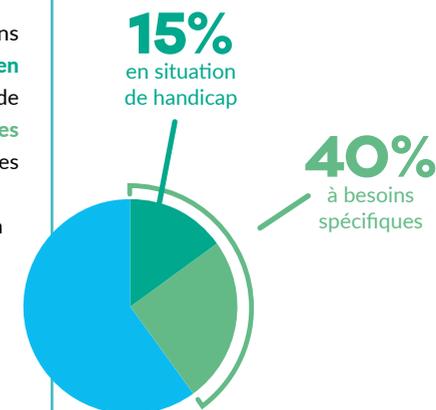
L'ACCESSIBILITÉ, C'EST PERMETTRE À CHACUN DE:

- profiter de vacances;
- participer à la vie sociale en toute autonomie;
- se déplacer en toute sécurité;
- pouvoir interagir avec les autres dans les espaces visités.



« HANDICAP » OU « BESOIN SPÉCIFIQUE » ?

En matière d'accessibilité, on trouve deux notions particulières pour définir les publics: **les personnes en situation de handicap** (comme une personne sourde ou aveugle) et **les personnes à besoins spécifiques** (qui comprend plus largement tous ceux qui ont des difficultés en termes de mobilité par exemple). Au niveau européen, 15% de la population est en situation de handicap mais les chiffres peuvent monter jusqu'à 40% quand on comptabilise les personnes à besoins spécifiques.



QUELQUES NOTIONS SUR LE HANDICAP

Le handicap résulte de l'interaction entre une ou plusieurs déficiences durables, physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

(Définition de l'Organisation des Nations Unies, 2006).

Au niveau international, [la Convention relative aux droits des personnes handicapées](#), ratifiée en 2009 par la Belgique, intègre notamment l'obligation d'assurer :

- l'accessibilité (article 9) afin « de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie » ;
- la participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports (article 30).

La notion de handicap regroupe une multitude de réalités et de situations différentes.

Un handicap n'est pas l'autre et il n'est pas toujours apparent. On parle alors de handicap invisible : perte d'audition ou de la vue, troubles cognitifs et psychiques, maladie chronique...

En matière d'accessibilité, on fait également référence aux personnes à besoins spécifiques. Il s'agit de personnes qui, en raison de leur taille, leur état de santé, leur âge, une déficience permanente ou temporaire rencontrent des difficultés à se déplacer. Les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes avec des enfants en poussette en sont des exemples.



QUELQUES CHIFFRES SIGNIFICATIFS



100 millions

de personnes sont en situation de handicap dans l'Union Européenne (plus de 15% de la population)

40%

des européens rencontrent des difficultés en termes de mobilité

1 européen/4

compte une personne en situation de handicap dans sa famille



En Belgique,

27%

de la population âgée de plus de 16 ans s'est trouvée dans une situation de handicap (pour 6 mois ou plus)¹

EN CE QUI CONCERNE L'INCLUSION SOCIALE ET RÉCRÉATIVE DANS L'UNION EUROPÉENNE, ON CONSIDÈRE QUE :

1 personne/2

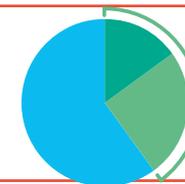
en situation de handicap n'a jamais participé à une activité de loisir ou à une activité sportive

1/3

des personnes en situation handicap n'a jamais fait de voyage à l'étranger ni même participé à des excursions d'une journée, en raison de l'inaccessibilité des locaux et des services



En Belgique, le critère de discrimination « handicap » représente près d'1/4 des signalements reçus par Unia²



23,2%

discrimination sur le handicap

1. Chiffres Eurostat

2. Unia est une institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination et défend l'égalité des chances en Belgique. Elle veille également au respect des droits humains en Belgique.

UN PARTENAIRE EXPÉRIMENTÉ: ACCESS-I

Dans le secteur touristique, les publics concernés cherchent des réponses spécifiques:

- ✓ cette offre est-elle accessible pour moi? Partiellement ou dans sa totalité ?
- ✓ est-elle accessible en toute autonomie ou avec un coup de main ponctuel?
- ✓ une information détaillée sur l'accessibilité est-elle disponible pour chaque étape de déplacement dans l'établissement ou sur le site?

La Wallonie œuvre à la mise en place d'une seule et même certification sur le territoire wallon qui permet de répondre à ces interrogations: [Certification Access-i](#). C'est un outil d'information sur l'accessibilité qui distingue 7 familles de personnes à besoins spécifiques:



en fauteuil roulant



marchant difficilement



aveugles



malvoyantes



sourdes



malentendantes



avec des difficultés de compréhension

Les usagers peuvent s'appuyer sur cette certification pour planifier leurs sorties touristiques en toute sérénité.

L'ASBL Access-i a été créée en 2010 par le [Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles \(CAWaB\)](#) regroupant les associations représentatives de personnes en situation de handicap et des bureaux experts en accessibilité.

La Certification Access-i est basée sur une méthodologie réalisée pour et par l'utilisateur. Elle est utilisée pour **déterminer le niveau d'accessibilité de bâtiments publics et touristiques** ainsi que d'événements sur le territoire wallon. Au fil du temps, son utilisation s'accroît. Elle est également utilisée pour le développement de produits touristiques thématiques, l'organisation des Journées du Patrimoine, de festivals,...

Cette collaboration constructive entre les institutions régionales et l'ASBL Access-i permet de professionnaliser le secteur touristique, d'augmenter l'offre accessible et d'apporter aux publics concernés des réponses précises.



ACCESS-i

L'initiative Access-i est soutenue par le Commissariat général au Tourisme et l'AVIQ (l'Agence pour une Vie de Qualité).





