
Mémorandum du CAWaB

Introduction	3
Revendications par thématique	5
1 Mobilité	5
2 Bâtiments	13
3 Communication	16
4 Élections	19
5 Événements	21
6 Soins	22
7 Logement	24

Introduction

Le CAWaB (Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles) fédère des organisations représentatives de personnes en situation de handicap, des prestataires de services à destination de ces dernières, ainsi que des associations spécialisées en accessibilité universelle.

Les membres du CAWaB se mobilisent pour **défendre et promouvoir l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap** dans l'esprit de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées auprès des responsables politiques, des pouvoirs publics et des opérateurs publics et privés. Ensemble, ils militent pour **une société accessible qui garantit l'autonomie, l'inclusion et l'épanouissement de toutes et tous**.



Malgré la ratification de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CNUDPH) par la Belgique en 2009, le Comité ONU dénonçait, dans ses [observations finales concernant le rapport de la Belgique](#) (2014), l'insuffisance d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Il pointait l'absence de plan national avec des objectifs chiffrés et clairs ainsi que le fait que le manque d'accessibilité ne soit pas suffisamment pris en compte dans les politiques publiques.

Il constatait par ailleurs que les mesures gouvernementales se sont focalisées principalement sur l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap physique et qu'il n'existe guère de mesures qui favorisent l'accessibilité des personnes handicapées auditives, visuelles, intellectuelles ou psychosociales.

En matière d'accessibilité des bâtiments, routes et transports, services ainsi que de l'accessibilité numérique, le Comité ONU recommandait à la Belgique d'adopter un cadre juridique avec des objectifs précis et obligatoires, un calendrier concret de suivi et une évaluation des modifications apportées aux infrastructures.

Le Comité recommandait également d'élaborer une stratégie cohérente en matière d'accessibilité, avec un plan national et des objectifs chiffrés clairs à courte, moyenne et à longue échéance. De plus, il recommandait de promouvoir tous les aspects de l'accessibilité (y compris l'accessibilité en langue des signes), sur un pied d'égalité avec les autres citoyens, en termes d'accès aux services publics.

Ces différentes recommandations ne sont toujours pas appliquées à ce jour.

Jusqu'aujourd'hui, la mise en œuvre de l'accessibilité dépend en effet d'initiatives individuelles louables, mais trop peu nombreuses. Les responsables privilégient la méthode «des petits pas». Aucun délai n'est défini, aucune stratégie à long terme n'est proposée pour atteindre un objectif d'accessibilité totale, malgré les recommandations du Comité ONU de 2014! Or, l'accessibilité est à considérer comme une chaîne et de trop nombreux maillons sont aujourd'hui encore défectueux. Les débats parlementaires et les votes de résolutions en témoignent: l'accessibilité fait l'unanimité parmi les élus.

Il faut à présent mettre en œuvre ces engagements politiques: le CAWaB demande aux futurs gouvernements de légiférer et de fixer des délais et objectifs ambitieux en matière d'accessibilité.

Vous trouverez dans ce mémorandum toutes nos revendications pour améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Revendications par thématique

1 Mobilité

Les personnes en situation de handicap (PSH) ne jouissent toujours pas d'autonomie dans leurs déplacements en Belgique. D'autres pays européens sont plus avancés dans ce domaine grâce à l'existence d'un cadre légal ambitieux en matière d'accessibilité

des transports en commun et de mobilité. Afin de garantir la mobilité pour tous, il est donc crucial de légiférer et d'investir dans l'amélioration du niveau d'accessibilité des transports publics et des cheminements piétons.



Transport public (Métro, tram, bus, TPMR, train)



Ressources

Des contrats de service public ont été signés entre les opérateurs de transport et les Régions (pour l'OTW et la STIB) et le gouvernement fédéral (pour la SNCB). Ces contrats prévoient de nombreuses actions en faveur de l'accessibilité.

De ces contrats de service public découlent des plans d'actions: à Bruxelles, le Plan Stratégique de mise en accessibilité (PSMA) de la STIB; en Wallonie, le Plan de déploiement de l'accessibilité du TEC; au fédéral, le National Implementation Plan (NIP) de la SNCB. Ces trois documents seront mis à jour en 2024.

Unia a rédigé des recommandations pour le transport ferroviaire en collaboration avec le CAWaB:

- [L'accessibilité des infrastructures et des équipements de la SNCB pour les personnes en situation de handicap](#) (Recommandation n°82 – Février 2021).

Le parlement fédéral a adopté une résolution visant à garantir l'accessibilité du transport ferroviaire, alimentée par l'audition du CAWAB et d'autres associations en Commission Mobilité du parlement fédéral:

- [Résolution visant à garantir l'accessibilité du transport ferroviaire en Belgique](#)

Le CAWaB a publié différents guides pour l'accessibilité des transports en commun:

- [Guide d'aide à la conception ou à l'acquisition d'un bus accessible](#)
- [Guide d'acquisition et de conception d'un automate accessible](#)
- [Recommandations pour un outil de guidage dans des lieux complexes](#)

France

En France, la [loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées](#) prévoit, dans son chapitre III que « *la chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite* ».

Suisse

La loi du 13 décembre 2002 sur l'égalité pour les personnes en situation de handicap stipule que les transports ne doivent plus comporter d'obstacle au plus tard début 2024 et doivent donc en principe être utilisables de manière autonome par les personnes handicapées.



Revendications

● Augmenter les moyens humains et financiers pour la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun

Les contrats de services publics prévoient, via la rédaction de plans d'actions, de nombreuses actions pour améliorer l'accessibilité des réseaux.

