

Au besoin, une [version alternative composée uniquement des textes de cette brochure est disponible en téléchargement.](#)

Introduction.....	3
À qui s'adresse votre communication ?	4
Les moyens de communication utilisés en fonction du type de handicap	5
Les bonnes pratiques à mettre en œuvre en fonction du type de communication utilisé.....	10
Annuaire des prestataires.....	16

Introduction

Cette brochure a pour but de donner tous les outils nécessaires à l'implémentation de la politique Handistreaming en matière de communication, que ça soit dans les publications, les campagnes, les courriers, mais aussi l'accueil et les services ou événements proposés aux citoyens.

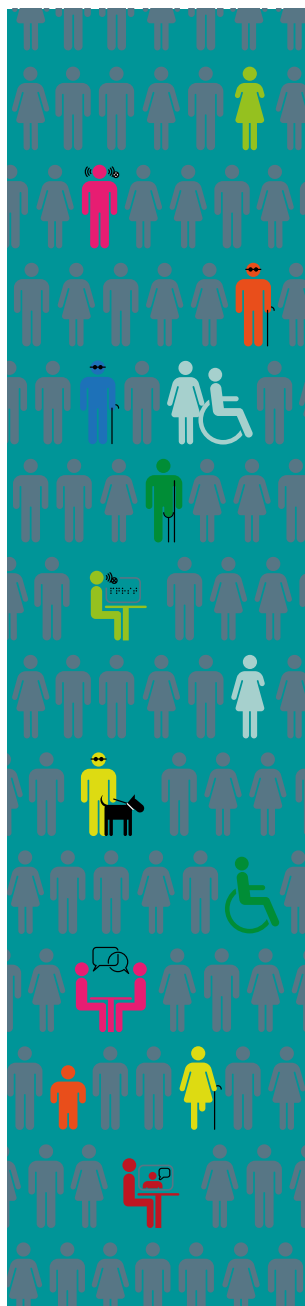
Elle s'adresse dès lors principalement aux personnes en charge de la communication au sein des cabinets et administrations en Région bruxelloise, mais pas uniquement. Elle peut être un outil précieux pour tous afin de comprendre et d'adapter ses messages au plus grand nombre.

La communication adaptée nous concerne donc tous : chargé de communication, graphiste, traducteur, Ministre, gestionnaire de dossier, conseiller, accueillant, ...

Si la communication n'est pas mise en œuvre par vous, mais sous-traitée, il sera essentiel d'intégrer l'accessibilité dans les cahiers de charges et de s'assurer de la bonne implémentation des critères requis, en demandant par exemple de prouver ou certifier le niveau d'accessibilité du site, d'une brochure, ...

Enfin, n'hésitez pas à faire appel aux experts cités dans la brochure, et à faire relire et auditer vos communications par les personnes concernées ou les bénéficiaires afin de s'assurer de l'accessibilité de vos communications. Un annuaire des prestataires est repris en fin de brochure.

Nous espérons que cet outil vous sera utile et permettra d'améliorer l'accès à l'information pour tous, et restons avec le CAWaB et ses membres, à votre disposition pour tout complément d'information.



À qui s'adresse votre communication ?

Adapter votre communication à tous, y compris aux personnes en situation de handicap, est une manière de vous assurer que votre message sera bien reçu.

La communication passe de nos jours principalement par les canaux numériques : sites web, app, ... il est essentiel de garder en tête qu'il subsiste de nombreuses personnes qui n'ont pas accès à ces technologies, du fait de leur âge ou d'un handicap. Il est dès lors indispensable pour certains d'avoir la possibilité d'obtenir un contact humain.

Il faut également se rappeler que le handicap nous concerne tous. En effet, si les situations de handicap sont aussi nombreuses que les personnes qui en sont atteintes, soit plus de plus de 15% de la population européenne, 80% d'entre elles l'ont été au cours de leur vie (accident, maladie, vieillesse ...).

