

N° 57 – Juillet 2014

Info


construction-adaptée

Tout est bien qui finit bien – guichets postaux à hauteur de fauteuil



Schweizerische
Fachstelle
für 
behindertengerechtes
Bauen

Centre suisse
pour 
la construction
adaptée
aux handicapés

Centro svizzero
per 
la costruzione
adatta
agli andicappati

Le Service public est aussi pour les clients en fauteuil roulant

Lors de la conception de nouveaux guichets, fabriqués en série, la Poste a «oublié» ses clients handicapés. Aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée par des négociations et ce n'est qu'après une action coordonnée du conseiller national Christian Lohr et un recours, que la Poste accepta de revoir sa stratégie en matière de guichets. Le résultat positif obtenu est un guichet convenant aux fauteuils roulants que la Poste installera dans toute la Suisse à partir du 1er juillet 2014.

En 2010 déjà, le service de consultation lausannois AVACAH (Association vaudoise pour la construction adaptée aux personnes handicapées) avait constaté que lors de la rénovation de la poste à Ecublens (VD) personne n'avait pensé aux personnes en fauteuil roulant. Seuls avaient été prévus des guichets ne pouvant être utilisés que debout. L'AVACAH introduisit un recours contre ce désavantage des utilisateurs de fauteuil roulant. Elle exigea – en s'appuyant sur la LHand (Loi sur l'égalité des handicapés) et la norme SIA 500 – qu'au moins un guichet de poste soit accessible en fauteuil roulant.

Après que la Poste, à la suite de plusieurs rounds de négociations se soit engagée par écrit à mettre au point un guichet conforme à la LHand, l'AVACAH retira son recours. La Poste semblait disposée à accepter les requêtes de ses clients handicapés.

Guichets adaptés aux fauteuils roulants non prévus

Mais par la suite, cette supposition s'avéra trop optimiste. En 2012, deux ans plus tard, lors de la rénovation de la poste d'Othmarsingen, dans le canton de Soleure, on construisit à nouveau des guichets qui devaient être utilisés debout et arrivaient à hauteur d'épaule des handicapés (voir photo). La Poste avait oublié le résultat des négociations avec l'AVACAH de 2010, ou bien n'en avait pas entendu parler au-delà de la barrière des röstis! Le service de consultation soleurois pour la construction sans obstacle de Procap estima à juste titre que c'était inacceptable et prit contact avec la Poste. Il n'était plus

possible de modifier les guichets d'Othmarsingen, mais les discussions avec la Poste mirent en évidence le fait que des guichets adaptés aux handicapés n'étaient pas prévus dans les rénovations futures.

Service à une «petite» table

C'est alors que réagirent immédiatement les trois organisations membres du Réseau de la construction adaptée aux handicapés (Centre suisse, Procap et Pro Infirmis). Il était impensable que la Poste, un des principaux services publics, installe dans toute la Suisse des guichets inutilisables par les personnes en fauteuil roulant. L'organisation faîtière Egalité Handicap donna tout son soutien à cette position, estimant que la Poste, organisation financée par la Confédération, se devait tout particulièrement d'appliquer les qualités requises par la LHand et la norme SIA 500. Il s'ensuivit durant l'année suivante de nombreux échanges de courriels, d'appels téléphoniques et de difficiles rencontres. Finalement, pour montrer sa bonne volonté, la Poste mit au point une table de secours près du modèle actuel de guichet, mais les utilisateurs de fauteuil roulant se sentirent mis de côté et discriminés par cette «petite» table.

Le conseiller national met de l'huile dans les rouages

Lorsqu'un collaborateur du Centre suisse apprit que la poste de «son» quartier à Zurich devait être rénovée, le Centre fit opposition, par précaution, contre le projet de transformation. Son but n'était pas seulement d'obtenir une solution satisfaisante à Zurich, mais dans toute la Suisse. Christian Lohr, conseiller national PDC de Thurgovie et lui-même astreint au fauteuil roulant, apporta son soutien à cet objectif. Il demanda au Conseil fédéral des renseignements sur les plans de rénovation de la Poste, ce qui mit de l'huile dans les discussions.

