

Bonjour,

Le CAWaB (Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles) mène, avec le bureau d'études IntoTheMinds, une grande enquête pour mieux comprendre les difficultés d'accessibilité vécues au quotidien par les personnes en Wallonie et à Bruxelles.

Votre participation est précieuse, elle aidera à faire avancer l'accessibilité des bâtiments, des événements, de la communication et des transports.

Ce questionnaire dure environ 9 minutes. Vos réponses sont anonymes et analysées de manière strictement confidentielle. Vous pouvez interrompre le questionnaire à tout moment.

Dans le cadre de ce sondage, qu'entend-on par « Accessibilité » ?

L'accessibilité, c'est l'ensemble des mesures qui permettent à chacun d'accéder sans difficulté à l'environnement physique, aux transports, aux équipements et services, à l'information et à la communication. Toutes les personnes devraient pouvoir évoluer dans leur environnement avec le moins d'obstacles possible. Les mesures d'accessibilité consistent donc à adapter l'environnement pour permettre à tout le monde d'y évoluer.

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse : répondez spontanément, en fonction de ce que vous vivez au quotidien.

La présence d'un astérisque (*) au début d'une question indique qu'elle est obligatoire : vous devrez y répondre avant de pouvoir poursuivre. La majorité des questions du questionnaire sont obligatoires.

Merci pour votre participation !

A1. Quel âge avez-vous ?

Entre 18 et 24 ans

Entre 25 et 34 ans

Entre 35 et 44 ans

Entre 45 et 54 ans

Entre 55 et 64 ans

Entre 65 et 74 ans

75 ans ou plus

A2. Quel est votre genre ?

Féminin

Masculin

A3. Dans quelle région habitez-vous ?

Wallonie

Bruxelles

Flandre

A4.

Les questions suivantes portent sur les difficultés que vous pouvez éprouver en faisant certaines activités, du fait d'un PROBLÈME DE SANTÉ.

Avez-vous des problèmes de vue, même avec vos lunettes ? Diriez-vous...

Pas du tout

Un peu

Beaucoup

Je ne vois rien du tout

Je préfère ne pas répondre

A5.

Éprouvez-vous des difficultés à entendre, même avec une ou des prothèse(s) auditive(s) ? Diriez-vous...

Pas du tout

Un peu

Beaucoup

Je n'entends rien du tout

Je préfère ne pas répondre

A6. Éprouvez-vous des difficultés à marcher ou à monter les escaliers ? Diriez-vous...

Pas du tout

Un peu

Beaucoup

Je suis incapable de le faire

Je préfère ne pas répondre

A7.

Éprouvez-vous des difficultés à communiquer dans votre langue habituelle, à comprendre les autres ou à vous faire comprendre, par exemple ? Diriez-vous...

Pas du tout

Un peu

Beaucoup

Je suis incapable de le faire

Je préfère ne pas répondre

A8. Éprouvez-vous des difficultés à vous rappeler certaines choses ou à vous concentrer ? Diriez-vous...

Pas du tout

Un peu

Beaucoup

Je ne peux pas me concentrer ou me rappeler du tout

Je préfère ne pas répondre

A9. Éprouvez-vous des difficultés à prendre soin de vous, à vous laver ou à vous habiller, par exemple ? Diriez-vous...

Pas du tout

Un peu

Beaucoup

Je suis incapable de le faire

Je préfère ne pas répondre

A10. [FIN DU SONDAGE pour les personnes qui ont répondu "Pas du tout", "Un peu" ou "Je ne préfère pas répondre" aux 6 questions précédentes](#)

A11. Disposez-vous d'une reconnaissance officielle de votre handicap par un organisme belge (mutuelle, SPF Sécurité sociale, AVIQ, Service PHARE, DSL, autre) ?

Oui

Non, mais j'ai entamé des démarches

Non

Je ne sais pas

Je préfère ne pas répondre

A12.

Si vous avez indiqué avoir des problèmes de vue.

Utilisez-vous actuellement un ou plusieurs des équipements ou aides suivants ?

Canne blanche

Chien-guide ou chien d'assistance

Loupe / Vidéo loupe / Téléagrandisseur

Braille / barrette braille

Synthèse vocale / lecteur d'écran

Applications d'assistance visuelle (ex : Be My Eyes, Seeing AI)

Assistant personnel

Aucun des équipements ou aides ci-dessus

Autre

Autre

A13.

Si vous avez indiqué avoir des difficultés à entendre.

Utilisez-vous actuellement un ou plusieurs des équipements, modes de communication ou aides suivants ?

Prothèse auditive / implant cochléaire

Boucle magnétique ou système FM

Application de transcription / sous-titrage en temps réel

Langue des signes (LSFB, VGT, DGS) comme mode principal de communication

Interprètes en langue des signes

Assistant personnel

Chien d'assistance

Aucun des équipements ou aides ci-dessus

Autre

Autre

A14.

Si vous avez indiqué avoir des difficultés à marcher ou à monter les escaliers.