► Augmenter les moyens humains et financiers en vue de réaliser l'ensemble des actions prévues dans ces plans d'action des opérateurs de transports publics.

● Renforcer le cadre légal

Les contrats de service public (CSP) n'ont qu'un horizon temporel et un champ d'application limité. Ces CSP fixent des objectifs intermédiaires, mais ne fixent pas d'échéances pour rendre les réseaux totalement accessibles.

► D'ici la fin de la prochaine législature, renforcer les cadres législatifs en matière d'accessibilité des transports en commun, en y intégrant des obligations pour tous les exploitants de prendre des mesures concrètes et progressives en vue de rendre les services de transport en commun accessibles à tous en autonomie. Dans un délai de 10 ans, les réseaux offriront un niveau d'accessibilité en autonomie pour les personnes à mobilité réduite.

● Accessibilité de la signalétique et de l'information destinées aux voyageurs

► Fournir les données suivantes en temps réel et les intégrer dans les moteurs de recherche d'itinéraires:

- le niveau d'accessibilité des points d'arrêt/stations/gares,
- le type de matériel roulant, sa composition et son niveau d'accessibilité,
- la présence d'ascenseurs et/ou d'escalators,
- la disponibilité des ascenseurs et escalators,
- les itinéraires accessibles.

► Améliorer la signalétique en vue d'indiquer les chemins vers les équipements et les services accessibles. La signalétique doit être facile à repérer et à comprendre, bien contrastée et de taille suffisante.

► Prévoir une information et une signalétique (y compris podotactile) à destination des voyageurs lorsque la situation sur le réseau est modifiée ou dégradée (travaux/déviations/...).

- ▶ Diffuser des notifications push via les applications mobiles et outils numériques pour toute perturbation sur les trajets auxquels l'utilisateur peut être «abonné» (cfr. [SNCF](#) ou [MBTA](#)).
- ▶ Rendre les applications et sites web des opérateurs de transport accessibles à tous les handicaps en vertu de la directive (EU) 2016/2102 et de la Loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public. Le niveau WCAG 2.1 AA doit être atteint sans délai.
- ▶ Doubler l'information visuelle par des messages sonores et audibles quel que soit l'environnement.
- ▶ Doubler tous les messages sonores par des informations visuelles dans les gares, sur les quais et à l'intérieur des véhicules (horaires, numéro de ligne et destination, retards, déviations, changements de voies, etc.).
- ▶ Mettre en place un outil de guidage ([Cfr recommandations du CAWaB](#)), commun à tous les opérateurs de transports belges, pour se repérer dans les stations de transport en commun complexes.

● Accessibilité du matériel roulant

- ▶ Créer un référentiel sur l'accessibilité de chaque type de matériel roulant (autocar, BHNS, mini-bus, tram, métro, train) basé sur le principe de conception universelle, co-construit avec les représentants des usagers et des bureaux experts en accessibilité, à l'image du [«Guide d'aide à la conception et acquisition d'un bus accessible»](#), publié par le CAWaB.
- ▶ Suivre les recommandations de ces référentiels lors de toute procédure d'achat ou lors d'un projet de rénovation.

● Accessibilité de l'infrastructure

- ▶ Améliorer progressivement l'accessibilité des arrêts et gares pour viser, dans un délai de 10 ans, l'accessibilité de l'ensemble des réseaux de transport.
- ▶ Dans l'attente d'un réseau 100% accessible, viser une répartition géographique équilibrée (maillage) des arrêts/stations/gares rendus accessibles aux personnes à mobilité réduite sur les réseaux de transport en commun.
- ▶ Améliorer la maintenance des ascenseurs, escalators, dalles podotactiles au niveau des arrêts/stations/gares.
- ▶ Collaborer avec les organismes-experts pour les audits et/ou la conception de ces infrastructures.

● Assistance et accompagnement

- ▶ Proposer un service d'assistance dans toutes les gares et stations du réseau. permettre aux voyageurs en situation de handicap de bénéficier de l'assistance à tout moment.
- ▶ Former le personnel d'assistance et d'accompagnement à la prise en charge des différentes situations de handicap. Supprimer progressivement les délais de réservation pour l'assistance en gare ou en station afin de Ouvrir les services d'assistance et d'accompagnement (y compris les applications) à toutes les personnes en situation de handicap.

● Vente de tickets, guichets, points d'information

- ▶ Maintenir des guichets avec du personnel formé pour renseigner les clients en situation de handicap.
- ▶ Garantir l'accessibilité des guichets.
- ▶ Equiper tous les guichets de boucles à induction magnétique.
- ▶ Veiller à l'ouverture prioritaire des guichets accessibles.
- ▶ Rendre accessibles les distributeurs, portiques, et autres valideurs, en se référant au « [Guide d'acquisition et de conception d'un automate accessible](#) » du CAWaB.
- ▶ Former l'ensemble du personnel de vente à la communication et l'accueil des personnes en situation de handicap.
- ▶ Doter les points de vente et d'information du Relais Signe en cas de besoin de communication en langue des signes.

● Faire appel aux experts

- ▶ Systématiser le recours à l'expertise des bureaux de conseil en accessibilité en vue de:
 - Contrôler la bonne mise en œuvre des travaux d'infrastructure.
 - Evaluer la conformité aux normes et la bonne accessibilité lors de l'acquisition de matériel roulant, écrans d'information, sas de contrôle, des automates de vente de tickets (AVM)...
- ▶ Mettre en place des évaluations de la qualité de service, sous forme de « client mystère », réalisées par une équipe formée d'un observateur et d'une personne en situation de handicap rémunérée.