PARTIE 2

Fiches pratiques

GÉNÉRALITÉS

Face à une personne en situation de handicap, certains se sentent parfois mal à l'aise ou maladroit. Ce qui est important, c'est de savoir que cette personne souhaite être accueillie au même titre que n'importe quel visiteur. Ni plus, ni moins. L'ignorer ne lui rendra pas service mais, de la même façon, en faire trop est inutile.

Voici quelques conseils :

- ✓ être naturel et bienveillant ;
- ✓ éviter de dévisager la personne ;
- ✓ s'adresser directement à elle (plutôt qu'à un accompagnateur éventuel) ;
- ✓ éviter le tutoiement qui est perçu comme infantilisant ;
- ✓ proposer son aide sans l'imposer ;
- ✓ écouter ses besoins (la personne pourra vous dire comment l'aider si nécessaire) ;
- ✓ ne pas hésiter à utiliser des supports écrits ou des outils digitaux pour faciliter la communication.

Ces conseils reviendront au fil des pages quand chaque type de besoin spécifique ou handicap sera abordé plus spécifiquement.

J'ACCUEILLE UNE PERSONNE AVEUGLE

Reconnaître quelqu'un qui est aveugle peut s'avérer facile si la personne a une canne blanche, si elle est accompagnée par un chien guide ou si un problème au niveau des yeux est clairement identifiable. Mais il arrive aussi que la personne n'ait aucun signe distinctif au niveau des yeux, qu'elle donne l'impression de « regarder » les gens.



© WBT-Arnaud de Coster

! PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Sans la vue, pour assumer ses activités de la vie quotidienne et ses déplacements, la personne va généralement demander l'assistance de quelqu'un ou s'aider de ses autres sens (le toucher avec une canne par exemple). Dès lors, les imperfections du sol sont inconfortables et les objets du quotidien se transforment vite en obstacles (poubelles, tables et chaises de restaurant, panneaux publicitaires ou de signalisation...). Elle n'a accès ni aux informations écrites ni aux écrans tactiles.

✓ L'ACCUEIL IDÉAL

- Vous vous présentez en vous adressant directement à elle pour lui proposer votre aide ou lui demander si elle a des besoins particuliers.
- Si vous connaissez son nom, le citer l'aidera à comprendre que c'est à elle que vous vous adressez. Sinon, toucher son bras ou son épaule vous permettra d'attirer son attention. Il faut toutefois éviter de la surprendre (en agissant trop brusquement par exemple).
- Si vous en avez l'occasion, vous pouvez la guider, lui décrire l'environnement et les obstacles à venir.
- Quand la personne se déplace avec une canne blanche ou un chien guide, il faut se placer de l'autre côté et lui proposer éventuellement votre bras. Il est important que le chien guide ait accès au site et qu'il ne soit pas « distrait » dans son travail (ne pas le toucher ou l'appeler).



★ BONNE PRATIQUE

Faire découvrir des objets de manière tactile

Vous pouvez utiliser l'expression « Laissez-moi vous montrer ». La personne peut « voir » en explorant avec ses mains, en utilisant son ouïe et son odorat. Des reproductions des objets en 3D ou en relief et des explications en braille facilitent l'accueil et les découvertes.



© WBT-Arnaud de Coster

📍 EXEMPLES

- À l'Abbaye d'Orval, à l'entrée d'un des musées, une maquette tactile explique toute l'implantation des bâtiments du site.
- Natagora – Nature pour tous reproduit en 3D des oiseaux de différentes espèces pour faciliter la découverte sensorielle.



© Abbaye d'Orval

J'ACCUEILLE UNE PERSONNE MALVOYANTE

La déficience visuelle d'une personne malvoyante peut être de différents types: myopie (faible ou forte), vision tubulaire (similaire à la vision au travers d'un tube), vision périphérique (aucune vision de ce qu'il y a au centre), vision avec des taches, présence d'une déformation de l'image, déficience due à une maladie évolutive... Comme pour une personne aveugle, elle est parfois vite reconnaissable, parfois aucun signe extérieur ne vous permettra de l'identifier de prime abord.

! PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Une personne malvoyante va se servir du peu de vision qui lui reste pour s'adapter au quotidien mais certaines difficultés persistent. Se déplacer, s'orienter, lire, écrire, reconnaître des endroits ou des personnes avec certitude, tout cela reste compliqué. Sans contrastes bien marqués, la personne repèrera difficilement la différence entre les murs, le sol et le plafond. Ce qui l'empêche d'identifier les irrégularités du sol ou les différences de niveau.

★ BONNE PRATIQUE

Faciliter les déplacements

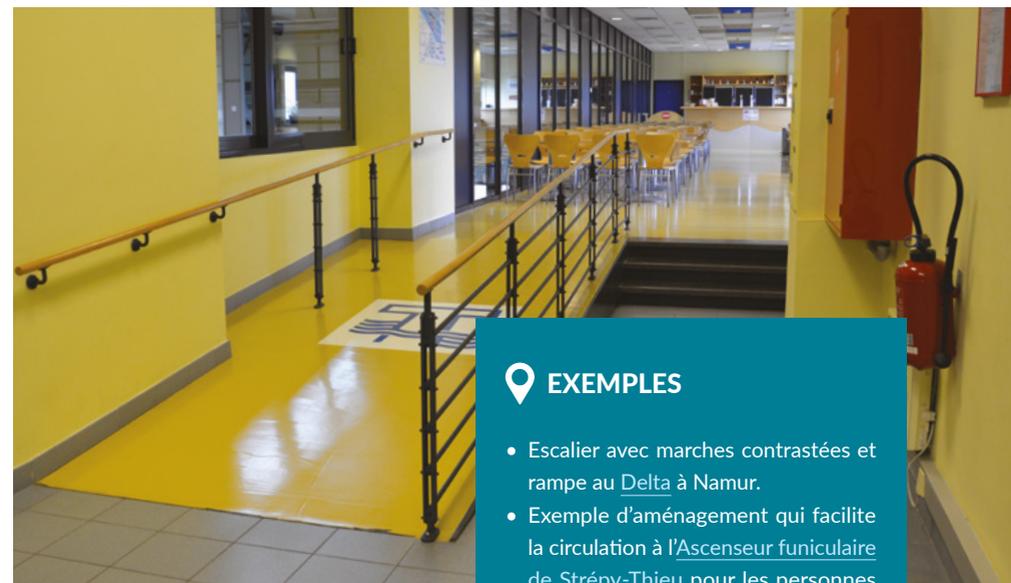
Il est important pour ces usagers d'apporter des contrastes. Marquer les marches d'un escalier par exemple permet de les repérer. Les « mains courantes » continues sont appréciées car elles sécurisent beaucoup ces personnes.