Le Centre teste un nouveau prototype

Là-dessus les médias s'en mêlèrent et soudain tout avança (cf. article de Blick du 12/12/2013 «La Poste chicane les handicapés»). Rapidement on chercha une solution pour un guichet convenant aux fauteuils roulants, ainsi qu'un lecteur de carte électronique et un module pour les signatures. Les experts du Centre apportèrent leurs connaissances techniques et purent tester le prototype. Selon le slogan «rien pour nous sans nous», autrement dit ne pas faire de plans sans consulter des



Beni Rüdisühli (technicien du Centre suisse) au guichet postal à Othmarsingen, trop haut pour les fauteuils. Photo: Centre suisse

personnes concernées, le Centre a demandé la collaboration de personnes atteintes de différents handicaps. Les données proches de l'expérience pratique ont permis l'élaboration d'un guichet méritant vraiment la désignation de «adapté aux fauteuils roulants». En outre, les personnes plus petites que la moyenne en profitent également.

Tout est bien qui finit bien

Rétrospectivement, on peut affirmer que pour les organisations de handicapés comme pour la Poste il aurait mieux valu attaquer à fond le problème dès 2010. Mais même les longues histoires peuvent avoir une fin heureuse: la Poste a compris qu'elle devait respecter la LHand. Elle a promis d'installer le nouveau guichet à partir du 1er juillet 2014 lors de toutes les rénovations et d'en proposer au moins un dans chaque bureau de poste. Entre-temps le Centre a naturellement retiré son recours.

On fêtera bientôt l'inauguration et le premier client en fauteuil roulant pourra régler de manière autonome ce qu'il doit faire à la poste. Au moment d'imprimer ce bulletin, nous ne connaissons pas encore le bureau postal concerné.

Andrea Holenstein

Le tigre de papier a reçu des dents

Commentaire de Joe Manser

A 17 ans j'ai espéré pour la première fois des guichets adaptés dans les PTT de l'époque: le 12 novembre 1970 le Conseil fédéral promulga les premières directives préconisant que les entreprises fédérales puissent être aussi utilisées par des clients handicapés. Le cahier des charges des constructions des PTT, en décembre 1980, insista: les bureaux de poste doivent être accessibles en fauteuil roulant. De plus, toutes les lois cantonales sur la construction exigent, depuis le milieu des années 90, que les bâtiments ouverts au public soient sans obstacles. Enfin 2004 vit l'entrée en vigueur de la LHand qui concrétisa l'exigence d'égalité contenue dans la constitution fédérale, notamment pour les entreprises proches de la Confédération, telles que la Poste, les CFF, l'EPF, etc.

Jusque là tout va bien. Mais malgré toutes ces prescriptions – la première date de plus de quarante ans – jusque récemment ce n'était pas encore évident pour la Poste d'accueillir normalement les clients en fauteuil roulant. Ce n'est que depuis les possibilités de recours données par la LHand et l'intervention du conseiller national Lohr, que le tigre de papier a enfin reçu des dents: même les clients en fauteuil roulant – tels que moi – peuvent à partir de 2014 utiliser comme tout le monde le Service public des bureaux de poste, nouveaux ou rénovés.

Qualités requises des guichets adaptés:

- La LHand exige de la Confédération, des cantons et des communes, qu'ils aménagent de manière adaptée aux handicapés les bâtiments ouverts au public ainsi que les transports publics.
- Co-financée par la Confédération, la Poste a un engagement spécial selon la LHand. Le droit fédéral prévoit pour les entreprises proches de la Confédération qu'elles appliquent la norme SIA 500.
- L'article 7.4.1 de la norme SIA 500 prévoit que, côté clients, l'un au moins des plans de travail, guichets ou terminaux doit satisfaire aux exigences de cet article (notamment utilisation en position assise).
- L'utilisation, ou la participation aux objectifs d'un bâtiment, implique la possibilité d'utiliser à la poste les prestations offertes et d'accomplir toutes les activités habituelles. Il s'agit par exemple de l'utilisation des cartes de paiement et des modules de signature (prestation de signature électronique) ou la présence à une hauteur adaptée aux fauteuils roulants d'un plan d'écriture pour signer un formulaire.