

## **a** Accès des commerces aux personnes porteuses de handicap: «Je ne peux accéder qu'à un tiers des commerces de ma ville»

Le secteur du commerce semble petit à petit s'adapter aux besoins des personnes handicapées. Il reste toutefois encore beaucoup de travail. Témoignage.



*La maladie de Jean-Marie l'oblige à se déplacer en voiturette électrique. ©EDA - C.Dem*

Céline Demellenne  
Publié le 02-05-2022 à 07h00

Si certaines grandes enseignes adaptent progressivement leurs magasins aux besoins des personnes handicapées (lire ci-dessous), l'accessibilité des commerces reste un enjeu majeur.

Originaire de La Louvière, Jean-Marie Huet est quotidiennement confronté à cette réalité. Depuis sa naissance, il souffre d'une maladie musculaire rare, la myopathie de Bethlem, qui l'oblige à se déplacer en voiturette électrique.

Le quinquagénaire n'est pas du genre à se plaindre: *"Dans ma famille, ma grand-mère, ma mère, ma sœur, mon neveu et moi-même souffrons de cette maladie. En fait, c'est ma normalité!"* Actif dans une dizaine d'associations et d'organisations, il a toutefois à cœur de faire bouger les lignes, notamment en termes d'accessibilité des commerces.

## Seulement un tiers des magasins

Un rapide tour d'horizon du centre-ville de La Louvière permet de prendre la mesure du problème. *"Cela fait un peu moins de 40 ans que je fais des courses, et il y a des commerces auxquels je n'ai jamais pu accéder. S'il y a ne serait-ce qu'une seule marche, c'est fini pour moi! Sans rampe, c'est impossible à gérer avec ma voiturette électrique. D'autant qu'elle fait déjà 150 kilos, donc je ne peux pas demander d'aide."*

Jean-Marie estime pouvoir accéder à seulement un tiers des commerces de sa ville. Il nous montre néanmoins aussi les bons élèves. Plusieurs magasins ne présentent pas de marche à l'entrée, ou sont munis de rampes d'accès qui lui permettent alors de faire ses emplettes.

*"Dans ce petit commerce-ci, j'avais expliqué au patron que les allées du magasin étaient souvent encombrées. Il n'était pas facile pour moi de passer. Je lui ai fait la remarque et il a été très réactif!"*

Autre exemple dans une grande enseigne de prêt-à-porter: *"Ici, les portants ne sont pas trop hauts, ce qui n'est pas toujours le cas."* Les allées sont vastes, les miroirs assez bas, et les cabines d'essayages plutôt grandes. Jean-Marie distingue même une cabine de très grande dimension, au bout du couloir. *"C'est dommage qu'ils aient apposé cette banderole juste devant la cabine. Parce que là, on n'y a pas directement accès, on est obligé d'interpeller le personnel."*

Les terminaux de paiement, s'ils sont placés en hauteur, peuvent aussi constituer un obstacle. *"Si le câble était plus long, à la limite, on pourrait me le passer, mais c'est souvent juste. Je trouve cela étrange de les mettre si haut parce qu'en soi, ça nous désavantage et cela n'avantage pas vraiment les personnes valides."*

Les systèmes de paiement font partie des obstacles majeurs pour les personnes handicapées. *"Avec certains terminaux, il n'y a plus qu'un écran, ce qui pose problème aux personnes malvoyantes ou aveugles qui perdent leurs repères. Si la personne doit donner son code oralement, c'est délicat... Elle peut faire confiance au commerçant mais le client qui la suit aura aussi entendu la combinaison de chiffres."*

## Pas que les «chaisards»

Selon Jean-Marie, l'idée serait d'aboutir à des aménagements raisonnables. *"Je pense qu'il faut que chacun ait conscience des contraintes de l'autre. On ne peut pas tout demander aux commerçants!"* Mais l'accessibilité reste un défi de taille, et pas seulement pour les "chaisards" comme lui, dit-il avec humour. *"Comme je le dis toujours, je ressemble au panneau, donc personne ne me dira que je ne suis pas handicapé. Par contre, il y a tous les handicaps invisibles. Certaines personnes ne peuvent pas rester debout trop longtemps pour des raisons de santé."*

Si les autorités publiques et le secteur doivent continuer le travail dans le sens d'une meilleure accessibilité pour tous, Jean-Marie estime qu'un travail de sensibilisation auprès des commerçants est également primordial.

*"À La Louvière, avec le conseil consultatif de l'inclusion des personnes en situation de handicap, on aimerait réaliser une brochure à destination des commerçants pour expliquer comment réagir, au niveau de l'accueil. Un exemple: si je me rends dans un magasin, on va parfois avoir tendance à s'adresser à la personne qui m'accompagne, et pas à moi directement. L'idée, c'est de dire comment réagir, et de démystifier tout cela. L'accessibilité, ce n'est pas seulement rendre les commerces accessibles physiquement. C'est aussi la sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de handicap."*

## ZEB a finalisé l'adaptation de ses magasins

Il y a quelques jours, la chaîne de magasins multimarques ZEB a annoncé avoir finalisé l'adaptation de ses 74 magasins aux besoins des personnes en situation de handicap.

Avec le projet *ZEB for everyone*, la chaîne a réalisé, en l'espace d'un an, plusieurs aménagements: la création de places de parking, de passages plus larges, mais aussi la mise en place de rampes d'accès.

L'initiative est née en pleine crise du coronavirus. La chaîne de vêtements avait alors constaté un accroissement de la demande de shopping privé et d'accompagnement personnalisé. *"Une enquête menée auprès des personnes porteuses de handicap, en amont de ce projet, a montré que près de sept personnes sur dix achèteraient davantage en magasin si ceux-ci disposaient des installations nécessaires"*, indique la chaîne dans un communiqué. Parmi ces installations, les individus interrogés citaient des passages plus larges (66%), une entrée adaptée aux fauteuils roulants (63%) et un aménagement clair du magasin (51%).

En plus de l'optimisation des enseignes, l'idée était également d'offrir une formation au personnel des magasins afin de répondre aux mieux aux besoins des clients en situation de handicap.

## Un secteur conscient des problèmes

De nombreux ajustements doivent encore être réalisés afin d'accueillir, au mieux, les personnes handicapées dans les commerces. En Belgique, une réglementation établit déjà des normes en matière d'infrastructure. *"Il s'agit d'une réglementation régionalisée. Ces normes s'appliquent à la construction de tout nouveau magasin. La largeur des portes d'entrée y est bien définie, de même que celle des toilettes, il y est également question du passage en caisse, etc."*, explique Nathalie De Greve, directrice durabilité chez Comeos, la fédération du commerce et des services.

Ces normes relatives aux nouveaux commerces existent depuis une dizaine d'années. Mais quid des anciens magasins, qui ne sont pas censés respecter cette réglementation ? *"Ce qu'il faut savoir, c'est que dès que vous faites des aménagements, que vous entreprenez certaines rénovations, vous êtes obligé de respecter ces nouveaux standards."* Difficile cependant d'avancer un nombre ou une proportion d'enseignes membres de Comeos adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap. *"Étant donné que ces normes en matière de bâtiment existent depuis une dizaine d'années déjà, et qu'il y a dû y avoir pas mal de rénovations dans ce laps de temps, je pense qu'une majorité de nos membres sont en règle."*

## Un guide d'ici l'été

La fédération se dit cependant très préoccupée par la question de l'accessibilité des commerces, et en a même fait une priorité. *"Quand nous avons instauré notre première feuille de route en matière de RSE (NDLR: responsabilité sociétale des entreprises), nous avons fait une enquête auprès des consommateurs et de différentes parties prenantes pour déterminer des priorités. Nous avons comparé les attentes et nous nous sommes rendu compte que l'accessibilité était une problématique centrale."*

Aujourd'hui, Comeos collabore avec des organisations de référence pour l'accessibilité tant au nord qu'au sud du pays, à savoir Inter et le CAWaB (Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles). Avec ces partenaires, un guide à destination des enseignes membres de Comeos est notamment en cours d'élaboration. Celui-ci vise à centraliser les normes en matière d'accessibilité ainsi que les différences entre régions. *"Tout n'est pas uniformisé. Selon la région dans laquelle vous vous trouvez, les normes peuvent changer. La largeur de la porte d'entrée peut être de 85, 90 ou 95 centimètres suivant la région."* L'objectif est donc d'aider les entreprises à maîtriser cette réglementation et à la mettre en œuvre dans leurs magasins. Ce guide devrait être disponible cet été.

*"Après l'été, nous allons également organiser des formations sur l'accessibilité des sites internet en vue de la transposition d'une norme européenne sur le sujet, qui sera d'application en 2025 [...] Nous avons aussi organisé des webinaires sur l'accueil convivial des personnes en situation de handicap dans les magasins."* La fédération se dit tout à fait consciente de l'enjeu que représente l'accessibilité des commerces, dans une société où le vieillissement de la population constitue également un défi majeur.