

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Version numéro	Date	Description
1.0	05.10.2023	Première publication
2.0	03.07.2024	Deuxième publication

Les points CASH sont des distributeurs de billets en cours de déploiement sur l'ensemble du pays, à des endroits où les citoyens se déplacent régulièrement. Les points CASH peuvent se retrouver

- en façade :



- sur des places publiques :



- dans des espaces intérieurs dédiés avec une porte d'entrée :



Nous mettons tout en œuvre pour que ces points CASH soient les plus accessibles possible aux personnes à mobilité réduite.

Nos points CASH sont catégorisés selon un code couleur vert, orange ou rouge, en fonction de leur niveau d'accessibilité.

L'accessibilité totale n'est malheureusement pas toujours possible partout, à cause, par exemple, d'une rue en forte pente, de travaux de structure trop importants pour abaisser suffisamment le niveau du sol dans un bâtiment, un sous-sol qui limite les possibilités, etc.

Notre objectif est de maximiser le nombre d'emplacements « verts », en faisant en sorte de garantir une accessibilité totale pour au moins 75% de nos emplacements pour le 01/01/2026.

Nous avons établi la catégorisation ci-dessus pour permettre aux utilisateurs.trices concerné.e.s de se préparer au mieux.

Le choix des lieux où nous installons nos points CASH est dicté par une série de critères, décrits ci-dessous.

1. Choix d'emplacements

Un réseau équilibré de distributeurs de cash tient compte des environnements de vie et de travail, des lieux où l'on utilise du cash (centres commerciaux, horeca, ...) et des modes de déplacements (transports en commun, voiture, vélo, à pied,...).

Nous voulons donc être présents aux endroits clés des déplacements quotidiens des citoyens.

Nous essayons aussi d'être présents dans des lieux les plus divers possibles, des places de village aux grands centres commerciaux, en passant par les rues commerçantes très fréquentées et les centres plus calmes.

Dans les grandes villes, il s'agit d'un mix entre quartiers piétonniers et emplacements accessibles en voiture. Pour ces derniers, nous nous efforçons de trouver des emplacements à proximité de places de parking (de longue ou courte durée).

C'est pourquoi nous consultons aussi les autorités locales.

2. Accessibilité aux personnes en fauteuil roulant ou déambulateur, ou présentant un autre handicap moteur – point de vue architectural

Notre communication comporte des pictogrammes pour informer les utilisateurs.trices du niveau d'accessibilité de nos emplacements de points CASH.

Les critères que nous prenons en compte pour déterminer si un site est « rouge », « orange » ou « vert » ont été définis en collaboration avec l'association Inter.

Ces pictogrammes sont à interpréter comme suit :

- **Vert** : accessible aux personnes en fauteuil roulant ; il n'y a pas de différence de niveau du sol et la porte est suffisamment large, pour une accessibilité en toute autonomie.
- **Orange** : partiellement accessible aux personnes en fauteuil roulant ; l'aire de rotation peut être trop exiguë, le sol peut être un peu trop incliné et/ou la porte un peu trop étroite : le site est dès lors moins accessible aux utilisateurs en fauteuil roulant et l'aide d'un tiers peut être nécessaire.
- **Rouge** : inaccessible aux personnes en fauteuil roulant ; il y a une grande différence de niveau du sol, il y a quelques marches à l'entrée ou la porte n'est pas assez large. Nous invitons dès lors les personnes concernées à se rendre dans un autre point CASH. Notre localisateur permet de trouver les points CASH les plus proches et fournit des informations sur l'accessibilité de chaque emplacement.

Points CASH en façade ou dans un kiosque

La hauteur du point CASH est telle que le clavier et le lecteur de cartes sont accessibles à tou.te.s, y compris aux personnes de petite taille et aux personnes en fauteuil roulant.

Ceci permet de faire en sorte que 99 % de nos points CASH en façade ou dans un kiosque extérieur sont accessibles aux personnes ayant un handicap. Ce chiffre ne peut malheureusement pas se porter à 100%, pour des raisons architecturales dans certains cas.

Pour les points CASH situés dans des lieux intérieurs tels que les centres commerciaux, nous privilégions les emplacements proches des entrées ou des principaux points de repère. Si nous nous situons à un autre étage, un ascenseur est prévu.

Points CASH dans un « CASH-shop »

Dans les « CASH-shops » (emplacements intérieurs dédiés qui accueillent des points CASH proposant parfois aussi la fonction de dépôt d'argent), les distributeurs sont également placés à une hauteur telle que le clavier et le lecteur de cartes sont accessibles à tou.te.s, y compris les personnes de petite taille et en fauteuil roulant. Si l'emplacement est néanmoins catégorisé « rouge » (pas accessible) ou « orange » (partiellement accessible), cela concerne l'accès à l'espace intérieur (porte, seuil).

Dans nos recherches d'emplacements intérieurs, nous essayons de privilégier des espaces accessibles aux personnes à mobilité réduite, pour autant que ce soit possible dans la rue ou le quartier concerné. Cela implique souvent des travaux, que nous réalisons dans la mesure de nos possibilités en tant que locataire.