● Évaluer la qualité de service

- ▶ S'assurer de la formation régulière à l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap du personnel en contact avec les clients.
- ▶ Contrôler la qualité et l'accessibilité des services par un monitoring sur le terrain (mystery-shopping). Eviter de s'appuyer uniquement sur les plaintes clients.

● Transport spécialisé (TPMR)

- ▶ Proposer une alternative au déplacement à toute personne qui rencontre des obstacles ou qui ne peut accéder au réseau de transport régulier.
- ▶ Augmenter l'offre pour garantir l'accès au service pour toute demande de transport.
- ▶ Garantir un service TPMR sur toute l'amplitude horaire.
- ▶ Réduire les délais de réservation afin de permettre aux voyageurs en situation de handicap de se déplacer sans délai.
- ▶ Prendre des mesures visant à améliorer la formation des chauffeurs.

● Intermodalité

- ▶ Garantir l'accessibilité des cheminements, de la signalétique... entre les arrêts, gares, quais,... dans les pôles d'échange.
- ▶ Favoriser l'intermodalité en créant des ponts entre les services d'assistance des différents opérateurs de transport.

Taxi



Revendications

- ▶ Prévoir la mise à disposition de taxis adaptés au transport de personnes en situation de handicap dans toutes les régions, provinces, localités.
- ▶ Imposer les critères d'accessibilité à tous les nouveaux taxis mis en service et lors de leur renouvellement pour tendre progressivement vers un parc de véhicules 100% adaptés (mesure réalisable en 7 ou 8 ans, durée de vie économique d'un taxi).
- ▶ Dans l'intervalle, monitorer la mise à disposition des véhicules adaptés aux Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) afin de s'assurer que ces véhicules sont réellement mis à disposition des personnes en situation de handicap.
- ▶ Améliorer la formation des chauffeurs à l'accueil de personnes en situation de handicap (sécurisation des personnes en fauteuil roulant, accès aux chiens d'assistance, sensibilisation à la surdité, etc...)

Mobilité piétonne



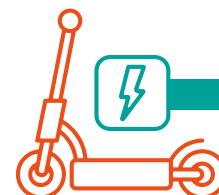
Actuellement, les réseaux piétons offrent une qualité d'usage et une accessibilité insuffisante. Une mauvaise qualité de voirie piétonne va avoir un impact non négligeable lors des déplacements quotidiens des personnes à mobilité réduite. Lors de chantiers en voirie, l'accessibilité et la sécurisation des cheminements piétons et des couloirs de contournement sont rarement respectées.

Enfin, malgré certains bons aménagements, l'usage et l'encombrement de l'espace public et en particulier des trottoirs par les engins de micromobilité, les poubelles, les étals, les terrasses, les range-vélos, chevalets publicitaires, végétation envahissante, anéantissent l'accessibilité des cheminements piétons.



Ressources

- Le CAWaB a rédigé un [guide pour faciliter l'accès de tous les piétons à l'espace public lorsque celui-ci est en chantier](#).
- Le CAWaB a rédigé ses [recommandations pour le cyclopartage en flotte libre](#).
- Le « [Cahier de l'accessibilité piétonne](#) » de Bruxelles-Mobilité.
- Bruxelles Mobilité a publié un guide « [Pour une terrasse accessible à tous](#) ».



Revendications

● Voirie piétonne

- ▶ Mettre en place un plan stratégique d'amélioration de la qualité de l'ensemble du réseau piéton par tous les gestionnaires de voirie, dans chaque région, ville et commune.
- ▶ Évaluer la qualité des revêtements piétons au moyen des outils mis à disposition par le [Centre de Recherches Routières](#).
- ▶ Viser à atteindre un score minimum de 8/10¹ pour tout nouveau projet de voirie piétonne. Vérifier la conformité après l'exécution.
- ▶ Prendre des mesures pour sécuriser les traversées pour les personnes déficientes visuelles avec une attention particulière aux traversées de voies de tram et aux traversées qui se font en deux temps.
- ▶ Former les urbanistes, gestionnaires de voirie et entrepreneurs du secteur de la construction aux bonnes pratiques de mise en accessibilité des espaces piétons.

1 Selon la chaise mesureuse du Centre de Recherches Routières.

● Chantiers

- ▶ **En Région wallonne:** adopter un cadre légal plus contraignant concernant les chantiers et les couloirs de contournement, en se basant sur les recommandations du Guide « [sécurisation des cheminements piétons aux abords des chantiers et voies de contournement](#) ».
- ▶ Renforcer les contrôles de l'accessibilité des couloirs de contournement de chantiers.

● Micromobilité

- ▶ Contrôler le respect du stationnement des engins de micromobilité dans les drop-off zones spécifiquement dédiées, situées en dehors des cheminements piétons.
- ▶ Limiter au maximum les délais d'intervention lorsqu'un engin est mal stationné.

Bornes de recharge pour véhicules électriques

Les régions déploient un grand nombre de bornes dédiées à la recharge de véhicules électriques. Cependant, les bornes installées jusqu'à présent ne

sont pas conçues et installées de façon à pouvoir être utilisées par les conducteurs en situation de handicap.



Revendications

- ▶ Assurer l'accès et l'utilisation des bornes de recharge pour véhicules électriques par les PSH en garantissant l'accessibilité des bornes elles-mêmes mais également les emplacements de stationnement liés.
- ▶ Établir un quota ambitieux de bornes accessibles qui seront bien réparties sur tout le territoire (privé, semi-privé, public).
- ▶ Faire respecter l'interdiction d'utilisation des câbles de recharge en travers des trottoirs.

