



MÉMORANDUM À L'ATTENTION DES PARTIS POLITIQUES

Décembre 2018

Rédigé par le Collectif
Accessibilité Wallonie-
Bruxelles à l'occasion des
élections régionales,
fédérales et européennes
du 26 mai 2019

CAWaB – Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles

Siège social : Rue de la Fleur d'Oranger 1/213 – 1150 Bruxelles

Siège d'exploitation : Rue de la Pépinière 23 – 5000 Namur

Tel : +32 (0)81/13.97.87 - info@cawab.be - www.cawab.be

Table des matières

1. Préambule.....	- 4 -
2. Principe fondateur guidant les revendications du CAWaB.....	- 5 -
3. Revendications.....	- 5 -
3.1. Politique générale	- 5 -
3.2. Accessibilité dans la réglementation européenne.....	- 6 -
3.3. Mobilité et transports.....	- 6 -
3.4. Bâtiments ouverts au public – Règlementation - Espace public.....	- 10 -
3.5. Stationnement	- 11 -
3.6. Voiries	- 11 -
3.7. Parcs et jardins.....	- 12 -
3.8. Élections	- 13 -
3.9. Logement.....	- 13 -
3.10. Accessibilité de l'information, de la communication et du numérique.....	- 14 -
3.11. Accès à la formation et à l'enseignement	- 15 -
3.12. Formation des professionnels.....	- 15 -
4. Associations membres.....	- 17 -
5. Annexe.....	- 18 -
5.1. Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées ratifiée par la Belgique en juillet 2009 et entrée en vigueur le 1 ^{er} août 2009.....	- 18 -

1. Préambule

Le CAWaB regroupe une vingtaine d'associations et a pour but de défendre et promouvoir l'accessibilité dans l'esprit de la [Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées](#).

Le CAWaB défend le droit à l'accessibilité pour toute personne éprouvant une réduction de mobilité et dite **personne à mobilité réduite (PMR)**.

- Par « **personne à mobilité réduite** », l'association entend toute personne gênée dans ses mouvements en raison de sa taille, de son état, de son âge, de son handicap permanent ou temporaire ainsi qu'en raison des appareils ou instruments auxquels elle doit recourir pour se déplacer. Plusieurs facteurs peuvent rendre les déplacements difficiles : le handicap physique, la cécité, la surdité, la déficience intellectuelle, la grossesse, l'accident, les difficultés de compréhension de la langue ou simplement l'encombrement par l'utilisation d'un caddie, d'un landau, de colis, de bagage.
- Par « **accessibilité** », l'association entend toutes les mesures appropriées pour assurer aux personnes à mobilité réduite, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales.

L'accessibilité étant un thème transversal, le mémorandum du CAWaB s'adresse à tous les niveaux de pouvoir et traite de sujets tant politiques que techniques. En référence à la définition ci-dessus, l'accessibilité est à analyser et à décliner systématiquement en trois maillons essentiels :

- L'infrastructure : le bâti, le matériel, les outils seront accessibles à tous.
- Les services : l'accueil, l'accompagnement, les adaptations spécifiques mis à disposition pour bénéficier comme tout le monde des services.
- La communication : il est indispensable d'assurer une communication accessible qui permettra à tout un chacun de s'approprier l'information, mais également de communiquer sur le niveau d'accessibilité qui doit être vérifié et validé par des experts du vécu et des conseillers en accessibilité.

Le CAWaB souhaite vivement attirer l'attention des partis sur le fait que toute politique d'inclusion des personnes à mobilité réduite ne peut se faire sans mettre en œuvre le prérequis indispensable permettant l'autonomie de tous : l'ACCESSIBILITÉ.

La mise en œuvre des propositions reprises dans ce mémorandum offrira à chacun la liberté de participer à la vie sociale, culturelle, économique et politique de notre pays. Une société accessible se construira avec l'ensemble des acteurs privés et publics, individuels

et collectifs, économiques et non marchands, l'action des pouvoirs publics étant déterminante pour faire en sorte que l'inclusion soit l'affaire de tous.