Utilisez-vous actuellement un ou plusieurs des équipements ou aides suivants ?

Canne ou bâton de marche

Déambulateur / rollator

Béquilles

Fauteuil roulant manuel

Fauteuil roulant électrique

Scooter électrique

Prothèse de membre inférieur

Assistant personnel

Chien d'assistance

Aucun des équipements ou aides ci-dessus

Autre

Autre

A15.

Si vous avez indiqué avoir des difficultés à communiquer, à comprendre les autres ou à vous faire comprendre.

Utilisez-vous actuellement un ou plusieurs des équipements, modes de communication ou aides suivants ?

Pictogrammes

Tableau de communication

Clavier simplifié ou clavier prédictif

Synthèse vocale de communication

Applications AAC (communication alternative et augmentée)

Assistant personnel

Chien d'assistance

Aucun des équipements ou aides ci-dessus

Autre

Autre

A16.

Vous avez indiqué avoir des difficultés à vous rappeler certaines choses ou à vous concentrer.

Utilisez-vous actuellement un ou plusieurs des équipements ou aides suivants ?

Rappels

Agenda visuel

Pictogrammes

Assistant personnel

Chien d'assistance

Aucun des équipements ou aides ci-dessus

Autre

Autre

A17.

Si vous avez indiqué avoir des difficultés à prendre soin de vous, à vous laver ou à vous habiller.

Utilisez-vous actuellement un ou plusieurs des équipements ou aides suivants ?

Assistant personnel

Chien d'assistance

Aucun des équipements ou aides ci-dessus

Autre

Autre

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Systématiquement	Je ne fréquente pas ce type de lieu
Formation et études	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration et services publics (commune, CPAS, SPF, mutuelle, poste...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vie quotidienne et services (commerce, banque, restaurants, cafés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Loisirs et activités sociales ou culturelles (cinéma, sport, événements, fêtes, musées...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Santé (médecin, hôpital, pharmacie...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déplacements et espace public (transports publics, trottoirs, voirie...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parentalité et éducation des enfants (école, crèche, activités extrascolaires...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B2.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante ?

« Il m'arrive de choisir certains prestataires (soins, services, commerces, achats en ligne...) plutôt que d'autres en raison de leur niveau d'accessibilité. »

Pas du tout d'accord

Plutôt pas d'accord

Ni d'accord ni pas d'accord

Plutôt d'accord

Tout à fait d'accord

B3.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante ?

« Il m'arrive de renoncer à des activités, des services, des soins ou à l'exercice de certains droits en raison d'un manque d'accessibilité. »

Pas du tout d'accord

Plutôt pas d'accord

Ni d'accord ni pas d'accord

Plutôt d'accord

Tout à fait d'accord

B4.

Vous avez mentionné avoir déjà renoncé à certaines activités, services, soins ou à l'exercice de droits en raison d'un manque d'accessibilité.

Pourriez-vous nous en dire plus et illustrer votre propos par un exemple récent ?

B5. Lorsque vous vous trouvez en difficulté, à quelle fréquence devez-vous compter sur :

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Systematiq uement
L'aide d'un proche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assistance d'un professionnel que je dois réserver ou organiser moi-même (ex. interprète, assistant personnel, assistance dans les transports en commun...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aide du personnel disponible sur place (personnel dédié à l'accueil ou à l'accompagnement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B6. Lorsque vous préparez une activité (sortie, rendez-vous, démarche), quels obstacles rencontrez-vous le plus souvent ?

Aucune information sur le niveau d'accessibilité disponible, ou impossible de joindre quelqu'un pour le vérifier	<input type="checkbox"/>
Information sur l'accessibilité erronée ou obsolète	<input type="checkbox"/>
Site web difficile ou impossible à utiliser	<input type="checkbox"/>
Langage administratif ou technique difficile à comprendre	<input type="checkbox"/>
Processus de réservation pas accessible (site web, formulaire, téléphone...)	<input type="checkbox"/>
Obligation de réserver à l'avance à cause de mes besoins d'accessibilité, ce qui demande une organisation supplémentaire	<input type="checkbox"/>
Absence de formats adaptés pour moi (Facile à lire et à Comprendre, Langue des Signes de Belgique Francophone, audio, gros caractères)	<input type="checkbox"/>
Aucun obstacle rencontré	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>

Autre

B7. Quels sont vos canaux d'information privilégiés pour trouver une information sur l'accessibilité d'un lieu ou d'un service ?

- Le site internet du lieu ou du service
- Appel téléphonique
- Email
- Chat en ligne ou messagerie instantanée
- Accueil physique / guichet
- Application ou sites spécialisés (Accessible.net, Access-i, Iedereen Overal...)
- Google Maps ou avis en ligne
- Réseaux sociaux
- Aucune préférence
- Je n'ai pas besoin d'information sur l'accessibilité
- Autre

Autre

B8. Lorsque vous êtes en déplacement vers votre activité, quels obstacles précis rencontrez-vous ?