Stationnement



● Fédéral



Revendications

- ▶ Monitorer l'utilisation des emplacements réservés aux détenteurs de la carte de stationnement pour les personnes en situation de handicap, en contrôler l'usage plus régulièrement et sanctionner plus sévèrement les abus.
- ▶ Revoir à la hausse le nombre d'emplacements réservés aux détenteurs de la carte européenne de stationnement pour personne handicapée ainsi que leur répartition dans l'espace public.

● Régions

Le contrôle du stationnement via scan-car oblige les personnes en situation de handicap détentrices de la carte de stationnement à enregistrer leur véhicule afin de maintenir leur droit à la gratuité au stationnement. Ceci induit une surcharge administrative.

Les emplacements réservés aux personnes détentrices de la carte de stationnement ne font pas partie de la zone de contrôle par les scan-cars, ce qui peut créer un appel d'air et de la fraude sur ces emplacements.

Par ailleurs, nous constatons régulièrement un nombre insuffisant d'emplacements réservés aux personnes en situation de handicap devant certains établissements recevant du public (administrations, lieux de soins, pharmacies, cinémas, théâtres, salles de spectacle...).



Revendications

- ▶ Le contrôle du stationnement a été compliqué ces derniers mois par l'automatisation du contrôle de stationnement (par scancar entre autres). L'apposition de la carte européenne de stationnement pour personnes handicapées ne suffit plus toujours à garantir les droits qui y sont liés.
- Le CAWaB déplore ce recul en Région Bruxelloise et demande à ce que la seule obligation légale, en vue de faire valoir les droits liés au stationnement des personnes en situation de handicap, soit d'apposer la carte européenne de stationnement.
- ▶ Le CAWaB demande en outre d'offrir aux PSH des solutions visant à éliminer le risque de redevances indues:
 - Développer un panel de solutions de préenregistrement gratuites alternatives de la plaque du véhicule utilisé par la PSH: SMS, mail, guichet, call center, bouton à l'horodateur.
 - Prévoir des modalités d'enregistrement harmonisées et accessibles entre toutes les villes et communes recourant aux véhicules scanneurs;
 - Imposer un partage de données entre les communes pour les véhicules immunisés par un préenregistrement à une white-list.
 - Imposer le recours à la future liste fédérale (à partir de sa mise en œuvre en 2025)
- ▶ Si des mesures d'enregistrement sont mises en place pour la politique de stationnement, elles doivent être harmonisées afin de donner accès aux droits et dérogations liés aux autres politiques de mobilité: zones basse émission, à l'éventuelle future taxe kilométrique intelligente, aux Zones à accès limités... et ce, dans toutes les entités fédérées.





2 Bâtiments

Les réglementations régionales en matière d'urbanisme prévoient un certain nombre de critères afin que les nouveaux bâtiments soient accessibles à tous.

Cependant, ces réglementations restent lacunaires pour certains types de handicaps. De plus, il y a un manque de formation, de contrôle et de sanctions sur le terrain pour assurer la bonne application des normes.

Aucune loi n'impose la mise en accessibilité des bâtiments existants, celle-ci dépend donc aujourd'hui de la bonne volonté des gestionnaires et propriétaires de bâtiments.

L'impossibilité ou la difficulté technique d'adopter des mesures en faveur des utilisateurs de fauteuil roulant est souvent invoquée pour justifier l'inaction.

Cependant, de nombreuses adaptations peuvent être mises en œuvre pour surmonter ces obstacles structurels, bénéficiant ainsi également à d'autres types de situations de handicap.



Ressources

Belgique

Bâtiments existants:

Des projets existent en vue de mettre en place un cadre légal imposant la mise en accessibilité progressive des bâtiments existants:

- [La résolution sur l'accessibilité des bâtiments à Bruxelles](#)
- Le décret accessibilité prévu dans le Plan Accessibilité Wallon

À l'étranger

Des lois imposant la mise en accessibilité des bâtiments existants ont été adoptées en France et au Grand-Duché du Luxembourg:

- **En France :** [Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.](#)
- **Au Luxembourg :** [Loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs.](#)





Revendications

● Réglementations

- ▶ Adopter une norme pour garantir la mise en accessibilité des bâtiments recevant du public dans un délai de 15 ans.
- ▶ Harmoniser les réglementations en matière d'accessibilité entre les différentes régions.
- ▶ Intégrer les besoins des personnes en situation de handicap sensoriel et intellectuel dans les réglementations.
- ▶ Informer l'utilisateur sur les conditions d'accessibilité de l'établissement (via la certification Access-i). Le niveau d'accessibilité doit être évalué par un professionnel formé, expert en accessibilité.
- ▶ Définir des référentiels par secteur (hôpital, centre sportif, écoles, ...)

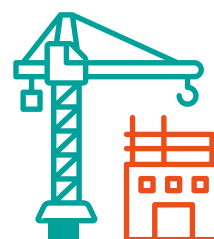
● Bâtiments existants

- ▶ Réaliser un diagnostic de l'accessibilité pour chaque bâtiment ouvert au public.
- ▶ Prévoir un agenda contraignant des travaux de mise en accessibilité de l'ensemble des bâtiments ouverts au public.
- ▶ Réaliser un contrôle des travaux après la mise en accessibilité.
- ▶ Fixer une échéance réaliste et ambitieuse pour la mise en accessibilité de tous ces bâtiments.
- ▶ Prévoir les incitants (fiscaux, primes,...) pour accompagner et soutenir les propriétaires de ces bâtiments
- ▶ Imposer l'obtention d'une certification Access-i et la communication sur le niveau d'accessibilité des bâtiments.