À l'heure du développement exponentiel de la communication, rendre l'information accessible témoigne donc d'une prise en considération de l'ensemble de la population. En plus de rendre votre message plus clair, cela contribue à réduire l'exclusion dont souffrent toutes les personnes ayant des difficultés de compréhension, quelle qu'en soit la raison.

En bref, adapter votre communication bénéficie au plus grand nombre !



Moyens de communication utilisés en fonction du type de handicap

« Une personne handicapée dans un environnement accessible est une personne valide ; par contre, une personne valide dans un aménagement non accessible est une personne handicapée. »

Louis-Pierre Grosbois
(architecte, auteur du livre
« Handicap et Construction »)

Quand vous communiquez avec une personne handicapée, gardez à l'esprit que l'essentiel est de lui permettre d'être **la plus autonome possible**.

Chaque situation de handicap a ses spécificités et ses propres moyens de communication. Les connaître vous permettra de déjà répondre à de nombreuses situations :



L'audition

Les personnes atteintes de surdité (avec des degrés divers) communiquent par le visuel et les gestes plutôt que par l'écoute. Selon les études, de 8 à 16% de la population est sourde ou malentendante.

Parmi elles, 30 à 50 000 personnes utilisent une langue des signes en Belgique. Sachez que les langues des signes sont indépendantes de leur équivalent parlé. Elles possèdent leurs propres règles, structures grammaticales et temps.

  Bruxelles, on utilisera la LSF (langue des signes francophone de Belgique) ou la VGT (Vlaamse Gebarentaal).

Pour adapter votre communication à un public sourd ou malentendant, vous pourrez donc utiliser des **capsules vidéo en langue des signes** ou faire appel à un **interprète**. Vous pourrez aussi passer par **l'écriture** ou **la lecture** et utiliser **le sous-titrage**. Pour les conférences ou réunions, **la Vélotypie** permet d'offrir une retranscription en direct des échanges en sous-titrage sur l'écran.

Proposez l'utilisation des SMS ou des **e-mails** en complément du téléphone. Notez qu'il existe aussi des services d'interprétation à distance, pour vous permettre de communiquer en direct avec une personne sourde (pour vos call center par exemple). Gardez enfin à l'esprit que toutes les personnes sourdes ne savent pas ou pas bien lire.

Il pourra donc être nécessaire de traduire vos communications, même écrites, en capsules vidéos en langue des signes et en **Facile à Lire et à Comprendre** (FALC) (voir page 9).

Enfin, la **Boucle à Induction Magnétique (BIM)** peut également aider les personnes malentendantes, en captant le son à sa source et en l'amplifiant directement dans la prothèse auditive. Les personnes malentendantes peuvent dès lors percevoir un son pur, dépourvu de bruit de fond, en changeant simplement le mode de sélection de leur prothèse auditive et en choisissant la position T.

Prestataires* :

Interprétation Langue des Signes :

- SISW et SISB (FR)
- CAB Vlaanderen (NL)

Interprétation LS à distance :

- Relais-Signes (FR)
- Afstandtolken (NL)
- Teletolk (NL)

Capsules vidéos :

- MU-SK (FR)
- Visual Box (NL)
- Sign Fuse (NL/FR)

Vélotypie :

- Velotype (NL/EN)
- Powerling (FR)



La vue

Les déficits visuels vont de la cécité (absence totale de la vision) à la malvoyance (baisse d'acuité visuelle – image de mauvaise qualité).

Par exemple, certaines personnes ne voient qu'en périphérie ; une tache noire apparaît au milieu de leur champ de vision. D'autres ne distinguent que certaines couleurs ou que des nuances de gris.

Pour améliorer la visibilité d'un texte, les personnes déficientes visuelles pourront utiliser des **loupes** ou des **outils informatiques pour zoomer** sur les contenus, elles changeront les contrastes des documents ou agrandiront les caractères, etc. Vous pouvez aussi penser à leur fournir directement des documents écrits en plus grands caractères ou à ajuster vous-mêmes les contrastes.