- Accès au véhicule de transport (marche trop haute, rampe absente ou inutilisable, écart important quai-véhicule)
- Ascenseur en panne, inexistant ou difficile d'accès
- Absence d'éléments podotactiles
- Stationnement réservé pour personnes en situation de handicap inexistant ou occupé abusivement
- Trottoir ou cheminement inadapté (dégradé, étroit, incliné...)
- Obstacles sur le trajet (trottinettes, vélos, poubelles, terrasses, chantiers...)
- Traversées piétonnes non sécurisées (absence de passage piéton, absence de feu, durée du feu insuffisante, visibilité réduite, absence d'abaissement de trottoir, absence de guidage podotactile)
- Informations de transport inaccessibles (affichage illisible, annonces absentes ou inaudibles, application non accessible)
- Personnel non formé ou aide insuffisante
- Aucun obstacle rencontré

Autre

Autre

B9. Lorsque vous êtes “sur place”, quels obstacles précis rencontrez-vous ?

Entrée principale non accessible (marche, porte lourde, absence de rampe)

Refus d'accès avec un chien d'assistance

Circulation intérieure difficile (escaliers, couloirs étroits, étages inaccessibles)

Toilettes non adaptées, fermées ou inutilisables

Signalétique absente, illisible ou peu claire

Accueil du personnel inadéquat (manque de formation, attitude inappropriée)

Communication difficile (bruit, pas d'interprétation en Langue de signes ou de boucle à induction magnétique)

Paiement inaccessible (terminal non adapté, pas de possibilité de payer en cash...)

Difficultés avec les automates (tickets de file d'attente ou autre distributeur)

Contenus inaccessibles (absence de sous-titres, de traductions en langue des signes, d'audiodescription ...)

Sentiment d'insécurité en cas d'évacuation d'urgence

Une partie de l'offre ou des espaces ne m'est pas accessible

Aucun obstacle rencontré

Autre

Autre

B10. Lorsque vous rencontrez des problèmes d'accessibilité, entreprenez-vous l'une des démarches suivantes :

Jamais Rarement Parfois Souvent Systématiquement

Je signale le problème au gestionnaire du lieu ou du service

J'introduis une plainte formelle auprès du service concerné

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Systématiquement	Je n'utilise pas ce canal
Communications téléphoniques avec les services publics	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Campagnes d'information officielles (affiches, brochures, vidéos...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Télévision	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radio ou podcasts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presse écrite papier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presse écrite sur internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réseaux sociaux (Facebook, Instagram, TikTok, X, LinkedIn...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C2. De quoi avez-vous le plus besoin pour accéder facilement à l'information officielle, médiatique ou culturelle ?

- Sous-titrage
- Audiodescription
- Version audio
- Langue des signes (LSFB / VGT)
- Version en langage facile à lire et à comprendre (FALC)
- Pictogrammes
- Traduction dans une autre langue
- Site web ou application pleinement accessible
- Version en grands caractères ou braille
- Aucun besoin particulier
- Autre

Autre

C3. Par quels moyens préférez-vous interagir avec les services publics ?

- Via un guichet physique
- Par téléphone
- Interprétation en langue de signes à distance

	Régresse nettement	Régresse un peu	Aucun changement	Progresse un peu	Progresse nettement	Je ne sais pas
Parentalité et éducation des enfants (école, crèche, activités extrascolaires...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E2. Parmi les domaines suivants, lequel devrait selon vous constituer la priorité absolue pour améliorer l'accessibilité dans votre région ?

- Travail, bénévolat ou recherche d'emploi
- Formation et études
- Administration et services publics (commune, CPAS, SPF, mutuelle, poste...)
- Vie quotidienne et services (commerce, banque, restaurants, cafés)
- Logement
- Loisirs et activités sociales ou culturelles (cinéma, sport, événements, fêtes, musées...)
- Santé (médecin, hôpital, pharmacie...)
- Déplacements et espace public (transports publics, trottoirs, voirie...)
- Parentalité et éducation des enfants (école, crèche, activités extrascolaires...)
- Autre

Autre

E3. Si vous souhaitez ajouter quelque chose qui n'a pas été abordé, un exemple, une suggestion, un message aux pouvoirs publics, vous pouvez l'écrire ici :

F1.

Souhaitez-vous recevoir les résultats du baromètre et rester informé des travaux du CAWaB ?

En cochant "oui", vous vous inscrivez à la newsletter du CAWaB (envoyée par email 5 fois par an maximum).

Oui

Non

F2. Adresse email : Exemple prenom.nom@organisme.be

Votre questionnaire a bien été pris en compte.

Vos réponses sont précieuses et contribueront directement à améliorer la compréhension des enjeux liés à l'accessibilité en Wallonie et à Bruxelles, afin de faire évoluer les pratiques et les politiques en la matière.

Les résultats seront publiés après l'été sur notre site internet www.cawab.be

Nous vous remercions sincèrement pour le temps que vous avez consacré à cette enquête.