● Nouveaux projets et rénovations

- ▶ Imposer un accompagnement par un bureau expert en accessibilité, tant au niveau des plans que lors du chantier et au moment de la réception de celui-ci².
- ▶ Mettre en place un certificat de conformité aux normes d'accessibilité et un contrôle avant l'ouverture (modèle pompier). Communiquer sur le niveau d'accessibilité du nouveau bâtiment via la certification Access-i.
- ▶ Sanctionner les projets non-conformes et imposer la mise en conformité des projets avant d'autoriser leur ouverture ou mise en exploitation.

² Le décret du 29/10/2010 relatif à l'octroi de subventions pour l'achat ou la construction de bâtiments en vue de l'installation de centres de jour et centres d'hébergement, de logements accompagnés et de l'organisation de loisirs pour personnes handicapées..., ainsi que son arrêté imposent la remise d'un certificat par un service agréé concernant l'accessibilité du bâtiment aux personnes handicapées et ce à différents stades du projet : au moment de l'avant-projet, au moment du dossier de projet, au moment de la demande de décision définitive d'octroi de la subvention (s'il y a eu des modifications depuis la remise du dossier de projet), au moment de la remise du compte final de l'entreprise à l'administration.



● Entretien du bâti

- ▶ Prévoir un entretien et un contrôle périodique de l'accessibilité d'un bâtiment. Un moyen peut être la labellisation à l'accessibilité (Access-i) limitée dans le temps et renouvelable.
- ▶ Désigner un référent accessibilité pour tout bâtiment recevant du public.
- ▶ Prévoir une application ou un formulaire accessible sur chaque site internet de service public pour signaler les problèmes d'accessibilité du service (au niveau urbanistique, du site internet, de l'accueil,...)

● Formation

- ▶ Former au moins une personne, dans chaque service d'urbanisme, à l'accessibilité afin de contrôler la conformité des plans (lors de l'analyse pour obtenir le permis d'urbanisme) et des bâtiments (en fin d'exécution des travaux) à la réglementation en cours.
- ▶ Rendre obligatoire une formation à l'accessibilité incluant une mise en situation dans les cursus des professionnels de la construction (architectes, ingénieurs, entrepreneurs, contrôleurs de chantier, responsables sécurité...).
- ▶ Améliorer et faire connaître les normes incendies à destination des PSH (présence et façon d'utiliser les zones refuges, flash obligatoire en complément des alarmes incendie, système d'alarme sur GSM).
- ▶ Former le personnel de première ligne à l'accueil des PSH via des sensibilisations auprès des organismes experts.



3 Communication

De nombreuses informations et communications demeurent incompréhensibles et inaccessibles aux personnes en situation de handicap, alors qu'elles constituent un élément essentiel à une réelle inclusion dans la société.

Mais la réglementation se limite actuellement à la communication numérique, c'est-à-dire à l'accessibilité des sites internet et applications mobiles. Il s'agit d'une Directive Européenne, transposée en droit belge en 2018, qui impose, depuis 2020, la mise en accessibilité des sites internet et applications mobiles des services publics, selon les critères WCAG 2.1 AA. Ces normes sont trop peu respectées et la majorité des sites internet et applications mobiles des services publics restent, à ce jour, peu voire totalement inaccessibles aux citoyens en situation de handicap.

De plus, elles ne tiennent à ce jour pas compte du niveau de langage utilisé et ne prévoient ni l'utilisation du langage Facile à Lire et à Comprendre (FALC), ni de la langue des signes (LSFB).



Ressources

Belgique

Le cadre réglementaire à Bruxelles et en Wallonie:

- [Ordonnance relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes publics régionaux et des communes \(RBC\)](#)
- [Décret relatif à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public \(Région wallonne\)](#)

Le CAWaB a élaboré, pour Equal.Brussels, un guide pour adapter sa communication à tous et qui concerne tous les types de handicap:

- [Handistreaming: comment adapter sa communication à tous](#)

L'Université d'Anvers, en partenariat avec la KULeuven, l'UCLouvain (IRSS/RESO), la Haute école Thomas More, l'asbl Atlas et le Centre national de crise, a également rédigé une brochure sur la communication de crise inclusive:

- [Communication de crise Covid19 inclusive en Belgique](#)

Concernant les services publics numérisés, nous avons formulé, dans le cadre d'une mission réalisée pour Paradigm (anciennement CIRB):

- [40 recommandations pour des services publics accessibles et inclusifs](#)

À l'étranger

D'autres outils sur la communication accessible existent également chez nos voisins français:

- [La Charte d'accessibilité de la communication d'Etat](#)
- [Communiquer pour tous: guide pour une information accessible](#)



Revendications

● Informations et communications

- ▶ Définir un cadre légal qui imposera l'accessibilité de l'information et de la communication des organismes publics et d'intérêt général.
- ▶ Définir, avec le secteur, les critères d'accessibilité à respecter (normes de contrastes, d'accessibilité numérique, de sous-titrage, de traduction en langue des signes et en Facile à lire et à Comprendre (FALC), homogénéité des contenus (graphiques et structures de l'information),...).
- ▶ Garantir l'accessibilité au minimum pour toute communication ou information dans les campagnes et secteurs suivants:
 - santé publique,
 - obligation ou participation citoyenne,
 - communication électorale,
 - campagnes de sensibilisation,
 - situations de crise/d'urgence,
 - accès aux droits et devoirs fondamentaux,
 - décisions de justice ou de police,
 - actes administratifs,
 - services d'utilité publique (télécoms, assurances, banques, énergie, hôpitaux, services sociaux, ...)
 - ...
- ▶ Ces obligations concerneront tous les canaux utilisés: sites internet, applications mobiles, campagnes d'affichage, campagnes dans les médias et sur les réseaux sociaux, annonces télévisées, journaux télévisés, brochures...
- ▶ Garantir l'accès pour les personnes présentant un risque de fracture numérique à des guichets physiques et accessibles pour toute démarche administrative. Ces services ne devraient impliquer aucun surcoût pour la personne en situation de handicap (cfr banques).
- ▶ Maintenir la possibilité de réaliser certaines démarches via un document papier et envoi par la poste pour les personnes n'ayant pas accès au numérique.
- ▶ Renforcer financièrement les services d'interprétation en langue des signes et tout service offrant de la transcription pour personnes sourdes et malentendantes.
- ▶ Tout opérateur recevant des fonds publics (loisirs, transports,...) doit rendre accessible un certain pourcentage (à définir) de son établissement, programme, communications, activités,...
- ▶ Diffuser et faire appliquer [nos recommandations pour des services publics accessibles et inclusifs](#).