2. Principe fondateur guidant les revendications du CAWaB

Le CAWaB demande l'application stricte et progressive de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées ratifiée par la Belgique en juillet 2009 et entrée en vigueur le 1^{er} août 2009, et plus particulièrement son article 9 relatif à l'accessibilité. Le texte est présenté en annexe.

Il est important de noter que la Belgique a également signé le protocole optionnel de la Convention. Ce qui signifie qu'elle accepte que le Comité international des droits des personnes handicapées reçoive et examine des plaintes présentées par des particuliers ou des groupes de particuliers qui s'estiment être victimes d'une violation, par notre pays, des dispositions de cette présente Convention, en ce compris l'article 9.

Au niveau national, Unia est désigné comme le mécanisme indépendant chargé de la promotion, de la protection et du suivi de l'application de la Convention. Les personnes handicapées pourront s'y adresser en cas de violation présumée de la Convention.

3. Revendications

De manière générale, le CAWaB a voulu inscrire dans son mémorandum des mesures et des revendications qui lui semblent « réalistes » à mettre en œuvre ou à initier durant la prochaine législature.

3.1. Politique générale

- a) Il est un principe qui devrait devenir la norme en Belgique de manière transversale à toute compétence et projet : ce qui est neuf, remplacé, renouvelé, rénové, DOIT être réalisé selon les principes du design universel, être ainsi accessible et permettre à tout un chacun une utilisation en autonomie.
- b) À tous les niveaux de pouvoirs, pour chaque entité et dans tout projet, l'accessibilité devrait être intégrée dès le départ. Elle doit dès lors être programmée, planifiée et assortie de budgets et délais réalistes. Pour cela, le CAWaB demande l'élaboration de « plans accessibilité », au niveau fédéral mais également dans chacune des régions du pays.
- c) Une mesure visant à prendre en compte systématiquement l'accessibilité (de type « handistreaming ») devrait voir le jour afin de garantir à l'ensemble de la population l'accès aux lieux ouverts au public, aux services et à l'information. Elle fixerait le cadre d'une vérification, à chaque niveau de pouvoir, de la prise en compte de l'accès aux personnes à mobilité réduite lors de tout projet, campagne,

travaux, évènement. Cette prise en compte doit être présente tant dans les phases d'élaboration, de mise en œuvre, de suivi que d'évaluation ou de campagne.

- d) La concordance entre le projet (par exemple le permis d'urbanisme) et sa réalisation ou son exécution devrait être vérifiée. Dans le cas du non-respect des législations relatives à l'accessibilité, des sanctions devraient être appliquées.
- e) La compétence étant transversale, chaque parti, mais également chaque membre de gouvernement devrait nommer un référent « accessibilité », en charge de l'exécution et du suivi de ce plan.
- f) Chaque projet bénéficiant de subventions publiques devrait voir son financement conditionné à un niveau minimal d'accessibilité. Il n'est en effet pas acceptable de financer avec des fonds publics des projets n'offrant pas un accès à l'ensemble de la population.
- g) Il est indispensable d'imposer des critères d'accessibilité dans les marchés publics. De la même manière, ces critères devraient être imposés dans tous les contrats de gestion des services publics et parapublics.
- h) Afin d'offrir une information coordonnée et vérifiée par des professionnels sur l'accessibilité, il serait utile de reconnaître officiellement, tant à Bruxelles qu'en Wallonie, l'outil de mesure de l'accessibilité « Access-i » permettant de donner une information simple et fiable aux personnes à mobilité réduite (www.access-i.be).
- i) La mise en œuvre de campagnes de sensibilisation destinées au grand public permettrait de sensibiliser la population en général sur l'importance de l'accessibilité et le fait que cela touche ou touchera chaque citoyen à un moment ou l'autre de sa vie.

3.2. Accessibilité dans la réglementation européenne

- L'Europe a voté l'Accessibility Act le 8 novembre dernier. [Ce texte manque cependant d'ambition](#). La Belgique devrait soutenir au niveau européen la définition d'une norme commune d'accessibilité.
- En lien avec le point précédent, la Belgique devrait apporter son soutien à l'établissement d'un référentiel européen d'accessibilité du cadre bâti.