© Sébastien Masset

✓ L'ACCUEIL IDÉAL

- Vous vous présentez en vous adressant directement à elle pour lui proposer votre aide ou lui demander si elle a des besoins particuliers.
- Si vous connaissez son nom, le citer l'aidera à comprendre que c'est à elle que vous vous adressez. Sinon, toucher son bras ou son épaule vous permettra d'attirer son attention. Il faut toutefois éviter de la surprendre (en agissant trop brusquement par exemple).
- Si vous en avez l'occasion, vous pouvez la guider, lui décrire l'environnement et les obstacles à venir.
- Pour les supports écrits, il est intéressant de prévoir des textes adaptés, c'est-à-dire grands (taille 16 minimum pour la police) et lisibles (certaines polices comme la Luciole, Tahoma ou Arial sont plus faciles à déchiffrer; la lecture sur fond de couleur est plus compliquée).
- Apporter du contraste entre le sol, les murs et le plafond lui permettra de s'orienter plus facilement.
- Quand la personne se déplace avec une canne blanche ou un chien guide, il faut se placer de l'autre côté et lui proposer éventuellement votre bras. Il est important que le chien guide ait accès au site et qu'il ne soit pas « distrait » dans son travail (ne pas le toucher ou l'appeler).



📍 EXEMPLES

- Escalier avec marches contrastées et rampe au Delta à Namur.
- Exemple d'aménagement qui facilite la circulation à l'Ascenseur funiculaire de Strépy-Thieu pour les personnes à mobilité réduite.

J'ACCUEILLE UNE PERSONNE SOURDE

Une personne sourde, par définition, n'entend plus rien. Mais elle peut encore percevoir certains sons très forts ou des vibrations. Elles y sont d'ailleurs beaucoup plus sensibles que les personnes entendant. Ce sont des personnes qui observent énormément leur environnement pour pallier l'absence de l'ouïe.

! PRINCIPALES DIFFICULTÉS

La personne sourde n'a accès à aucune information qui est donnée de manière sonore : musique, annonces (comme les appels par haut-parleur relayés dans un lieu fermé), alarme incendie... Nous avons tendance à l'oublier mais nos oreilles nous informent de beaucoup de choses.

Même un simple bruit représente parfois une indication essentielle (une voiture en approche par exemple). La communication avec les autres (comprendre, s'exprimer...) peut également poser problème quand elle passe par l'oralité.

✓ L'ACCUEIL IDÉAL

- Quand on souhaite s'adresser à une personne sourde, il est utile de se mettre bien en face afin qu'elle puisse lire sur vos lèvres si elle a appris à le faire. Autres points d'attention pour faciliter la lecture labiale : se positionner dans une zone bien éclairée, laisser sa bouche bien en évidence et ne pas mastiquer de chewing gum. Même minime ce mouvement parasite le déchiffrage. Il est important de bien articuler mais sans exagération non plus. Utiliser un langage simple et des phrases courtes.
- Si votre visiteur est accompagné par un interprète en langue des signes, il reste votre interlocuteur privilégié. Il n'y a rien de plus désagréable pour ces personnes que d'être mises à l'écart par quelqu'un qui les ignore et ne s'adresse plus qu'à l'interprète.
- Pour attirer son attention, il faut éviter de la surprendre en la touchant. Se placer dans son champ de vision et lui faire un signe est suffisant. Si la personne est trop loin de vous, allumer et éteindre l'interrupteur est un moyen de lui faire comprendre que vous cherchez à rentrer en contact avec elle.
- L'utilisation de supports visuels peut vous aider : écrire certaines phrases, présenter des images, faire un croquis à main levée...
- Si des informations sont diffusées de façon sonore, il ne faut pas oublier de les « doubler » avec une version écrite ou avec une version en langue des signes



© Brabant wallon

★ BONNE PRATIQUE

L'utilisation de la langue des signes

Pour entrer en contact avec une personne sourde ou malentendante, un dictionnaire en langue des signes francophone de Belgique (LSFB) est accessible en ligne via www.lsf.be.

Il est possible d'aller plus loin encore avec un service d'interprétation à distance en langue des signes (ex. www.relais-signes.be).

Une visite guidée en langue des signes ou la mise à disposition d'un [visioguide](#) facilite l'inclusion et l'autonomie des personnes sourdes et malentendantes. De la même façon, prévoir une interprétation en langue des signes lors de l'organisation d'un événement sera très appréciée.



© Access-i

📍 EXEMPLES

- Le [dernier QG de Napoléon](#) s'est adapté aux personnes sourdes et malentendantes. Il propose un visioguide (avec les témoignages et anecdotes de l'audioguide) en langue des signes francophone de Belgique.
- Lors d'un week-end des parcs et jardins au Château d'Attre, l'ASBL Parcs et Jardins de Wallonie et l'ASBL Access-i avaient prévu l'interprétation du concert en langue des signes.

J'ACCUEILLE UNE PERSONNE MALENTENDANTE

Une perte d'audition est très variable d'une personne à une autre. Certains n'ont plus accès à des catégories de sons spécifiques (aigus ou graves par exemple), d'autres voient leur audition décliner de manière générale. Cette déficience est difficile à percevoir. Parfois, on aperçoit un appareil auditif mais il existe, de plus en plus, de modèles extrêmement discrets.