Outil pour vérifier les contrastes :

Colour Contrast Analyser
(en téléchargement libre)

Outre ces astuces pour modifier la forme d'un document, les personnes aveugles ou malvoyantes ont recours aux logiciels de synthèse vocale, au braille et à l'audiodescription :

* Les coordonnées des prestataires sont reprises en fin de brochure.

→ Les logiciels de synthèse vocale

La synthèse vocale est utilisée pour lire tout ce qui est affiché sur les téléphones ou ordinateurs. Elle permet de rendre accessible l'information aux personnes aveugles ou malvoyantes, mais aussi aux personnes dyslexiques, aux personnes peu ou pas scolarisées, aux personnes âgées qui ont des difficultés à se concentrer...

Elle est utilisée pour naviguer sur internet mais également pour lire des documents Word, PDF, des présentations... Dans les gares, elle peut être utilisée pour s'orienter via des balises sonores, certains automates de vente de billets en sont équipés tout comme certains distributeurs de billets dans les banques.

Veillez donc à rendre vos documents numériques (Word ou PDF) lisibles par ces logiciels et à fournir une version électronique de tous vos documents écrits (voir communication web).

Prestataires pour l'accompagnement ou la vérification de l'accessibilité de vos documents Word et PDF

- Inclunet (Passe-Muraille)
- AnySurfer

→ Le braille

Certaines personnes déficientes visuelles utilisent également le braille pour lire et écrire. Le braille est formé de points en relief lus grâce au toucher. Il existe une barrette braille qui convertit les différents caractères à l'écran en caractères braille grâce à un système de piquots rétractables. Lors d'un évènement, vous pourrez proposer à la demande une version en braille de vos documents écrits.

Prestataires pour la traduction et impression de vos documents en braille :

- La Ligue Braille
- Les Amis des Aveugles

→ L'audiodescription

Il s'agit d'un texte en voix-off qui décrit les éléments visuels d'une œuvre comme les actions, les mouvements, les expressions, les décors ou encore les costumes. Ce complément aux dialogues permet de rendre accessibles des films, des fictions ou des spectacles aux personnes déficientes visuelles.

Prestataires d'audiodescription :

- P-A-F (FR)
- Audioscenic (FR/NL)



Le mouvement et la mobilité

Les déficiences motrices varient en fonction de la localisation de l'atteinte physique (membres supérieurs et/ou inférieurs, tronc, entièreté du corps).

Les moyens de communication privilégiés des personnes déficientes motrices peuvent être : **la voix, la lecture - l'écriture ou la navigation au clavier.**

En effet, certaines personnes avec une mobilité manuelle très réduite n'utilisent pas de souris, mais uniquement la touche Tab du clavier d'ordinateur qui permet de se déplacer d'élément en élément. Néanmoins, si un site n'a pas été bien conçu, cette méthode peut s'avérer fastidieuse. Il existe des bonnes pratiques pour améliorer l'accès à un contenu lors d'une navigation au clavier. Le tout est de s'adresser à un webmaster conscientisé et bien informé (voir communication web).

Elles pourront également utiliser un **trackball** : une boule insérée dans le clavier, que l'on manipule avec les doigts et qui fait office de souris.

Une personne handicapée moteur peut aussi avoir des difficultés d'élocution. Elle utilisera dans ce cas une **synthèse vocale** pour communiquer en face-à-face. Cet outil lui permet de taper sur un clavier ce qu'elle souhaite dire puis de laisser une voix parler à sa place.



La compréhension et l'interaction

Les personnes en situation de handicap intellectuel peuvent rencontrer diverses difficultés : de compréhension, d'assimilation des informations, d'abstraction, d'analyse, de sens critique, de repérage et d'orientation, de réactivité face à une situation ou à un danger, d'anxiété face à des situations nouvelles ou difficiles...

Les outils et moyens à utiliser pour communiquer avec elles sont : **l'accueil et l'accompagnement humain, la voix, la lecture, les pictogrammes et les supports imagés.**

Pour leur permettre de retenir et de comprendre plus facilement les informations utiles, communiquez-les à l'avance et par écrit.