3.3. Mobilité et transports

Le principe du transport public repose sur la logique des réseaux. Afin de permettre la mobilité de tous, y compris des personnes à mobilité réduite, il est essentiel d'assurer l'accessibilité du transport public, mais également une communication cohérente entre les différentes lignes et entre les différents modes de transport (train, métro, tram, bus) permettant l'intermodalité.

Revendications liées aux transports en commun :

- Établir des agendas précis de mise en accessibilité des services, des infrastructures et du matériel roulant en concertation avec les représentants des usagers à mobilité réduite et respecter les délais établis.
- Rendre accessibles intégralement et en autonomie tous les nouveaux projets (exemples : Tram 9 et Métro Nord à Bruxelles, téléphérique et tram à Liège, rénovation du métro à Charleroi, lignes rapides desservies par cars de tourisme...).
- Former et sensibiliser l'ensemble du personnel à l'accueil de personnes à mobilité réduite et à l'accessibilité (de la direction au personnel de terrain en passant par les responsables d'achat de matériel, les concepteurs et les constructeurs d'arrêts).
- Partager une information accessible et uniforme sur l'accessibilité effective de l'ensemble du réseau, et en temps réel en cas de perturbation.
- Rendre accessibles les processus de réservation et des recherches d'horaires et d'itinéraires.
- Élaborer, en concertation avec le secteur associatif, un référentiel du matériel roulant reprenant les normes nécessaires à l'accessibilité du réseau en autonomie.
- Généraliser les annonces sonores et visuelles des arrêts, des déviations et des correspondances. Importance particulière de la communication auprès des personnes en situation de handicap lors de situations d'urgence ou exceptionnelles.
- Améliorer la fiabilité du matériel – trop souvent encore, les dispositifs d'embarquement nécessaires aux utilisateurs de chaise roulante ou de déambulateur sont hors d'usage.
- Encourager la collaboration entre opérateurs par des mesures incitatives.

Revendications liées au transport par autobus et autocar national et international :

- Faire appliquer les mesures visant à offrir des conditions de transport non discriminatoires dans le transport par autocar prévues dans le Règlement européen 181/2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar. En effet, à ce jour, les compagnies de transport par autocar ne proposent pas suffisamment d'offres accessibles.

Revendications liées à l'accessibilité des taxis et du transport adapté :

- Élaborer des plans « taxi » régionaux qui prennent en considération les besoins des usagers PMR (évolution des normes d'accessibilité des véhicules,

augmentation des taxis accessibles jusqu'à 100% de la flotte, véritable formation des chauffeurs, contrôle des taxis bénéficiant d'une licence PMR afin qu'ils prennent bien en priorité des clients PMR)¹.

- Faire bénéficier les PMR d'un service au moins équivalent à celui offert aux citoyens valides, en termes de :
 - o Disponibilité : aujourd'hui, il n'est pas rare qu'une PMR doive attendre deux heures le taxi adapté qu'elle a réservé, se voie refuser une course, ou attende en vain un taxi.
 - o Prise en charge : des personnes avec chien d'assistance ou chien-guide se voient refuser des courses. Il arrive même que des chauffeurs passent leur chemin en voyant la nature du handicap du passager.
 - o Sécurité : pour gagner du temps, certains chauffeurs n'hésitent pas à ne pas attacher les passagers en chaise roulante.
- Reconnaître et soutenir les initiatives de transport adapté (taxi social, transport d'économie sociale...) et les intégrer dans les politiques régionales. Ces services ne peuvent en effet pas bénéficier de la gratuité de stationnement ou de l'accès aux bandes réservées aux bus et aux taxis, ce qui engendre des temps de trajets plus importants pour des personnes qui sont exclues du transport ordinaire du fait de leur inaccessibilité et un surcoût, nécessairement reporté au final sur le client.
- Augmenter les moyens financiers accordés aux opérateurs de transport afin qu'ils soient tous soutenus publiquement dans leurs actions en faveur du transport des personnes à mobilité réduite et qu'ils puissent répondre aux multiples demandes restées en souffrance (y compris pendant la semaine), ainsi qu'aux demandes en dehors des jours et heures ouvrables (soirées, week-ends, jours fériés).