! PRINCIPALES DIFFICULTÉS

La personne ne comprendra pas un message sonore dans son entièreté ou bien des bruits environnants parasiteront sa compréhension. Quelqu'un qui est malentendant est moins prompt à demander des informations car il redoute de ne pas comprendre la réponse qui lui serait faite. Cela entraîne quelques difficultés de communication de manière générale.

★ BONNE PRATIQUE

La boucle à induction magnétique (BIM)

Dans des environnements bruyants, les personnes malentendantes éprouvent des difficultés à entendre correctement les sons et cela, même si elles portent un appareil auditif. Le placement d'une boucle à induction magnétique (BIM) capte le son à sa source et l'amplifie dans l'appareil auditif. Cela peut être très utile pour les bureaux d'informations, à la réception d'un hôtel, à l'accueil d'un événement, dans des salles de conférence ou des musées qui font des projections de films, etc.



© Okeenea - tous droits réservés

✓ L'ACCUEIL IDÉAL

- Quand on souhaite s'adresser à elle, il est utile de se mettre bien en face afin qu'elle puisse lire sur vos lèvres si elle a appris à le faire. Autres points d'attention pour faciliter la lecture labiale : se positionner dans une zone bien éclairée, laisser sa bouche bien en évidence et ne pas mastiquer de chewing-gum. Même minime ce mouvement parasite le déchiffrage. Il est important de bien articuler mais sans exagération non plus. Utiliser un langage simple et des phrases courtes. Se mettre à l'écart permet parfois de se couper de bruits environnants qui dérangent la personne dans sa compréhension.
- Si des informations sont diffusées de façon sonore, il ne faut pas oublier de les « doubler » avec une version écrite ou avec une version en langue des signes.
- Équiper le guichet d'accueil d'une boucle à induction magnétique (BIM) est un véritable plus. Ce dispositif permet à la personne avec un appareil auditif de capter directement les sons émis par un micro et de se couper des bruits parasites.



📍 EXEMPLES

- Au Parc Chlorophylle, l'accueil est équipé d'une boucle à induction magnétique (BIM). Les personnes malentendantes peuvent activer une fonction spécifique sur leur appareil auditif. Grâce au BIM, le son de la voix de la personne située à l'accueil est alors amplifié et les bruits parasites sont effacés.

J'ACCUEILLE UNE PERSONNE AVEC DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION

Une personne ayant des difficultés de compréhension est apparentée à une personne avec un handicap mental léger à modéré, avec des troubles du comportement ou encore avec un faible degré de compréhension de la langue (les personnes de langue étrangère en font partie).

! PRINCIPALES DIFFICULTÉS

L'importance des difficultés de la personne aura une influence sur les problèmes concrets qu'elle pourra rencontrer. Plus une information est complexe, moins elle leur est accessible. Parfois s'orienter ou de se repérer dans un lieu sera extrêmement laborieux, parfois c'est la communication qui causera des soucis, tant pour comprendre que pour se faire comprendre. Généralement, ces personnes ressentent un sentiment d'insécurité et sont vite stressées.



✓ L'ACCUEIL IDÉAL

- Rester naturel et accueillant avec eux les rassurera.
- L'utilisation d'un langage simple facilite la communication : mots simples, phrases courtes, mode affirmatif, conjugaison des verbes au présent, explications brèves et concrètes...
- Il faut pouvoir adapter son rythme à la personne qui est en face, c'est-à-dire ralentir son propre débit de parole et lui laisser le temps de réagir ou de s'exprimer. Ne pas hésiter non plus à vérifier qu'elle a compris le message (autrement qu'avec un simple « oui »).
- Pour la diffusion de vos informations, il existe un langage spécifique: le **FALC (Facile A Lire et à Comprendre)**. Il peut être complété par des pictogrammes compréhensibles aisément.



★ BONNE PRATIQUE

Le Facile A Lire et à Comprendre (FALC)

Proposer des textes en Facile À Lire et à Comprendre (FALC) permet à chacun de prendre connaissance des informations sans devoir dépendre d'une tierce personne. Ce langage simplifié suit plusieurs règles et permet aux personnes ayant des difficultés de compréhension d'avoir accès au contenu d'un texte plus complexe. L'asbl Inclusion (<https://www.inclusion-asbl.be/>) propose des formations à la pratique du FALC.

📍 EXEMPLES

- Plusieurs musées en Wallonie proposent un accueil personnalisé, des aménagements et des outils de communication spécifiques pour l'accueil des publics déficients intellectuels : carnet ou guide facile à lire, visites guidées, parcours et ateliers adaptés... C'est le cas notamment du Musée des Transports en commun de Wallonie à Liège, du MILL - Musée Janchelevici à La Louvière (Musée Malin) ou du Musée L à Louvain-la-Neuve.
- Le site internet du CAWaB (Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles) « traduit » toujours ses contenus en langage FALC (Facile à Lire et à Comprendre).



J'ACCUEILLE UNE PERSONNE EN CHAISE ROULANTE

Une personne peut être en chaise roulante pour différentes raisons. Parfois la perte de mobilité est provisoire (opération, jambe cassée...) ou réduite (comme les personnes qui peinent à rester debout trop longtemps). Ces visiteurs parviendront à se tenir debout quelques instants si nécessaire. Ce n'est pas le cas des personnes atteintes de paraplégie, tétraplégie ou hémiplégie. Leur matériel est différent aussi. Une chaise roulante peut être plus ou moins maniable et encombrante. Des aménagements effectués pour une sorte de chaise roulante se révéleront insuffisants pour un autre type.