Le FALC

Le langage Facile à Lire et à Comprendre (FALC), appelé en anglais « Easy to read », présente une version simplifiée d'un texte qui permet d'être compréhensible (notamment) par des personnes en situation de handicap intellectuel. Il obéit à des règles bien précises telles que : utiliser des mots d'usage courant, écrire des phrases courtes, n'indiquer qu'une idée par phrase, associer un pictogramme au texte, rendre la mise en page facile à suivre...

Il est essentiel de toujours impliquer des personnes déficientes intellectuelles dans l'écriture ou la relecture en FALC.

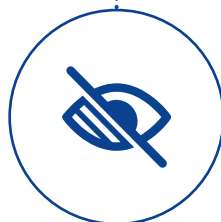
Pensez donc à fournir une version en FALC de vos documents écrits et à signaler l'accessibilité de l'information avec la présence du logo FALC.

Référence :

FALC : <http://easy-to-read.eu/fr/european-standards/>

Prestataires pour formations et traductions en FALC :

- Wablieft vzw (NL)
- Inclusion asbl (FR)



Les bonnes pratiques à mettre en œuvre en fonction du type de communication utilisé



Communication écrite

→ La mise en page et le format

- Pour les documents en Word et en PDF, respectez les normes d'accessibilité numérique (voir « communication web »).
- Alignez les textes sur la gauche.
- Utilisez les « Niveaux de Titres » dans votre traitement de texte pour structurer le document.
- Évitez les colonnes et ne mettez pas trop d'information dans une même page.
- S'il y a une énumération, utilisez des listes à puces ou tirets.
- Augmentez l'interligne (1,5 idéalement).

→ Les polices de caractère

- Utilisez une police simple et facile à lire : sans ombrages, contours, ni empattement. Ex. Verdana.
- Ne diminuez pas l'espacement entre les caractères.
- Optez pour une taille de police de min. 12 voire 14 pour un public déficient intellectuel.
- Veillez au contraste entre la couleur de la police et le fond de la page. Exemple : Ce n'est pas très lisible, car trop clair. (Tableau page 11).
- N'utilisez pas plusieurs couleurs ou polices de caractère dans un même texte ; certaines personnes ont des difficultés à les identifier.

→ Les mots et le style

- Faites des phrases courtes.
- Optez pour des constructions de phrases actives et affirmatives (peu ou pas de négation).
- Évitez les coupures de mots en fin de phrases (césures).

→ Les images

- Évitez de mettre de l'écrit sur un fond imagé.
- N'hésitez pas à présenter certains textes sous forme d'illustrations par le biais de schémas explicatifs.
- Dans les documents numériques, site web... ajoutez un texte alternatif aux images si celles-ci apportent de l'information (voir communication web).

À inclure dans votre cahier des charges :

- Traduction en FALC
- Contrastes qui respectent un ratio minimum de 4,5 : 1 pour les textes et 3 : 1 pour les titres
- PDF accessibles à la norme WCAG 2.1, niveau AA
- Taille de caractères : 12 min.
- Prévoir la traduction des écrits en langue des signes

→ Tableau des indices de contrastes visuels entre deux couleurs

	BLANC	GRIS	NOIR	BRUN	ROSE	POURPRE	VERT	ORANGE	BLEU	JAUNE	ROUGE
ROUGE	84									82	
JAUNE		73	89	80		75	76		79		
BLEU	82										
ORANGE				76							
VERT	80										
POURPRE	79										
ROSE				73							
BRUN	84										
NOIR	91										
GRIS	78										
BLANC											

Recommandation : choisir les combinaisons des couleurs où le contraste visuel est $\geq 70\%$

Ne pas utiliser (inférieur à 70%)

Conforme (supérieur ou égal à 70%)



Communication web

Depuis 2016, une directive européenne oblige tous les sites web et applications mobiles des organismes publics à devenir accessibles : les personnes handicapées ne doivent rencontrer aucun obstacle pour les utiliser, les lire ou les comprendre.