Revendications spécifiques à la Wallonie

Le CAWaB demande la mise en œuvre des mesures de la convention signée entre les TEC et le CAWaB en juin 2018 :

L'amélioration de l'accessibilité des services du groupe TEC pour les PMR est définie dans une convention passée entre le CAWaB et l'OTW et actualisée au printemps 2018. Le CAWaB demande le suivi et l'application stricte de cette convention qui régit l'aménagement des arrêts, l'adaptation du matériel roulant, la procédure d'embarquement des chaises roulantes (y compris l'aide éventuelle des chauffeurs), les divers canaux d'information spécifiques aux PMR, la formation du personnel, la sonorisation de l'annonce des arrêts, ainsi que les modalités de suivi des avancées par

¹ Le CAWaB a initié la rédaction d'un [mémoire Taxi](#), diffusé par la CRM-PMR de la Région de Bruxelles-Capitale. Les revendications sont transposables aux autres régions. Pour plus d'infos, veuillez télécharger ce mémoire sur le site du CAWAB.

le comité de pilotage qui réunit périodiquement les représentants des associations de PMR et les opérateurs de transport public.

Revendications spécifiques à Bruxelles

Le CAWaB demande que la Région de Bruxelles-Capitale :

- s'engage formellement à imposer à la STIB de ne plus acquérir de matériel, construire ou rénover d'infrastructure, ou mettre en place de nouveaux services qui ne respecteraient pas l'accessibilité en autonomie pour les personnes à mobilité réduite.
- impose à la STIB de planifier avec des échéances fermes la mise en accessibilité des situations présentées dans la « [recommandation sur l'accessibilité des infrastructures et des équipements de la STIB pour les personnes en situation de handicap](#) » réalisée et mise à jour en 2018 par UNIA et le CAWaB, et des projets récemment sortis de terre (p.ex. les lignes 8 et 9 ainsi que l'application mobile).

Revendications spécifiques au fédéral

Aucune gare ferroviaire belge ne permet à ce jour l'accessibilité en autonomie pour tous. Le CAWaB a lancé un appel aux associations et organisations. 50 organismes ont interpellé cet été 2018 le Ministre Bellot et ont demandé :

- un audit révisé et publié annuellement ;
- un plan stratégique de mise en accessibilité avec budget et délais dédiés ;
- une communication actualisée de l'accessibilité du réseau pour tous les types de réduction de mobilité.

Par ailleurs, les associations du CAWaB demandent :

- une accessibilité totale en autonomie dans tout nouveau projet ;
- la révision du Revalor² pour rencontrer les besoins des voyageurs à mobilité réduite ;
- l'élargissement des critères définissant une gare en accessibilité intégrale. À ce jour, 4 critères définissent une gare accessible (présence d'automates accessibles, accès à tous les quais pour tous, hauteur des quais adaptée, présence de lignes guides). Il faudrait impérativement y ajouter un 5^{ème} critère lié à la possibilité de

² Manuel technique utilisé par la SNCB qui fixe des normes de construction relatif à l'environnement voyageurs (tel que les quais, les couloirs sous voies, les zones publiques des bâtiments de gare et les abords des gares). Il s'agit du point de référence pour une infrastructure accessible, y compris aux personnes à mobilité réduite.

faire appel à l'assistance pour embarquer dans le train, sans quoi il est impossible pour une personne en chaise roulante de monter à bord, même dans une gare dite « accessible ». Même sur base de ces 6 critères, seules 4% des gares (21) sont accessibles ;

- l'élaboration d'un référentiel du matériel roulant reprenant les normes nécessaires à l'accessibilité du réseau en autonomie ;
- l'augmentation significative du nombre de gares SNCB accessibles ;
- la suppression de la réservation obligatoire de 24 heures ou 3 heures à l'avance pour les personnes souhaitant une assistance pour monter ou descendre du train ;
- la désignation d'un « référent accessibilité » dans chaque service et direction ;
- la nomination d'un « manager accessibilité » au sein de la SNCB.

