



# HANDISTREAMING, COMMENT ADAPTER VOTRE COMMUNICATION À TOUS ?

Au besoin, une version alternative composée uniquement des textes de cette brochure est **disponible en téléchargement**

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

Le point médian peut représenter une difficulté supplémentaire pour de nombreux lecteurs et est aussi souvent mal interprété par les logiciels de synthèse vocale. C'est pourquoi il n'en sera pas fait usage dans ce guide, dans lequel les termes masculins doivent être compris dans leur forme épiciène.

# 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.

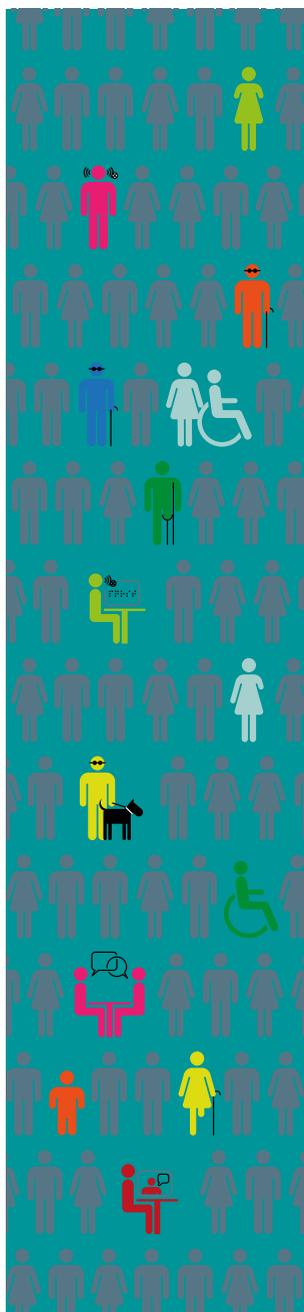
La communication adaptée nous concerne donc tous: chargé de communication, graphiste, traducteur, Ministre, gestionnaire de dossier, conseiller, accueillant, ...

Si la communication est 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 vous 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, ses membres et equal.brussels, 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 que de nombreuses personnes n'ont pas accès à certaines technologies. L'âge ou le fait d'être en situation de handicap peuvent créer une fracture numérique. Il est dès lors indispensable pour certains d'avoir accès à une alternative via un contact humain.

Il faut également se rappeler que le handicap nous concerne tous. En effet, les situations de handicap sont nombreuses, diverses et évolutives;

plus de 15% de la population européenne est en situation de handicap, 80% d'entre elles l'a été ou le sera au cours de sa 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 les nombreuses personnes ayant des difficultés de compréhension, quelle qu'en soit la raison.



# 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 en situation de handicap, 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 elle, 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.

À 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, utilisez des **capsules vidéo en langue des signes** et faites appel à un **interprète**. Utilisez l'écrit et le sous-titrage. Pour les conférences ou réunions, la transcription permet d'offrir en direct les contenus en sous-titrage ou en texte sur un écran.

**Utilisez 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. C'est pourquoi il est 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)
- Cosens-Coop' (FR)
- CAB Vlaanderen (NL)

##### **Interprétation LS à distance :**

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

##### **Capsules vidéos :**

- Visual Box (NL)
- LSFb ASBL (FR)

##### **Transcription :**

- Velotype (NL/EN)
- Dreamwall - SISB d'Info Sourds de Bruxelles (FR)
- 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 utilisent des **loupes** ou des **outils informatiques pour zoomer** sur les contenus, elles changent les contrastes des documents ou agrandissent les caractères, etc. Veillez à ajuster vous même les contrastes et proposez de fournir des documents écrits en plus grands caractères.

---

#### **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)
- Accessia (EQLA)
- 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 événement, proposez 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 en situation de handicap 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, illustrer le texte avec des photos ou des pictogrammes,, rendre la mise en page facile à suivre...

Il est essentiel de toujours impliquer des personnes déficientes intellectuelles dans l'écriture ou la relecture de votre texte FALC pour s'assurer qu'il est compréhensible.

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 : <https://www.falc.be/>

---

### Prestataires pour formations et traductions en FALC :

- Wablieft vzw (NL)
- Falc.be (Inclusion asbl)
- Access And Go - ABP



# 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).
- Évitez l'utilisation du double abrégé et du point médian.
- Retrouvez les recommandations d'equal.brussels pour dépasser le masculin générique dans **le guide de communication inclusive**.

## → 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 conformes à la Norme EN310 549 v.3.2.1 - Chapitre 10 (sauf 10.4.1.1)
- 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 en situation de handicap 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 2.2), niveau AA, des règles internationales relatives à l'accessibilité des contenus Web. Cela concerne aussi les documents téléchargeables, ainsi que les fichiers audios et vidéos 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 disponible sur le site d'[equal.brussels](http://equal.brussels) (rubrique Ressources) donne des conseils concrets pour rendre tous les éléments d'un site (textes, liens, images, audio, vidéo, tableaux, formulaires...) accessibles.

### Prestataires et outils :

- Includnet
- AnySurfer (labellisation)
- Accessia (EQLA)

### À inclure dans votre cahier des charges :

- Respect des normes WCAG 2.2, 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 au format .srt, non incrustés, en vue de permettre à l'utilisateur de personnaliser le format et ainsi correspondre à ses besoins spécifiques (taille, contraste, fond,...).
- 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 erreurs (relativement nombreuses).

**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 2.2 AA
- Audiodescription
- Traductions en LSFB et VGT
- Retranscription textuelle
- Sous-titres



## 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

la personne, même si elle est accompagnée.

- 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, organisez 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 sensibilisation.

### Prestataires :

- FR : Contactez les associations membres du CAWaB
- NL : Groep INTRO - Dito - Kannet - Inter - Brailleliga

Pour permettre à tous de vous contacter, prévoyez au minimum les 3 canaux de contact suivant; le guichet physique (avec du personnel formé), l'email ou le formulaire de contact, et le téléphone.

- Assurez-vous que les formulaires en ligne sont bien accessibles (voir accessibilité web).
- Pour des contacts par téléphone, faites appel à un service d'interprétation à distance tel que

**Relais-Signes, Afstandtolken**  
ou **Teletolk** pour permettre  
aux personnes sourdes de vous  
contacter.

## → 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 transcription des  
contenus 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,...) et des documents post-événement (actes, présentations...)
- 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

## ACCESSANDGO-ABP

www.accessandgo.be  
info@accessandgo-abp.be  
02/772 18 95

## ACCESS-I

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

## ACCESSIA (EOLA)

www.eqla.be/accessia  
accessia@eqla.be  
02/ 241 65 68

## 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

## COSENS-COOP'

www.cosens.be  
info@cosens.be

## DITO

www.ditovzw.be  
info@ditovzw.be  
02/515.19.31

## DREAMWALL - SISB d'Info-Sourds

www.infosourds.be/transcription  
0498/43 43 34

## GROEP INTRO

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

## INCLUNET (PASSE-MURAILLE)

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

## FALC.BE (INCLUSION)

www.falc.be  
02/247.28.19

## INTER

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

## KANNET

www.kannet.be  
info@kannet.be  
03/216.29.90

## LIGUE BRAILLE/BRAILLELIGA

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

## LES AMIS DES AVEUGLES

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

## LSFB ASBL

www.lsfb.be/traduction  
traduction@lsfb.be

## MU-SK

http://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

www.powerling.com/fr  
0033 3/66 32 44 44

## RELAIS SIGNES

www.relaisignes.be  
0496/50 22 81  
(Cfr. SISW - SISB)

## SIGN FUSE (NL/FR)

www.signfuse.com  
sven@signfuse.com

## SISB

www.infosourds.be  
sisb@infosourds.be  
02/ 644 68 84

## SISW

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

## TELETOLK

www.teletolk.be

## VELOTYPE

www.velotype.com  
info@velotype.com

## VISUAL BOX (NL)

www.visualbox.media  
info@visualbox.media

## WABLIEFT

www.wablief.be  
vraag@wablief.be  
015/ 44 65 12