! PRINCIPALES DIFFICULTÉS

De manière générale, les personnes en chaise roulante sont confrontées à des obstacles liés aux aménagements intérieurs et extérieurs : différences de niveaux (marches), passages étroits, pentes, revêtements de sol irréguliers ou avec des joints importants... Ces personnes déplorent aussi régulièrement le manque d'espace pour pouvoir manœuvrer. La hauteur des services proposés n'est pas toujours adaptée : comptoir d'accueil trop élevé, encarts explicatifs en hauteur...

★ BONNE PRATIQUE

Les aménagements adaptés

L'aménagement de mobiliers intérieurs et extérieurs permettent une meilleure circulation en fauteuil roulant ainsi que l'autonomie des usagers : rampe d'accès, bureau de réception à bonne hauteur, table ou bar avec partie plus basse... C'est valable pour les aménagements permanents comme pour les aménagements occasionnels (lors d'événements par exemple).

✓ L'ACCUEIL IDÉAL

- Vous vous présentez en vous adressant directement à elle pour lui proposer votre aide ou lui demander si elle a des besoins particuliers. Il faut éviter de prendre l'initiative de pousser sa chaise sans l'avoir consultée au préalable. Même si cela peut vous apparaître comme un service. Comme vous ne prendriez pas un visiteur lambda par la main pour le guider, vous ne pouvez faire l'impasse sur son autorisation.
- Si vous entamez une conversation, il est plus agréable pour la personne que vous vous mettiez à son niveau. En vous asseyant (sur une chaise, un muret ou autre), non seulement vous facilitez la communication mais vous rendez le moment plus confortable pour vous aussi.
- Dans certaines situations il est possible d'aider la personne à franchir certains obstacles légers (petite marche ou pente par exemple). Il faut néanmoins rester attentif à vos propres capacités pour éviter de vous mettre en danger ou la personne en chaise roulante. Avec une chaise roulante « classique », c'est faisable mais c'est quasiment impossible avec une chaise roulante motorisée (qui fait généralement plus de 100 kg).
- Il arrive que la personne se déplace avec un chien guide. Dans ce cas, le chien guide doit avoir accès au site et ne doit pas être « distrait » dans son travail (ne pas le toucher ou l'appeler).



📍 EXEMPLES

- [Le Gîte de Choquenée « Le Trianon »](#) est totalement adapté et accessible. La cuisine est notamment aménagée pour permettre aux usagers une totale autonomie de circulation et de travail.
- [Aménagement intérieur au Parc Naturel des Plaines de l'Escaut.](#)
- [Aménagement du Bureau d'accueil au Grand Curtius à Liège.](#)

J'ACCUEILLE UNE PERSONNE MARCHANT DIFFICILEMENT

Une personne qui a des difficultés aura tendance à se servir d'une canne, d'un déambulateur ou de béquilles par exemple. Mais le fait de disposer de cette aide ne les empêche pas de présenter plus rapidement des signes de fatigue ou d'avoir tout de même quelques difficultés.



! PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Ces visiteurs sont sensibles aux aménagements intérieurs et extérieurs. Le fait qu'il n'y ait pas d'ascenseur quand il y a plusieurs étages ou de longues distances sans possibilité de s'asseoir sont deux exemples de difficultés importantes. Leur support à la marche (qu'il s'agisse d'un déambulateur ou de béquilles) sera sensible aux revêtements de sol irréguliers, aux différences de niveaux, aux pentes ou encore aux passages fort étroits. Ces personnes prennent du temps pour se déplacer et s'affaiblissent plus vite. S'il faut de la force pour ouvrir une porte un peu plus lourde par exemple, cela pose problème.

✓ L'ACCUEIL IDÉAL

- Vous vous présentez en vous adressant directement à elle pour lui proposer votre aide ou lui demander si elle a des besoins particuliers.
- On peut être attentif aux signes de fatigue et proposer son aide pour franchir certains obstacles (quelques marches par exemple). Il faut néanmoins rester attentif à vos propres capacités pour éviter de vous mettre en danger ou la personne qui marche difficilement.
- Prévoir des bancs le long du parcours, une place assise à proximité de l'accueil ou du guichet permet à la personne de se reposer quand elle le souhaite.



★ BONNE PRATIQUE

La présence de bancs

Si la distance entre le parking et l'entrée de votre bâtiment est trop longue, disposer des bancs adaptés permet aux usagers de s'arrêter pour une pause. Si le parcours de la visite est long, on peut aussi mettre à disposition des visiteurs une chaise roulante ou une canne-siège.

📍 EXEMPLES

- Le [Grand Curtius](#) à Liège a disposé des bancs adaptés entre son parking PMR et l'entrée du Musée. Il met également à disposition des visiteurs des chaises roulantes et des cannes sièges.



J'ACCUEILLE UNE PERSONNE AUTISTE

L'autisme est un trouble neuro-développemental. Les personnes qui en sont atteintes perçoivent le monde d'une façon différente. Les symptômes affectent leur communication (langage, compréhension, contact visuel...), leurs interactions sociales (perception et compréhension des émotions, relations sociales, jeux...) ainsi que leur comportement (gestes stéréotypés, intérêts et activités spécifiques et restreints, mise en place de routines...). La présence de ces symptômes varie énormément selon les personnes et les contextes.

! PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Étant donné la nature de ce trouble, il est impossible d'établir une liste exhaustive des difficultés rencontrées par ces personnes. Certains autistes peuvent communiquer mais ne supporteront aucun contact physique par exemple. D'autres auront une sensibilité exacerbée à la lumière ou aux bruits. De manière générale, quand ils sortent de leurs habitudes, ils éprouvent un sentiment d'insécurité qui amène parfois à une sensation de confusion. Les proches (qui les accompagnent souvent dans leurs activités de loisirs) sont parfois eux-mêmes déstabilisés par une de leurs réactions.