3.4. Bâtiments ouverts au public – Règlementation - Espace public

Les règlements d'urbanisme régionaux en Belgique intègrent un certain nombre de mesures visant à rendre relativement accessibles les lieux ouverts au public lorsqu'ils sont nouvellement construits ou largement rénovés. Cependant, les petits bâtiments (par exemple les commerces), mais surtout les bâtiments déjà existants, ouverts au public (tels que ceux liés aux soins de santé, aux administrations publiques, aux transports, aux lieux de formation et d'enseignement, aux lieux de travail, à la culture, au sport, aux loisirs...) ne sont à aucun moment tenus de se rendre accessibles aux personnes à mobilité réduite tant qu'ils ne sollicitent pas de permis ou n'effectuent pas de travaux de rénovation importants. Ce qui constitue une véritable discrimination pour toute une tranche de la population.

Le CAWaB demande dès lors :

- la réalisation obligatoire d'un diagnostic d'accessibilité pour l'ensemble des lieux ouverts au public, qu'ils soient privés ou publics, ceci permettant de cadastrer l'accessibilité des bâtiments existants ouverts au public ;
- de publier pour chaque bâtiment ouvert au public une déclaration d'accessibilité du bâtiment, et donner la possibilité à chaque citoyen de lui faire connaître les obstacles rencontrés ;
- une extension aux handicaps sensoriels, cognitifs et intellectuels des législations urbanistiques relatives à l'accessibilité, ainsi qu'une amélioration des prescriptions actuelles (voir les recommandations du « [Guide d'aide à la conception d'un bâtiment accessible](#) » réalisé par le CAWaB) ;
- la mise à disposition de dispositifs d'accueil et d'accessibilité pour les personnes sourdes, notamment des services d'appels en vidéo conférence avec interprète ;
- la mise à disposition de l'information du niveau d'accessibilité d'un bâtiment à ses visiteurs, locataires et futurs propriétaires, via un certificat d'accessibilité délivré par des services agréés de conseil en accessibilité ;

- la mise en place d'un mécanisme de progression du niveau d'accessibilité (par le biais d'un agenda d'accessibilité programmée sur base du diagnostic précité) ;
- la formation à l'accessibilité des agents régionaux des services d'urbanisme et de la mobilité ;
- une vérification systématique de la conformité des permis aux prescriptions en matière d'accessibilité ;
- une suspension des permis d'urbanisme en cas de non-conformité aux législations relatives à l'accessibilité en attendant des plans modifiés ;
- le conditionnement de la mise en exploitation d'un bâtiment à son accessibilité au même titre que les exigences des « normes pompiers ».

3.5. Stationnement

Le CAWaB demande de :

- revoir la norme concernant le stationnement réservé aux personnes handicapées en voirie et de la rendre applicable. Aujourd'hui, la norme définit un nombre d'emplacements réservés (quota) mais ne précise pas comment est calculé et distribué ce nombre dans l'espace ;
- définir des principes pour l'implantation des emplacements de parking, notamment la connexion avec les trottoirs et les voies d'accès aux infrastructures à usage collectif ;
- prévoir une procédure de récupération des cartes de stationnement après décès ou fin de validité. En effet, les abus d'utilisation de cartes de stationnement posent un souci de disponibilité pour les personnes handicapées qui ont réellement besoin d'un parking accessible.

3.6. Voiries

Au sein des voiries et de l'espace public, le CAWaB demande de :

- rendre accessible les voiries sur base du réseau structurant piéton communal. Ces itinéraires relient des pôles d'attraction prioritaires et importants au sein d'une commune ;
- la formation et la sensibilisation des responsables de projets en voirie sur l'importance du respect des couloirs de contournements des chantiers pour la sécurité et la mobilité des PMR et les piétons de manière générale. Par ailleurs, il faudra intensifier la vérification et appliquer les sanctions en cas de non-respect de cette sécurisation des chantiers.