● Prises de contact / rendez-vous

- ▶ Rendre accessibles les canaux de contact et de prise de rendez-vous.
- ▶ Prévoir au minimum les 3 canaux de contact différents suivants: le guichet physique (avec personnel formé), l'email ou le formulaire de contact et le téléphone.
- ▶ Rendre les guichets physiques et l'ensemble des numéros de téléphone des services publics/d'intérêt public accessibles aux personnes sourdes. Ce service doit être disponible durant toute l'amplitude horaire d'ouverture du service et ce, au moyen d'un service qui permet d'interagir soit en Langue des Signes via un interprète (sur place ou via le Relais-signe) ou une personne signante du service. En complément, d'autres moyens de communication doivent être mis en place (transcription, BIM...).
- ▶ Améliorer l'accessibilité du numéro d'urgence 112 pour les personnes sourdes.

● Formation à l'accessibilité de l'information

- ▶ Prévoir un cursus à l'accessibilité dans le programme des études, formations continues et spécialisations dans le domaine de la communication et du numérique (chargés de communication, webdesigner, rédacteurs de contenus, graphistes,...).
- ▶ Former à l'accueil, à la communication et à l'accompagnement des PSH tous les employés travaillant pour un service public qui ont un contact avec les citoyens.
- ▶ Investir et développer la recherche et l'expertise sur les bonnes pratiques en termes de communication et information accessibles.

● Accompagnement par des professionnels

- ▶ Se faire accompagner par des professionnels dans la mise en accessibilité des informations et communications d'intérêt public à destination des citoyens.
- ▶ Mettre sur pied un programme qui met en avant le métier d'interprétation en LSFB.
- ▶ Mutualiser les services d'interprétation et le Relais-Signes entre différents services publics/d'intérêt public.

● Contrôle et sanctions

- ▶ Réaliser un audit du niveau d'accessibilité de l'ensemble des sites internet et applications mobiles des services publics/d'intérêt public et le rendre accessible au public.
- ▶ Prévoir des sanctions permettant réellement de faire appliquer les obligations légales concernant l'accessibilité des sites internet et applications mobiles de services publics (WCAG 2.1 AA).
- ▶ Prévoir un formulaire de contact accessible sur tous les sites internet et applications mobiles pour signaler les problèmes d'accessibilité rencontrés.



4 Élections



Ressources

L'article 29 de la Convention des Nations Unies 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 en toute autonomie. Les préjugés sur la capacité de voter des personnes en situation de handicap intellectuel, les bulletins papier et sur ordinateur inaccessibles aux personnes déficientes visuelles, les locaux et isolements inaccessibles aux personnes en situation de handicap moteurs, tous ces obstacles ne permettent pas à un grand nombre de personnes de remplir concrètement leur devoir citoyen et d'ainsi faire entendre leur voix dans la société.

Actuellement, les sites internet des partis ne répondent pas aux normes d'accessibilité et le langage utilisé dans les programmes est compliqué, les rendant peu compréhensibles pour bon nombre de personnes en situation de handicap.

Belgique

Deux guides à destination des autorités publiques et des futurs élus ont été réalisés afin de rendre les élections accessibles à tous.

La Région wallonne a rédigé, en collaboration avec le CAWaB:

- [le Vademecum Accessibilité des Elections](#)

À Bruxelles, le CAWaB a rédigé, à la demande de la Région:

- le Guide pour l'accessibilité du processus électoral aux personnes en situation de handicap «[Du Citoyen Bruxellois à l'isoloir](#)».

France

En France, par exemple, il existe une [obligation pour les candidats aux élections de produire une version de leur déclaration rédigée dans un langage à destination des personnes en situation de handicap](#) ou ayant des difficultés de compréhension: l'obligation inscrite à l'article R. 38-1 du code électoral est désormais applicable à toutes les élections et résulte du décret n° 2021-1740 du 22 décembre 2021.



Revendications

- ▶ Rendre le vote papier/électronique réellement accessible à tous (synthèse vocale sur les ordinateurs de vote et gabarits sur les bulletins papier).
- ▶ Mettre en place des alternatives au vote papier/électronique si l'accessibilité en autonomie des scrutins et le secret du vote ne sont pas garantis à tous.

Avant les élections

● Accès aux programmes et aux campagnes

- ▶ Garantir l'accessibilité des sites internet des partis qui se présentent dans le cadre des scrutins et imposer la mise en accessibilité des programmes et des contenus de campagne (débats, programmes, listes,...), aux médias ainsi qu'aux partis politiques (cfr chapitre 3 relatif à l'accessibilité de la communication).
- ▶ Intégrer cette obligation dans les législations (code électoral, dotations...).