Lorsque vous commandez un site web, vous êtes donc tenu légalement de respecter les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1), niveau AA, des règles internationales relatives à l'accessibilité des contenus Web. Cela concerne aussi les documents téléchargeables, ainsi que les fichiers audio et vidéo présents sur votre site.

Pour vous y aider, la Région de Bruxelles-Capitale a édité une brochure sur l'accessibilité numérique, que nous vous invitons à consulter. Ce document donne des conseils concrets pour rendre tous les éléments d'un site (textes, liens, images, audio, vidéo, tableaux, formulaires...) accessibles.

Prestataires et outils pour vous accompagner :

- Includnet
- AnySurfer (labellisation)

À inclure dans votre cahier des charges :

- Respect des normes WCAG 2.1, niveau AA
- Si vous ne pouvez pas vérifier la conformité en interne, demandez au prestataire un certificat de conformité délivré par un auditeur externe, ou la labellisation Anysurfer
- Réf. Accessibilité numérique : 4/10/2018 - Ordonnance relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes



Communication multimédia

Pour chaque média, prévoyez :

- une retranscription textuelle pour chaque média temporel (vidéo, podcast) et une alternative textuelle pertinente à chaque média non temporel (carte interactive, diaporama...)
- des sous-titres synchronisés
- une audiodescription
- la traduction en langue des signes
- le contrôle de la consultation de chaque média au clavier

- la compatibilité avec les logiciels de synthèse vocale

Outils :

YouTube permet de rédiger et de synchroniser des sous-titres à vos vidéos. Il existe une option de traduction automatique, qui nécessite une relecture pour corriger les (relativement nombreuses) erreurs.

Astuce : vous pouvez exporter les sous-titres de Youtube pour les intégrer à votre vidéo sur Facebook.

À inclure dans votre cahier des charges :

- Respect des normes WCAG 2.1 AA
- Audiodescription
- Traductions en LSF et VGT
- Retranscription textuelle
- Sous-titres

- Diversifiez les moyens de communication : parole, écriture, dessin, gestes...
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou réactions.

Afin de former le personnel d'accueil, n'hésitez pas à organiser des formations à l'accueil des personnes en situation de handicap, des mises en situation qui permettront de comprendre les difficultés rencontrées ou encore diverses formes de sensibilisations.

Prestataires :

- FR : Contactez les associations membres du CAWaB
- NL : Groep INTRO - VFG - KVG - Inter - Brailleliga

Pour permettre à tous de vous contacter :

- Assurez-vous que les formulaires en ligne sont bien accessibles (voir accessibilité web).
- Pour des contacts par téléphone, vous pouvez faire appel à un service d'interprétation à distance tel que **Relais-Signes, Afstandtolken** ou **Teletolk** pour permettre aux personnes sourdes de vous contacter.
- Proposez également de communiquer par mail ou SMS.



Communication orale, services et accueil

Quelques conseils généraux concernant l'accueil dans votre service :

- De manière générale, ne préjugez pas des capacités de la personne.
- Proposez votre aide sans l'imposer.
- Adressez-vous directement à elle, même si elle est accompagnée.

→ Événement

Il est important de communiquer à l'avance sur l'accessibilité de l'événement en fonction du type de handicap et d'annoncer les dispositions que vous prévoyez pour cet événement. Par exemple, une personne sourde ne se rendra à un colloque que si elle sait qu'une interprétation en langue des signes est prévue.

Vous pouvez consulter la brochure réalisée par Visit.Brussels et AMT Concept concernant l'accessibilité des événements.

Adressez-vous à l'asbl Access-i qui vous accompagnera dans le processus, la certification et la communication sur l'accessibilité de votre événement.