- s'assurer de la remise en bon état systématique des trottoirs après les travaux (impétrants) ;
- mettre en œuvre à Bruxelles les PAVE (Plans d'accessibilité des voiries et de l'espace public), afin de ne pas perdre le bénéfice du travail d'audit des voiries réalisé ;
- ajouter la possibilité de signaler des problèmes d'accessibilité dans l'application [Fix My Street](#) à Bruxelles et développer cela dans les autres régions ;
- garantir le confort d'usage des revêtements piétons (planéité et adhérence) et soutenir les recherches menées sur les revêtements ;
- assurer la sécurisation et la séparation physique entre les piétons et les cyclistes ;
- mettre à jour le [vade-mecum piéton bruxellois](#) (Exemples : demander un ressaut à 0 cm dans les traversées piétonnes ou des dalles de vigilance sur toute la largeur de la traversée).

3.7. Parcs et jardins

Actuellement, les nouveaux parcs ou ceux en rénovation sont soumis au RRU à Bruxelles et au CODT en Wallonie. Etant donné que ces règlements n'imposent que des normes minimales d'accessibilité, essentiellement centrées sur les personnes en fauteuil roulant, les parcs réalisés sur la seule base de ces normes présentent une accessibilité insuffisante pour les personnes en situation de handicap sensoriel ou intellectuel par exemple.

Les demandes du CAWaB autour de l'accessibilité des parcs et jardins consistent dès lors à :

- étendre les exigences d'accessibilité afin d'intégrer des normes concernant toutes les personnes à mobilité réduite, quel que soit le handicap ou les difficultés rencontrées ;
- assurer une continuité dans les circulations et ce, quel que soit le propriétaire du lieu (région, commune...), et surtout lorsque différents propriétaires/gestionnaires coexistent ;
- créer un vade-mecum d'un parc exemplaire pour aider les porteurs de projet à réaliser un projet intégralement accessible ;
- inclure les normes minimales permettant une accessibilité intégrale des parcs et jardins dans tous les cahiers des charges pour les appels d'offres.

3.8. Élections

La Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées stipule que les autorités s'engagent à prendre des dispositions pour permettre aux personnes handicapées de vivre de façon autonome et sur un pied d'égalité avec les autres citoyens. À ce titre, l'article 29 de la Convention garantit la participation à la vie politique.

Voter est un droit, pas un privilège. Il est donc important que les personnes concernées puissent se rendre aux urnes et que les élections soient accessibles.

Le CAWaB demande à cet effet une accessibilité de tout le processus électoral pour tous, c'est-à-dire :

- rendre la communication des organisateurs des élections sur « Comment voter ? » accessible à tous ;
- rendre obligatoire la mise en accessibilité de la communication des partis politiques vers les électeurs (programmes et listes), sites internet, débats (tv ou live) ;
- pérenniser les aménagements provisoires bien souvent réalisés uniquement pour le jour des élections et qui pourraient servir au quotidien dans les infrastructures concernées ;
- rendre accessible en autonomie pour tous, y compris aux personnes en situation de handicap intellectuel ou sensoriel, la procédure de vote (que cela soit pour le vote papier ou le vote électronique) ;
- rendre les centres et les bureaux de votes 100% accessibles : au minimum un isolement adapté par bureau de vote ;
- assurer la formation et la sensibilisation des présidents, assesseurs, stewards... ;
- évaluer les moyens mis en œuvre via des enquêtes post-élections afin de rencontrer les réels besoins des électeurs ;
- assurer la disponibilité des taxis, transports en commun (et leurs services spéciaux destinés au transport des PMR), transports adaptés, etc. le jour des élections.

3.9. Logement

Les défis sont nombreux. Outre le manque de place dans des logements accessibles pour les personnes en situation de handicap, les besoins se multiplient avec le souhait pour tous, jeunes et moins jeunes, de vivre chez soi le plus longtemps possible, dans les meilleures conditions.