L'aire de rotation des utilisateurs en fauteuil roulant ou en déambulateur au sein de l'espace est aussi prise en compte. Aucun obstacle supplémentaire n'est construit dans cet espace. Si nécessaire, la porte est équipée d'un ferme-porte automatique, qui peut être actionné au moyen d'un bouton clairement visible.

3. Nos distributeurs automatiques (accessibilité + écrans)

Nos distributeurs automatiques ont été minutieusement testés en laboratoire par un groupe d'utilisateurs composé par les associations Inter et CAWab. Nous les avons ainsi soumis à un contrôle critique au niveau des écrans, de la langue et des différentes composantes des distributeurs.

Les groupes étaient constitués de :

- personnes présentant un handicap visuel, malvoyantes ou aveugles ;
- personnes présentant un handicap physique et/ou moteur ;
- personnes présentant un handicap mental ;
- personnes âgées ;
- personnes de langue étrangère ;
- personnes analphabètes et/ou en fracture numérique.

Nous en avons tiré une série de conclusions. Sur les 30 suggestions d'amélioration, 11 sont déjà mises en œuvre et 10 sont sous étude. Vous trouverez en annexe le détail.

Nous répondrons ainsi à deux tiers des recommandations.

Lors de l'achat de nouveaux appareils, nous tiendrons systématiquement compte des conseils donnés par les associations Inter et CAWab ainsi que des normes du « European Accessibility Act ».

Concernant les autres recommandations, elles ne peuvent être appliquées aujourd'hui, pour des raisons techniques ou légales. Nous restons attentifs à toutes les évolutions du marché des distributeurs de billets et continuerons à tout mettre en œuvre pour améliorer l'accès à nos points CASH dans la mesure de ce qui est possible.

Le choix de nos distributeurs est conditionné par l'offre actuelle des fournisseurs existants. Il n'existe malheureusement pas, sur le marché, de distributeurs qui présentent un espace sous l'écran pour glisser ses jambes. Aujourd'hui, la seule solution est d'y accéder en chaise roulante latéralement pour s'en approcher suffisamment. Nous sommes bien conscients que tous les utilisateurs n'en ont pas la possibilité. Lors de l'achat de nouveaux distributeurs, nous examinerons, en collaboration avec les organismes précités, si les fournisseurs de distributeurs automatiques peuvent proposer une alternative qui offre un bon confort d'utilisation tout en respectant les règles de sécurité.

Last but not least : tous les points CASH sont accessibles aux personnes malvoyantes pour le retrait de cash et le changement de code PIN.

Il leur suffit d'apporter leurs propres écouteurs, de les brancher et la machine fait le reste : dès que les écouteurs sont branchés, un audio-guidage démarre. A ce moment, l'écran s'éteint par mesure de sécurité et l'utilisateur.trice n'a plus qu'à suivre les étapes de l'audio-guidage pour faire sa transaction. Dès que les écouteurs sont débranchés, l'appareil revient en mode standard.

Des autocollants en braille seront aussi apposés aux endroits-clés de chaque distributeur, pour permettre aux personnes malvoyantes et aveugles d'en identifier facilement les différentes composantes (lecteur de cartes, etc.).



Annexe : les 11 améliorations suggérées par les associations INTER et CAWaB, que nous avons mis en œuvre

Le contrôle par les associations a porté sur quatre aspects :

1. Communication externe

- Description de ce que nous mettons en place pour garantir l'accessibilité de nos distributeurs automatiques

2. Écrans et logiciel

- Adaptations pour les personnes atteintes de daltonisme
- Réglage des contrastes sur les touches
- Éviter les dégradés de couleurs
- Adapter la taille des caractères à l'écran
- Harmonisation du vocabulaire
- Clarification des icônes
- Evaluer le délai d'attente avant que la transaction ne soit interrompue (ni trop court ni trop long)
- Clarification de l'écran "êtes-vous toujours là ?"
- Clarification de certaines formulations

3. Guidage vocal pour les personnes malvoyantes et aveugles

- Ajouter plus de fonctions (consultation du solde).

4. Matériel

- Pas encore d'action prise

Annexe : les 10 améliorations suggérées par les associations INTER et CAWaB, que nous étudions pour mettre en œuvre

Le contrôle par les associations a porté sur quatre aspects :

1. Communication externe

- Rendre le localisateur sur www.cash.be (encore plus) accessible, grâce à la technologie vocale

2. Écrans et logiciel

Tous les actions listées sont déjà implementées

3. Guidage vocal pour les personnes malvoyantes et aveugles

- Affichage en braille (auto-collant)
- Possibilité de passer les explications
- Expliquer comment contrôler le volume
- Rédaction plus simple et plus courte
- Explication des fonctionnalités des touches
- Description du clavier
- Expliquer la procédure d'urgence, pour arrêter la transaction en toute sécurité
- Ajouter plus de fonctions (choix des billets).

4. Matériel

- Autre filtre de confidentialité : 2 directions au lieu de 4, pour permettre une bonne visibilité depuis une basse hauteur (personnes de petite taille et en fauteuil roulant).