© AVIQ

✓ L'ACCUEIL IDÉAL

- Vous vous présentez en vous adressant directement à elle pour lui proposer votre aide ou lui demander si elle a des besoins particuliers. Dans ce cas-ci, il est absolument essentiel de procéder avec beaucoup de calme et de douceur pour éviter de la surprendre. Rester naturel et accueillant avec elle la rassurera.
- L'utilisation d'un langage simple facilite la communication : mots simples, phrases courtes, mode affirmatif, conjugaison des verbes au présent, explications brèves et concrètes... le [FALC \(Facile A Lire et à Comprendre\)](#) vous sera utile.
- Pour faciliter son orientation, il est intéressant de mettre à sa disposition un plan simple du lieu avec, par exemple, une homogénéité entre les indications sur le plan et la signalétique présente (mêmes couleurs, mêmes pictogrammes, etc).

★ BONNE PRATIQUE

La signalétique claire

Sur le site touristique ou lors d'un événement, il est important de veiller à avoir une signalétique bien visible, claire et doublée de pictogrammes. Cela permet aux usagers de s'orienter facilement, de comprendre l'organisation de l'espace et de se sentir en sécurité car ils savent mieux se repérer.



📍 EXEMPLES

- Le [Domaine du Fourneau Saint Michel](#), en collaboration avec la Province de Luxembourg a mis en place des outils pour l'accueil des personnes avec autisme. Notamment trois trajets adaptés avec [livret pédagogique](#) et plans simplifiés avec une signalétique par le biais de pictogrammes.



J'ACCUEILLE UNE PERSONNE POLYHANDICAPÉE

On dit d'une personne qu'elle est polyhandicapée quand elle présente plusieurs types de handicaps à la fois. L'adaptation à la personne sera d'autant plus particulière qu'il peut y avoir beaucoup de cas de figures différents.

! PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Les difficultés sont liées au type de handicap (voir les fiches pratiques précédentes). L'important, dans ce cas-ci, est de pouvoir identifier les besoins spécifiques de la personne. Elle peut être en chaise roulante et avoir des soucis d'audition. Il vous faudra donc être attentif à autant de difficultés qu'il n'y a de handicaps chez votre visiteur.



✓ L'ACCUEIL IDÉAL

Pour ce point, il convient de parcourir les fiches pratiques précédentes. Quelques conseils généraux restent néanmoins utiles :

- Vous vous présentez en vous adressant directement à elle pour lui proposer votre aide ou lui demander si elle a des besoins particuliers. Dans ce cas-ci, il est absolument essentiel de procéder avec beaucoup de calme et de douceur pour éviter de la surprendre. Rester naturel et accueillant avec elle la rassurera.
- L'utilisation d'un langage simple facilite la communication : mots simples, phrases courtes, mode affirmatif, conjugaison des verbes au présent, explications brèves et concrètes...
- Un chien d'assistance ou chien guide doit avoir accès au site. Il faut éviter de le toucher ou de l'appeler car il travaille.



★ BONNE PRATIQUE

Accueillir les chiens guides

Toute personne en situation de handicap visuel, auditif, moteur ou psychique peut se voir confier un chien guide ou d'assistance. Un dressage spécifique permet au chien d'avoir un comportement adapté en toute circonstance. Le [Décret du 26/11/2006](#) régit l'accessibilité aux personnes handicapées accompagnées de chiens d'assistance dans des établissements et installations destinés au public. Ces derniers doivent les accepter, à quelques exceptions près pour des raisons de santé ou d'hygiène.

📍 EXEMPLES

- L'autocollant « Bienvenue aux chiens d'assistance » proposé par l'AVIQ peut être apposé sur une devanture afin d'informer la clientèle. Il est possible de demander votre autocollant « Bienvenue aux chiens d'assistance » via un formulaire sur le site de l'AVIQ.



PARTIE 3

Passer à l'action

- Se former
- Avoir la certification
- Obtenir des aides financières



SE FORMER

Sensibilisation

Les professionnels du secteur touristique sont souvent en contact direct avec la clientèle : au téléphone, à l'accueil, au bureau d'information, à la réception d'un hébergement ou d'une attraction, en tant qu'animateur ou guide... Le visiteur avec des besoins spécifiques, tout comme n'importe quel autre touriste, doit pouvoir se sentir accueilli et respecté à chaque étape de son parcours ou de son séjour. Un personnel non informé est susceptible d'altérer cette réussite. Une séance de sensibilisation ou une formation plus spécifique peut leur permettre de surmonter leurs appréhensions face à une clientèle « différente ».

Il existe de nombreux modules de formation que ce soit en matière de communication, d'accueil ou d'accompagnement des personnes à besoins spécifiques.

LE CENTRE DE COMPÉTENCE FOREM TOURISME

Ce [centre](#), en collaboration avec un partenaire professionnel en accessibilité propose notamment de :

- sensibiliser le personnel aux besoins spécifiques des visiteurs;
- accueillir des visiteurs présentant des besoins spécifiques;
- accueillir en langue des signes;
- adapter la communication digitale aux personnes en situation de handicap.

Ces modules sont proposés aux travailleurs à des dates fixes mais peuvent aussi être organisés à la demande d'une entreprise dans ses propres locaux.