Le CAWaB défend le développement des « logements adaptables », c'est-à-dire des logements qui s'adaptent à l'évolution de la mobilité de ses occupants sans nécessiter des travaux importants, ni engager des frais élevés. À cet effet, il y a lieu de :

- définir une norme commune d'adaptabilité des logements privés et publics ;
- proposer un incitatif (prime) pour l'adaptabilité des logements privés ;

- imposer des quotas de logement adaptable et adapté dans le logement public et les AIS, et augmenter le nombre de logements disponibles ;
- adopter un plan progressif d'imposition de l'adaptabilité des logements privés ;
- établir le cadastre des logements adaptables et adaptés (dans le privé et le public) ;
- réviser la procédure d'attribution des logements accessibles ;
- diffuser et valoriser les services du consortium « construire adaptable », et assurer la pérennité de ses actions.

3.10. Accessibilité de l'information, de la communication et du numérique

De plus en plus, les informations sont diffusées par canal numérique exclusivement. Pour certains, l'accès à ces canaux de communication est notamment compliqué par l'âge ou le handicap. À l'ère du numérique, il ne faut cependant pas oublier que tout le monde n'est pas aussi connecté que la moyenne, pour des raisons financières mais aussi de facilité d'usage. Il faut donc maintenir les autres sources d'informations (papier), mais surtout privilégier le rapport et le contact humain là où c'est possible (guichets, accompagnateurs de trains, vendeurs...).

Afin d'assurer une communication adaptée à tous, le CAWaB recommande les mesures suivantes :

- anticiper l'obligation de mise en accessibilité des sites internet publics prévue pour septembre 2020, de manière à rendre les contenus web accessibles à toutes les personnes - quelle que soit leur façon d'y accéder. Concrètement, il s'agit de rendre les sites des administrations conformes aux normes visées par la [Directive européenne 2016/2102 du 22/12/2016](#), à savoir le niveau double A (AA) des WCAG (règles internationales relatives à l'accessibilité des contenus web) ;
- soutenir et encourager le développement des dispositifs d'interprétation à distance permettant aux numéros d'appels ou call centers (des administrations, hôpitaux, entreprises de services, lieux ouverts au public...) d'être accessibles aux personnes déficientes auditives ;
- travailler sur base d'un référentiel unique afin d'uniformiser l'interprétation des critères d'audit d'accessibilité numérique ;
- assurer une formation permanente du personnel chargé de publier du contenu web afin de s'assurer que celui-ci continuera sur le long terme à être accessible ;
- former un référent « accessibilité de l'information et du numérique » au sein de chaque administration, qui veillera à inclure cette dimension dans tous les projets de communication de l'administration ;
- pour chaque administration, publier une déclaration d'accessibilité de ses bâtiments et de ses sites internet, et donner la possibilité à chaque citoyen de faire connaître les obstacles rencontrés lors de sa visite ou sa navigation sur le site ;

- contrôler de manière appuyée les sites internet et applications concernées par la Directive européenne sur l'accessibilité numérique, transposée en Belgique fin 2018, et sanctionner les sites internet non-conformes ;
- imposer la traduction des communications (sur tout type de support) en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et en langue des signes (cette mesure peut dans un premier temps s'adresser aux sites des administrations publiques et aux entreprises d'utilité publique) ;
- imposer aux entreprises privées de rendre leurs sites internet accessibles, et en priorité aux entreprises de services d'utilité publique tels que l'énergie, les télécoms, les transports, les banques, les services postaux, les hôpitaux et les services de soins de santé... ;
- imposer la mise en accessibilité des contenus médiatiques, pédagogiques et de santé publique ;
- promouvoir et soutenir le sous-titrage, l'interprétation en langue des signes et l'audiodescription à la télévision, dans les salles de cinéma et de spectacle, dans les événements sportifs et culturels, etc. (voir à cet effet le [mémoire](#) de la Plateforme « Accessibilité à l'audiovisuel » et les [recommandations de Fédération Francophone des Sourds de Belgique](#) à ce sujet).