Nous vous présentons ci-dessous quelques éléments importants, mais cette liste n'est pas exhaustive et ne garantira pas nécessairement l'accessibilité de votre événement à tous :

- Faites vérifier l'accessibilité des lieux par des professionnels : présence de sanitaires adaptés et des cheminements accessibles, de dangers potentiels, d'une bonne signalétique, de stationnement, ...
- Proposez de réserver une interprétation en langue des signes lors de l'inscription avec une date limite (si aucune demande n'a été formulée, l'interprète ne se déplace pas inutilement)
- Placez une boucle à induction magnétique
- Fournissez à la demande les documents en FALC, en braille, en grands caractères
- Prévoyez la retranscription grâce à la vélotypie (méthode de saisie de texte en direct et diffusée sur écran).
- Assurez-vous que le programme, les formulaires et les procédures d'inscription sont bien accessibles sur le site de l'événement (voir communication accessible).
- Mettez à disposition les présentations des orateurs sur une clé USB ou via un lien et transmettez-les avant l'événement.
- Prévoyez des chaises de repos et des tables basses si un repas est servi debout.

- De nombreuses personnes doivent se concentrer pour suivre les interventions et ont besoin de pouvoir relâcher leur attention ; prévoyez donc des pauses régulières (10 min environ toutes les heures) et des temps de parole adéquats.
-

Prestataires :

Access-i: Accompagnement et information sur le niveau d'accessibilité de votre bâtiment ou événement (FR/NL)

Référence :

Brochure « Handy Events Guide : Les clés de l'accessibilité événementielle » publiée par Visit.Brussels

À inclure dans votre cahier des charges :

- Certification accessibilité et communication du niveau d'accessibilité aux participants
- Veiller à l'accessibilité de l'invitation (formulaires d'inscription accessibles, en FALC, annonce en langue des signes,...)
- Interprétation en Langues des Signes : LSFB et VGT sur demande à l'inscription.
- Vélotypie
- Prévoir une traduction des contenus en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)
- Proposer lors de l'inscription des Programmes en braille/grands caractères/format numérique sur demande.



Annuaire des prestataires

ACCESS-I

www.access-i.be
info@access-i.be
081/39 08 78

ANYSURFER

www.anysurfer.be
info@anysurfer.be
02/210 61 49

AFSTANDSTOLKEN

(cfr. CAB Vlaanderen)

AUDIOSCENIC

www.audioscenic.be
info@audioscenic.be
0470/67 97 20

CAB VLAANDEREN

www.cabvlaanderen.be
09/228 28 08

CAWAB

www.cawab.be
info@cawab.be
081/13 97 87

GROEP INTRO

www.groepintro.be
info@groepintro.be
02/242 85 43

INCLUNET

www.inclunet.be
inclunet@passe-muraille.be
065/77 03 70

INCLUSION ASBL

www.inclusion-asbl.be
02/247.28.19

INTER

www.inter.vlaanderen
info@inter.vlaanderen
011/26 50 30

KVG

www.kvg.be
vorming@kvg.be
03/216.29.90

LA LIGUE BRAILLE

www.braille.be
info@braille.be
02/533 32 11

LES AMIS DES AVEUGLES

www.amisdesaveugles.org
info@amisdesaveugles.org
065/40.31.00

MU-SK (FR)

www.mu-sk.be
info@mu-sk.be

P-A-F

www.p-a-f.be
contact@p-a-f.be
0487/21 17 09

POWERLING

https://powerling.com/fr/
+33 (0)3/66 32 44 44

RELAIS SIGNES

(Cfr. SISW - SISB)

SIGN FUSE (NL/FR)

www.signfuse.com
sven@signfuse.com

SISB

www.infosourds.be
direction@infosourds.be
02 644 68 84

SISW

www.sisw.be
info@sisw.be
081 26 05 05

TELETOLK

http://teletolk.be

VELOTYPE

www.velotype.com
info@velotype.com

VFG

www.VFG.be
info@vfg.be
02/515.02.61

VISUAL BOX (NL)

www.visualbox.biz
info@visualbox.biz

WABLIIFT

www.wabliift.be
vraag@wabliift.be
015 44 65 12