● Informations sur le processus électoral

- ▶ Donner la possibilité de tester préalablement le vote électronique ou un bulletin de vote fictif en différents lieux accessibles de la commune ou en ligne.
- ▶ Créer des vidéos 100% accessibles expliquant la procédure de vote (vote papier et vote électronique).
- ▶ Les convocations doivent être accessibles.

● Informations sur l'accessibilité des bureaux de vote

- ▶ Auditer les bâtiments qui recevront les bureaux de vote. Les rendre durablement accessibles.
- ▶ Informer les citoyens sur l'accessibilité de ces lieux.
- ▶ Diffuser un guide de bonnes pratiques pour rendre accessibles les aménagements intérieurs des bureaux de vote.

● Formation des Présidents de bureaux et Assesseurs

- ▶ Sensibiliser les présidents de bureaux et assesseurs à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- ▶ Rappeler les droits de ces personnes en matière d'accompagnement dans l'isoloir.
- ▶ Nommer un référent accessibilité pour chaque bureau de vote.

Le jour des élections

● Accueil et vote

- ▶ Prévoir, pour chaque bureau, la mise à disposition – à titre informatif – de listes en grands caractères et en braille.
- ▶ Accueillir et donner la priorité aux PSH, par exemple sur présentation de l'European Disability Card (EDC).
- ▶ Orienter dès l'entrée du bâtiment les PSH vers les bureaux adaptés, en tenant compte des différents handicaps: lignes guides, plans inclinés, etc.
- ▶ Mettre en place un système pour que les personnes déficientes visuelles votent en autonomie en fonction de la technique de vote utilisée papier ou électronique.

Après les élections

- ▶ Mettre en place une évaluation par les citoyens sur le déroulement du vote et du niveau d'accessibilité des bureaux.



5 Événements

De nombreux événements (intérieurs, extérieurs, en ligne) sont organisés chaque année mais malheureusement, beaucoup d'entre eux ne sont pas accessibles aux participants en situation de handicap.

Aucune réglementation sur l'accessibilité ne s'applique à l'organisation d'événements.



Ressources

Un décret concernant l'accessibilité des événements était en préparation en Région wallonne dans le cadre du Plan Accessibilité. Nous demandons la reprise rapide des travaux dès le début de la législature.



Revendications

- ▶ Mettre en place un cadre législatif contraignant sur l'accessibilité des événements à toutes les personnes en situation de handicap.
- ▶ Pour tous les événements publics, rendre accessible l'entièreté de l'évènement (lieux et contenus).
- ▶ Réaliser un référentiel pour un événement accessible.
- ▶ Pour tous les événements privés subsidiés, conditionner les subsides à un certain niveau d'accessibilité (lieux et contenus).
- ▶ Pour tous les événements publics, imposer le respect du référentiel et un quota de contenus accessibles.
- ▶ Augmenter les subsides pour l'accessibilité des événements.
- ▶ Imposer la mise en accessibilité des contenus (audiodescriptions et langue des Signes,...).

● Expertise

- ▶ Engager et former un responsable accessibilité pour chaque événement.
- ▶ Former et sensibiliser les équipes techniques à l'accessibilité et aux besoins des PSH par un expert en accessibilité.
- ▶ Réaliser un annuaire avec toutes les évolutions technologiques en matière d'évènement accessible ainsi que les prestataires qui fournissent ces technologies.

● Communication sur le niveau d'accessibilité

- ▶ Communiquer sur le niveau d'accessibilité du lieu via la certification [Access-i](#).
- ▶ Communiquer de manière homogène et accessible sur l'accessibilité des contenus diffusés durant l'évènement.
- ▶ Tant pour l'accessibilité du lieu que pour celle des contenus, préciser ce qui n'est pas accessible et expliquer clairement les raisons et les alternatives mises en place.

● Équipement et signalétique

- ▶ Exiger des gestionnaires de lieux culturels un équipement de base (Boucle à Induction Magnétique (BIM), audiodescription, interprétation en Langue des Signes, gilets vibrants, casque...) pour leurs visiteurs en situation de handicap.
- ▶ Lors de l'inscription à un événement, demander systématiquement au participant s'il a besoin d'aménagements particuliers.
- ▶ Prévoir une signalétique accessible pour informer et orienter les visiteurs.
- ▶ Créer une plateforme qui recense le matériel existant pour rendre un événement accessible et qui propose la location de cet équipement.
- ▶ Mutualiser les coûts d'équipements de base.



6 Soins

De nombreuses études ont déjà démontré le manque d'accessibilité des services de soins aux personnes en situation de handicap. Les difficultés peuvent se présenter tout au long du parcours de soins, depuis la prise de rendez-vous jusqu'à l'accueil réservé par le personnel en passant par les problèmes d'accessibilité du bâtiment ou d'orientation à l'intérieur de celui-ci.

Étant donné la multiplicité des acteurs impliqués, cette thématique concerne tous les niveaux de pouvoirs. Comme nous le verrons dans les revendications ci-dessous, les sujets abordés touchent à l'urbanisme, à la formation des professionnels, à la mobilité des patients, aux subventionnements des infrastructures et de leur personnel...



Ressources

Plusieurs études ont déjà relevé le manque d'accessibilité des infrastructures hospitalières :

- [L'enquête d'Unia](#) concernant l'accessibilité des hôpitaux aux personnes sourdes et malentendantes (2019);
- [L'enquête de l'AVIQ](#) de 2019 sur l'accessibilité des hôpitaux;
- [Le GAMP a mené une enquête](#) sur l'accueil adapté pour les personnes en situation de handicap dans nos hôpitaux (2021);
- [L'étude du KCE](#) sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap intellectuel (2022);
- [Sondage sur l'accessibilité des soins du CAWaB](#) (2022);
- [Plaidoyer de la LUSS](#) pour des services essentiels accessibles à tous: Inégalités numériques, quel impact sur l'accès aux soins de santé et aux droits sociaux? (2023).