LES BUREAUX D'EXPERTISE EN ACCESSIBILITÉ, MEMBRES DE L'ASBL ACCESS-I

Ces bureaux proposent des formations approfondies ou des séances de sensibilisation qui permettent de prendre conscience, par soi-même, des aménagements nécessaires à réaliser :

Atingo ASBL

- Accueillir des personnes en situation de handicap
 - Rendre une infrastructure touristique accessible
- www.atingo.be

Plain-Pied ASBL

- Formation du personnel d'accueil
 - Formation à la législation
 - Formation « mise en situation » et législation
- www.plain-pied.com

Passe-Muraille ASBL

- Atelier de démystification de l'accueil de la personne handicapée
 - Formation spécialisation Accueil
 - Formation spécialisation médiation culturelle (comment transmettre le plaisir d'une découverte culturelle et/ou touristique à des publics en situation de handicap)
 - Formation communication « Comment communiquer de manière accessible sur tous vos supports ? »
 - Formation langue des signes pour les acteurs culturels
- www.passe-muraille.be

AMT Concept ASBL

- Mise en situation de la personne PMR
- www.handy.brussels

ASPH ASBL

- Allocations aux Personnes Handicapées : niveau de base
- Allocations aux personnes handicapées : niveau expert
- Accessibilité
- Écrire en FALC (Facile A Lire et à Comprendre)
- Faire face au handicap cognitif
- Appréhender la loi anti-discrimination
- www.asph.be

AccessAndGo-ABP Asbl

- Accueil (comment offrir aux personnes en situation de handicap un accueil optimal, personnalisé, centré sur leurs besoins et attentes ?) avec mises en situation.
- www.accessandgo.be

CONSEIL

Regrouper les demandes entre plusieurs acteurs touristiques sur un même territoire permet de réduire les coûts.

Inclusion numérique

Internet est la porte d'entrée principale d'accès à l'information et aux réservations touristiques. Il est important d'adapter son site [aux normes européennes en vigueur](#) afin de permettre aux visiteurs en situation de handicap de naviguer, comprendre les informations et pouvoir interagir. Pour les personnes en situation de handicap, l'imprévu n'est pas envisageable. L'organisation d'un séjour ou même une sortie récréative d'un jour nécessite énormément de préparation et d'organisation en amont. C'est important de leur donner la possibilité de trouver un maximum d'informations et de pouvoir rentrer en contact avec le lieu où elles désirent se rendre.

Si vous souhaitez former vos équipes en accessibilité numérique, que vous avez besoin d'un accompagnement pour la création d'un nouveau site ou que vous réfléchissez à améliorer l'accessibilité de votre site actuel, vous pouvez prendre contact avec

- l'ASBL Passe-Muraille (qui est membre de l'Asbl Access-i): www.passe-muraille.be - includnet@passe-muraille.be
- AnySurfer: www.ansurfer.be

L'accessibilité numérique doit être prise en compte pour les différentes catégories de handicap: contrastes, création de contenu en FALC, possibilité de zoomer sur les pages, description des images, synthèse vocale...

Il ne faut pas hésiter à se faire accompagner dès la conception du projet. Cela n'entraîne pas de réel coût supplémentaire de rendre un site internet accessible dès le départ. L'envisager par la suite peut, par contre, vite devenir onéreux.



AVOIR LA CERTIFICATION

© Access-i asbl

Pour la certification, l'ASBL Access-i est le partenaire officiel du Commissariat général au Tourisme pour différentes raisons:

- ✓ éviter la démultiplication de méthodologies différentes sur le territoire de la Wallonie;
- ✓ avoir un interlocuteur unique mais qui représente l'ensemble du secteur;
- ✓ préserver cohérence et efficacité.

L'ASBL Access-i est composée de dix associations membres. Six d'entre-elles sont des bureaux d'experts en accessibilité qui peuvent accompagner votre projet, réaliser des audits et contribuer à l'octroi de la certification Access-i: AccessAndGo-ABP, AMT Concept, Atingo, ASPH, Passe Muraille, Plain-Pied.



ACCESS ▶ i



Les missions confiées à Access-i sont les suivantes:

- évaluer les niveaux d'accessibilité de lieux ouverts au public (ce qui comprend l'offre touristique);
- mettre en œuvre la certification spécifique Access-i (basée sur un référentiel en accessibilité créé avec les bureaux d'expertise);
- mener des audits et gérer l'attribution des certifications;
- fournir aux usagers une information fiable et vérifiée sur les niveaux d'accessibilité des lieux certifiés;
- informer et sensibiliser le secteur touristique à l'accessibilité;
- former des experts;
- améliorer de manière continue l'outil d'évaluation.



La certification Access-i vise à informer de manière précise les visiteurs et les clients sur les conditions et les niveaux d'accessibilité de lieux ouverts au public.

C'est un outil de référence sur lequel les personnes à besoins spécifiques peuvent s'appuyer pour planifier leurs excursions et séjours touristiques en toute sérénité.



Un pictogramme récapitulatif donne différentes indications en un coup d'œil. Il contient 7 cases correspondant aux familles de personnes à besoins spécifiques :

- en fauteuil roulant ;
- marchant difficilement ;
- aveugles ;
- malvoyantes ;
- sourdes ;
- malentendantes ;
- ayant des difficultés de compréhension.



À chaque type de personnes est associée une icône spécifique (représentant la difficulté) et un code couleur :

- vert = accessible en toute autonomie ;
- orange = accessible avec un coup de main ponctuel ;
- blanc = une fiche d'information est disponible afin de permettre au public d'évaluer les conditions de la visite.

Chaque infrastructure ou événement touristique certifié dispose d'une fiche descriptive et détaillée sur le site www.access-i.be. Chaque certifié reçoit un visuel de certification (pictogramme) à afficher sur sa façade et à utiliser dans ses supports de communication.

Améliorer son accessibilité et entrer dans la démarche d'un tourisme accessible, c'est :

- lever les obstacles et permettre l'inclusion ;
- s'ouvrir à de nouvelles clientèles ;
- développer une image positive de son produit.

Comment procéder ?

En contactant l'ASBL Access-i qui peut réaliser :

- un état des lieux de l'existant afin d'informer les usagers sur l'accessibilité actuelle ;
- un état des lieux de l'existant ainsi qu'un cahier de recommandations avec les éléments à améliorer ;
- un accompagnement des travaux et aménagements à envisager (analyse de photos et de plans, conseils...).

Pour tout renseignement, l'équipe Access-i est joignable :

- via le formulaire de contact du site www.access-i.be ;
- par téléphone au 081 39 08 78 (du lundi au vendredi entre 9h et 17h) ;
- par mail: info@access-i.be ;
- via la [page Facebook](#).





OBTENIR DES AIDES FINANCIÈRES

Il existe deux types d'aides financières :

LES SUBVENTIONS POUR DES TRAVAUX D'AMÉNAGEMENTS PMR

Le Commissariat général au Tourisme octroie des subventions à des infrastructures touristiques qui souhaitent faire des aménagements spécifiques favorisant l'accueil des personnes à mobilité réduite.

En fonction de votre cas (Attraction ou Hébergement touristique), vous pouvez obtenir plus d'informations auprès de :

- la [Direction des Attractions et Infrastructures touristiques](#) ;
- la [Direction des Hébergements touristiques](#) ;

UNE AIDE FINANCIÈRE POUR LES COÛTS D'AUDIT

Une convention a été signée entre l'ASBL Access-i et les Provinces de Liège et de Luxembourg. Celle-ci permet aux opérateurs touristiques de ces provinces de bénéficier d'une diminution des coûts d'un audit Access-i, dans la limite de leur budget.

- Province de Liège - Fédération du Tourisme de la Province de Liège
<https://www.liegetourisme.be/accessibilite> ;
- Province du Luxembourg - Service Provincial du Tourisme
<https://www.pro.luxembourg-belge.be/tourisme-pour-tous>.



POUR ALLER PLUS LOIN

Après lecture de ce qui précède, vous pouvez mesurer l'intérêt de l'autorisation délivrée par le CGT, vous voyez comment améliorer vos infrastructures et garantir la sécurité des touristes et vous savez comment diminuer vos coûts grâce aux subventions. Mais il est possible d'aller encore plus loin dans la qualité de votre offre. Voici différentes initiatives du CGT.

WALLONIE

DESTINATION QUALITÉ

« Wallonie Destination Qualité » est une démarche qui vise à améliorer le professionnalisme du secteur du tourisme. Grâce à des ateliers et des formations pratiques, vous pouvez améliorer la qualité de vos services, améliorer votre image et changer votre management. Des professionnels qui se remettent en question et qui font évoluer leurs pratiques, c'est la clé pour avoir des clients satisfaits... qui reviendront!

Pour en savoir plus, rendez-vous sur:

www.tourismewallonie.be/wallonie-qualite

BIENVENUE VÉLO

Le vélotourisme connaît ces dernières années une réelle expansion. Si vous souhaitez réserver un bon accueil aux vélotouristes, le label Bienvenue Vélo est fait pour vous. Les cyclistes ont des besoins spécifiques (un local sécurisé pour leurs vélos, un set de réparation...). Le label leur garantit de trouver un lieu adéquat qui répondra à leurs besoins. Vous pouvez ainsi devenir une étape incontournable dans leur itinéraire.

Rendez-vous sur le site du CGT:

www.tourismewallonie.be/label-bienvenue-velo

TOURISME POUR TOUS

Deux types de publics rencontrent des difficultés d'accès aux loisirs et au tourisme:

- les personnes à besoins spécifiques (ce guide a pu vous le démontrer et vous donner des pistes pour lever certains freins);
- les personnes qui sont dans une situation financière et sociale précaire. À ce propos, le CGT a conclu un partenariat avec l'ASBL Article 27 pour permettre l'accès tourisme d'un jour au plus grand nombre.

Plus de renseignements sur:

www.tourismewallonie.be/tourisme-pour-tous

OBSERVATOIRE

WALLON DU TOURISME

L'OwT scrute et analyse le secteur du tourisme wallon et met à votre disposition des outils d'analyse: statistiques, indicateurs durables, veille thématique et études.

Il donne à voir les tendances et grands enjeux qui vont influencer vos activités, pour vous permettre de les adapter au mieux aux attentes de la société d'aujourd'hui.

Un page de référence:

<https://www.tourismewallonie.be/observatoire-wallon-du-tourisme>



COORDONNÉES

UTILES



Commissariat général au Tourisme,

Avenue Gouverneur Bovesse, 74

5100 Namur (Jambes) Tél.: +32(0)81 32 56 12 www.tourismewallonie.be

Tourisme pour Tous

tourismepourtous@tourismewallonie.be – 081/325 659

Access-i

+32(0)81 39 08 78 - info@access-i.be

www.access-i.be

Un formulaire en ligne « obtenir un Access-i » est disponible pour recevoir un devis: www.access-i.be/obtenir-un-access-i



ISTO

L'Organisation internationale du tourisme social (ISTO) rassemble des acteurs publics et privés du tourisme social, durable et solidaire à travers le monde.

[Le groupe de travail Tourisme Accessible d'ISTO](#), composé d'une vingtaine d'organisations-membres, a travaillé sur des recommandations spécifiques liées aux mesures sanitaires mises en place lors de la pandémie de Covid-19. Souvent, ces mesures oublient les personnes en situation de handicap. Le groupe a donc rédigé un document qui complète les dispositifs mis en place. Il comporte 6 recommandations générales pour la prise en charge des personnes en situation de handicap ainsi que diverses recommandations pour les personnes déficientes motrices, visuelles, auditives ou encore en situation de handicap cognitif.

Le document est disponible dans plusieurs langues sur leur site.



Éditeur responsable: Barbara Destrée, Commissaire générale au Tourisme
74, avenue Gouverneur Bovesse – 5100 Namur (Jambes)

Ce guide a été élaboré en 2021 par le Commissariat général au Tourisme en collaboration avec l'ASBL Access-i, avec l'aide de l'AVIQ et du CAWaB.

**VIVRE TOUS
SIMPLEMENT
POUR QUE
TOUS PUISSENT
SIMPLEMENT
VIVRE.**

GANDHI