3.11. Accès à la formation et à l'enseignement

Afin d'assurer l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap, il est indispensable de leur permettre de suivre les formations, les cursus scolaires et les activités parascolaires qu'elles souhaitent, en garantissant l'accessibilité des infrastructures d'une part (voir point 3.4. de ce mémorandum), et l'accessibilité des contenus et des outils nécessaires à l'apprentissage de ces enseignements, d'autre part. Par ailleurs, il est essentiel de leur fournir l'accompagnement nécessaire à la poursuite de leurs projets de formation.

3.12. Formation des professionnels

Pour répondre au défi de l'accessibilité, il est important que les professionnels de demain soient formés à cette réalité dans le cadre de leurs études et que les professionnels en activité puissent, eux aussi, y être sensibilisés dans le cadre de la formation continue.

En abordant la question de l'environnement accessible, on imagine bien-sûr le travail de l'architecte (largeur des portes, absence de marches, etc.). Mais ce n'est pas uniquement cela. L'accessibilité, c'est aussi des détails d'exécution et de conception, d'accueil, de communication...

De manière générale, l'accessibilité dépend également de la manière dont sont accueillies les personnes dans les établissements où elles se rendent. Il est également indispensable de former les personnes accueillant du public à l'accueil des personnes en situation de

handicap (p.ex. les « front office » des services publics et des lieux ouverts au public). Dans une perspective inclusive, qui dépasse l'accessibilité, d'autres secteurs professionnels devraient à leur tour être formés à l'accueil de personnes en situation de handicap, par exemple le secteur du transport, du tourisme, de la santé, de l'enseignement et de la formation...

C'est pourquoi, le CAWaB demande :

- la création d'outils de sensibilisation sur l'accessibilité à destination des écoles secondaires ;
- l'intégration dans les programmes de la compétence « accessibilité » à acquérir. Celle-ci pourrait être acquise au cours de modules spécifiques d'apprentissages, à construire avec la collaboration des associations représentatives des personnes à mobilité réduite, ou au cours de travaux pratiques. Les jurys devraient dès lors se former à la problématique en amont ;
- l'intégration de modules sur l'accessibilité des infrastructures, de l'accueil et de la communication dans les formations continues dans les secteurs du transport, de la santé, des administrations publiques, du tourisme, de l'enseignement, de la construction et de la conception, etc.

4. Associations membres

Le CAWaB regroupe 19 associations impliquées de près ou de loin dans les questions relatives à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite :

- [Acces-A](#)
- [Altéo](#)
- [AMT Concept – Accès et Mobilité pour Tous](#)
- [Association Belge contre les Maladies neuro-Musculaires \(ABMM\)](#)
- [Association Belge des Paralysés \(ABP\)](#)
- [Association Nationale pour le Logement des Personnes Handicapées \(ANLH\)](#)
- [Association Socialiste de la Personne Handicapée \(ASPH\)](#)
- [Association Spina Bifida Belge Francophone \(ASBBF\)](#)
- [Atingo](#)
- [Groupe d'Entraide pour Hémiplégiques \(GEH\)](#)
- [Inclusion](#)
- [La Ligue Belge de la Sclérose en Plaques](#)
- [La Ligue Braille](#)
- [Œuvre fédérale Les Amis des Aveugles et Malvoyants](#)
- [Œuvre Nationale des Aveugles \(ONA\)](#)
- [Passe le Message à ton Voisin](#)
- [Passe Muraille](#)
- [Plain-Pied](#)
- [Service d'Interprétation des Sourds de Wallonie \(SISW\)](#)

5. Annexe

5.1. Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées ratifiée par la Belgique en juillet 2009 et entrée en vigueur le 1^{er} août 2009

Article 9 relatif à l'accessibilité

1. « Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :

- a) Aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail ;
- b) Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.

2. Les États Parties prennent aussi des mesures appropriées pour notamment :

- a) Élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives ;
- b) Faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées ;
- c) Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées ;
- d) Faire mettre en place dans les bâtiments et autres installations ouverts au public une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre ;
- e) Mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animalière et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public ;
- f) [...]