Mais des outils utiles existent pour améliorer la situation:

- Inclusion asbl et Handicap et Santé ont développé la plateforme de ressources «[Dites aaa](#) » pour l'Accueil, l'Accompagnement et l'Accessibilité pour les personnes en situation de handicap intellectuel dans les structures de soins de santé.
- Critères de l'AVIQ pour l'octroi de subsides: «[Hôpitaux accessibles pour tous](#)» (2022);
- La LUSS a créé un [guide de la qualité des soins dans les hôpitaux](#) (2019);
- Recommandations d'Unia pour [une meilleure accessibilité des hôpitaux aux personnes sourdes et malentendantes](#) (2019);
- Guide de la Région flamande: [Ensemble de mesures pour l'accessibilité des hôpitaux](#) (en néerlandais).



Revendications

● Transport vers les services de soins

- ▶ Mettre en place un protocole de prise en charge d'une personne en situation de handicap et de ses aides à la mobilité (chien guide, fauteuil roulant...).
- ▶ Former le personnel en charge du transfert ou du transport d'un patient en situation de handicap et de ses aides à la mobilité.

● Hôpitaux

- ▶ Créer et promouvoir un référentiel technique, comprenant un volet sur la signalétique, pour des hôpitaux accessibles.
- ▶ Désigner un référent accessibilité et handicap dans toutes les structures.
- ▶ Former les gestionnaires d'hôpitaux à l'accessibilité pour que les nouveaux projets et les projets de rénovation soient accessibles.
- ▶ Auditer régulièrement les hôpitaux en matière d'accessibilité (cfr page 15 sur l'accessibilité des bâtiments).

● Équipements

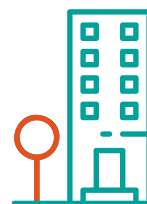
- ▶ Définir et référencer les équipements adaptés aux différents handicaps selon les spécialités de soins (ex: dentisterie, gynécologie, radiologie, ophtalmologie...).
- ▶ Veiller à ce que les hôpitaux soient équipés d'au moins un dispositif adapté par spécialité de soins.

● Information, accueil et prise de rendez-vous

- ▶ Rendre accessibles les sites internet des hôpitaux (cfr. page 18 sur l'accessibilité de la communication).
- ▶ Créer, dans chaque hôpital, un programme d'accueil dédié aux personnes en situation de handicap qui leur permette d'avoir accès aux soins dans des conditions optimales (exemple: le service « Welcome » à Liège).
- ▶ Proposer, pour les prises de rendez-vous, au moins deux canaux différents (ex: formulaires de contact ou mail et téléphone).
- ▶ Prévoir un relais entre la zone « dépose-minute » et le service d'accueil.
- ▶ Rendre les guichets et l'ensemble des numéros de téléphone accessibles aux personnes sourdes (voir supra, le point Communication – prise de contact/rendez-vous).
- ▶ Mettre en place, dans chaque institution, un référent pour les personnes sourdes, donner accès à de l'interprétation en Langue des Signes pour les consultations.
- ▶ Rendre accessibles les bornes d'enregistrement à l'accueil et les systèmes d'appel des patients.
- ▶ Mettre en place des accompagnateurs sourds et/ou des médiateurs interculturels (en LSFB) dans les hôpitaux, allouer un budget pour que tous ces services puissent proposer une permanence d'interprète en langue des signes.
- ▶ Former le personnel soignant (et les bénévoles) à la prise en charge des personnes en situation de handicap.

● Centres médicaux, de prélèvements et prestataires indépendants

- ▶ Inclure ces établissements dans le champ d'application des normes demandées en vue de rendre l'ensemble des bâtiments ouverts au public accessibles à tous (Cfr. page 15 sur l'accessibilité des bâtiments).
- ▶ Créer des incitants pour que les prestataires indépendants et les cabinets pluridisciplinaires rendent leurs structures accessibles (médecins, kinés, et autres professions médicales et paramédicales, pharmacies).
- ▶ Communiquer sur le niveau d'accessibilité du lieu de soin, y compris les équipements et services/ accompagnement prévu, via la certification Access-i.



7 Logement

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 du handicap et de la mobilité de ses occupants sans nécessiter des travaux importants ni engager des frais élevés.



Ressources

- [Guide d'aide à la conception d'un logement adaptable](#)
- [Consortium construire adaptable](#)



Revendications

- ▶ Définir une norme commune d'adaptabilité des logements (privés et publics).
- ▶ Définir une norme commune pour le logement adapté aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.
- ▶ Proposer un incitant (prime) pour l'adaptabilité des logements privés.
- ▶ Imposer des quotas de logement adaptables dans le cadre des nouvelles constructions.
- ▶ Établir le cadastre des logements adaptables et adaptés (dans le privé et le public).
- ▶ Augmenter le nombre de logements adaptés aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant dans le logement public.
- ▶ Contrôler la conformité des logements à destination des PSH aux normes et référentiels en vigueur.
- ▶ Réviser la procédure d'attribution des logements publics accessibles.
- ▶ Adapter les signaux sonores en signaux lumineux pour les personnes sourdes (alarmes incendie, visiophones, ...).



CAWaB asbl
Collectif Accessibilité
Wallonie Bruxelles

081 13 97 87

info@cawab.be

www.cawab.be

Siège Social

13 avenue Jules Bordet, 13
1140 Bruxelles, Belgique

Siège d'Exploitation

23 rue de la Pépinière
5000 Namur, Belgique

Avec le soutien de:

