

Communiquer de façon accessible à tous

Rendre vos messages compréhensibles et accessibles à tous prouve que vous êtes soucieux de vous faire comprendre par tout le monde et **que vous prenez en compte l'ensemble de la population**. Quoi de mieux que de communiquer de manière efficace et efficiente et de se faire comprendre par votre public-cible, n'est-ce pas là le but ultime d'une communication réussie ?

En effet, l'information et la communication font partie intégrante de notre vie : avoir accès aux informations, les comprendre, mais aussi pouvoir communiquer avec l'autre et se faire comprendre paraissent être des actions banales de notre quotidien, et pourtant, elles restent difficiles pour une frange importante de la population. En effet, en Belgique, c'est plus de 35% de la population qui sont des personnes à mobilité réduite. Il en conviendra qu'une bonne communication, qui concerne chacun de nous, est essentielle à toute interaction.

Pour vous aider à bien communiquer, [le CAWaB](#), le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles, un collectif de 21 associations qui défend une meilleure accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR), a réalisé la [brochure « Handstreaming : comment adapter votre communication »](#), brochure financée par Equal.Brussels.



Ce document vous propose les outils pour adapter votre communication et ainsi se faire comprendre par tous, et plus particulièrement par les personnes handicapées. Cette brochure s'adresse prioritairement aux personnes en

charge de la communication au sein des cabinets et administrations en Région bruxelloise, mais reste un outil précieux pour toutes les ASBL, entreprises, ou particuliers, qui désirent rendre compréhensibles et accessibles leurs messages.

Rassurez-vous, cet exercice reste à la portée de tous, c'est d'ailleurs ce que vise cette brochure en vous guidant, pas à pas, sur la manière d'adapter au mieux votre communication. Tout d'abord, la première chose à garder à l'esprit quand vous êtes amené à communiquer avec une personne handicapée, c'est de lui offrir la possibilité de rester la plus autonome possible.

En fonction des difficultés, la brochure vous présentera les moyens de communication privilégiés et comment adapter vos messages en fonction des difficultés rencontrées par vos interlocuteurs ou du canal de communication utilisé.

Si vous communiquez par *écrit*, il faudra veiller au langage utilisé, à la mise en page et aux contrastes.

Afin d'adapter sa mise en page, il y a lieu d'utiliser des niveaux de titres pour structurer le message, des listes à puces pour une énumération, un interligne et une police de caractère simple et facile à lire, en veillant au contraste entre la couleur de la police et le fond de la page, ...

Pour adapter le contenu, faites traduire vos textes en FALC (Facile à Lire et à Comprendre), version simplifiée d'un texte qui permet d'être compréhensible pour les personnes en situation de handicap intellectuel, mais aussi pour les personnes sourdes ou ne maîtrisant pas le français.

Si vous communiquez sur le Web, vous devrez respecter les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG2.1) niveau AA, qui sont les règles internationales relatives à l'accessibilité des contenus numériques.

La Région de Bruxelles-Capitale a, à cet effet, rédigé [la brochure « Accessibilité numérique : des sites web pour tous »](#) qui vous explique clairement comment rendre vos messages accessibles pour tous.

Dans le cas de *messages multimédias*, il est conseillé de prévoir des sous-titres synchronisés (attention, les sous-titres générés automatiquement par *Youtube* peuvent vous être utiles, mais une relecture est nécessaire), une retranscription textuelle pour vos vidéos, podcasts, ... et une alternative textuelle pertinente pour chaque image, carte interactive, diaporama,

Traduire ses contenus en langue des signes permettra aux personnes sourdes de comprendre vos contenus. Il faut en effet savoir qu'il y a une importante part de personnes sourdes qui n'ont pas accès à la lecture ou l'écriture !

Pour toute *communication orale* (services, accueil de personnes handicapées, ...), il existe des formations pour le personnel d'accueil afin que celui-ci s'adresse de la manière la plus adaptée à la personne handicapée. A noter qu'il ne faut jamais préjuger des capacités de la personne et le premier geste à adopter est de proposer votre aide sans l'imposer, en diversifiant les moyens de communication (parole, écriture, gestes, dessin, ...).

De plus, pour permettre aux personnes handicapées de vous contacter, assurez-vous tout

d'abord de proposer des formulaires en ligne qui soient bien accessibles, en indiquant également une adresse mail ou un numéro de GSM (pour l'envoi éventuel de SMS). Pour les contacts par téléphone avec des personnes sourdes, le service Relais-Signes propose un service d'interprétation à distance.

Enfin, lors d'événements, 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. Pour y parvenir, [la brochure Handy Events Guide](#), réalisée par Visit.Brussels et AMT Concept, vous donnera tous les informations nécessaires. [Access-i](#) pourra également vous accompagner dans le processus, la certification et la communication sur l'accessibilité de votre événement.

Pouvoir communiquer avec une personne en situation de handicap ne relève donc pas de l'impossible, mais bien de la **nécessité**. Il existe de nombreux services qui pourront vous soutenir dans cette démarche et vous guider dans les meilleures décisions à prendre pour rendre vos messages clairs et accessibles à tous. [Vous trouverez leurs coordonnées à la fin de la brochure, que vous pouvez télécharger sur le site de CAWaB.](#)

CAWaB – Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles / 2019 / info@cawab.be

Adaptation tarifaire des cartes train à partir du 1^{er} février 2020

Les tarifs de la SNCB sont adaptés chaque année au 1^{er} février. Cette année, les cartes train trajet et les cartes train mi-temps seront augmentées de 2,87 %. Cette augmentation est supérieure à la hausse de l'indice santé car l'objectif de ponctualité a été atteint. L'intervention des employeurs reste, dans la majorité des cas, inchangée.

Pour plus d'informations à ce sujet, consultez l'article de l'UNISOC : <https://www.unisoc.be/articles/fr/public/adaptation-tarifaire-des-cartes-train-de-287-au-1er-fevrier-2020>