

Assises bruxelloises de l'accessibilité

2^{ème} édition – 03/06/2025

Ateliers des tanneurs

Résumé des présentations

Table des matières

1. Ouverture des 2èmes Assises bruxelloises de l'accessibilité	5
Les Assises : un rendez-vous annuel de suivi	5
Une vision exigeante de l'accessibilité	5
Trois priorités politiques.....	5
Les transports et la mobilité	5
Les bâtiments et espaces ouverts au public	5
L'accessibilité de la communication	6
Une année marquée par le plaidoyer politique.....	6
Un contexte institutionnel contrasté	6
Une édition centrée sur les avancées et les perspectives	6
2. Tourisme accessible à Bruxelles	7
Faire de l'accessibilité un levier du tourisme durable	7
La certification Access-i comme outil structurant	7
Des initiatives concrètes dans les musées et événements	7
Soutien à l'innovation	7
Une vision transversale de l'accessibilité	8
Réaction du CAWaB	8
3. Accès au logement	9
Un manque persistant de données et de référentiels	9
Une accessibilité encore limitée dans le logement public	9
Les avancées de la législation	9
Un référentiel régional commun en préparation	10
Réaction du CAWaB	10
4. Accessibilité des trottoirs et des traversées piétonnes	11
Un outil pour objectiver l'accessibilité de l'espace public	11
Une méthodologie commune développée par le CRR	11
Berchem-Sainte-Agathe comme commune pilote	11
Un outil d'aide à la décision	12
Perspectives	12
Réaction du CAWaB	12
5. L'accessibilité de la communication : enseignements de l'expérience française	13
Faire de l'accessibilité de la communication une politique publique	13
D'une obligation légale à une stratégie nationale	13
Mesurer pour progresser	13

Le rôle accélérateur de la crise sanitaire	14
Former l'ensemble de l'administration	14
Une charte opérationnelle	14
La participation des personnes concernées	15
Réaction du CAWaB	15
Échanges avec la salle.....	Erreur ! Signet non défini.
Enseignements pour Bruxelles	Erreur ! Signet non défini.
6. Bruxelles Mobilité : état d'avancement des actions en faveur de l'accessibilité	16
Une approche globale de l'accessibilité de l'espace public	16
Un nouveau Cahier de l'accessibilité piétonne	16
Former les professionnels.....	16
Améliorer et entretenir le réseau piéton	17
L'accessibilité des abords d'arrêts	17
Renforcer le contrôle des chantiers	17
Réduire l'encombrement des trottoirs	18
Conclusion	18
7. Étude JUSTICE : mesurer les inégalités d'accessibilité du réseau de transport public.....	19
Une première approche scientifique de l'accessibilité du réseau	19
Une méthode basée sur les besoins d'accessibilité	19
Un réseau à plusieurs vitesses	19
Des inégalités territoriales marquées.....	20
Un outil pour les politiques publiques.....	20
Conclusion	20
8. STIB : état d'avancement des actions en matière d'accessibilité	22
Une stratégie fondée sur l'autonomie	22
Des progrès sur l'ensemble du réseau	22
Modernisation du matériel roulant.....	22
Une information plus accessible.....	23
L'importance du facteur humain	23
Conclusion	23
9. SNCB : état d'avancement des actions en faveur de l'accessibilité.....	25
Faire de l'accessibilité un levier d'inclusion	25
Des progrès mesurables	25
Améliorer l'assistance et l'accès aux trains.....	25
Modernisation du matériel roulant.....	26
Une information plus accessible.....	26

Les projets en cours.....	26
Conclusion	26
10. Échanges avec la STIB et la SNCB.....	Erreur ! Signet non défini.
11. Conclusion	28
Un constat partagé : l'importance de la volonté politique	28
Les Assises comme outil de suivi	28
Une dynamique collective	28
Remerciements	28

1. Ouverture des 2èmes Assises bruxelloises de l'accessibilité

Mathieu Angelo - *Directeur du CAWaB*

Les Assises : un rendez-vous annuel de suivi

En ouverture de cette deuxième édition des Assises bruxelloises de l'accessibilité, Mathieu Angelo rappelle les objectifs de cette initiative portée par le CAWaB. Après une première édition organisée à Bruxelles et une édition wallonne tenue à Namur en 2024, les Assises ont pour vocation de dresser régulièrement un état des lieux de l'accessibilité dans les différentes compétences publiques. Elles permettent à la fois d'informer, de mesurer les évolutions et de maintenir la mobilisation autour des enjeux d'accessibilité.

Le CAWaB, qui rassemble vingt-deux associations représentatives des personnes en situation de handicap et des experts du secteur, agit en référence à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Son action vise à promouvoir une société pleinement accessible à travers le dialogue avec les responsables politiques, les administrations et les opérateurs publics ou privés.

Une vision exigeante de l'accessibilité

Mathieu Angelo rappelle que l'accessibilité ne se limite pas au respect de normes techniques. Elle repose sur quatre principes fondamentaux :

- **l'autonomie**, qui permet à chacun d'agir sans assistance s'il le souhaite ;
- **l'inclusion**, qui garantit l'accès aux mêmes services et équipements que le reste de la population ;
- **La liberté de choix** ;
- **la spontanéité**, qui évite de devoir tout planifier ou réserver à l'avance.

L'objectif poursuivi est de permettre aux personnes en situation de handicap de participer à la vie sociale dans les mêmes conditions que les autres citoyens.

Trois priorités politiques

Le CAWaB concentre actuellement son plaidoyer sur trois grands chantiers :

Les transports et la mobilité

Le collectif plaide pour une stratégie à long terme assortie d'objectifs précis et d'échéances claires en matière d'accessibilité de la chaîne des déplacements.

Les bâtiments et espaces ouverts au public

Le CAWaB souhaite étendre progressivement les obligations d'accessibilité au-delà des seules constructions neuves afin d'améliorer l'accès aux bâtiments existants, qu'ils soient publics ou privés.

L'accessibilité de la communication

La communication est considérée comme un pilier essentiel de l'accessibilité. Le collectif défend l'adoption d'un cadre structuré permettant de généraliser l'accès à l'information, aux contenus numériques et aux communications publiques.

Une année marquée par le plaidoyer politique

À l'occasion des élections de 2024, le CAWaB a rencontré les partis démocratiques afin de promouvoir ses priorités. Une attention particulière a également été portée à l'accessibilité des campagnes électorales et des outils d'information destinés aux citoyens.

Ces analyses ont montré que de nombreux supports demeurent encore difficilement accessibles à certaines personnes en situation de handicap, renforçant la nécessité d'agir en matière de communication accessible.

Le CAWaB entend désormais poursuivre ce travail auprès des futurs décideurs afin que l'accessibilité soit intégrée de manière transversale dans les politiques publiques régionales.

Un contexte institutionnel contrasté

Mathieu Angelo souligne les différences observées entre la Wallonie et Bruxelles au début de cette nouvelle législature.

En Wallonie, plusieurs initiatives structurantes ont été annoncées afin de renforcer progressivement l'accessibilité des bâtiments et espaces ouverts au public. À Bruxelles, l'absence de gouvernement de plein exercice limite, à ce stade, le lancement de nouvelles politiques ambitieuses.

Le CAWaB espère que la future déclaration de politique régionale intégrera des objectifs clairs et mesurables en matière d'accessibilité universelle.

Une édition centrée sur les avancées et les perspectives

Le programme de cette deuxième édition réunit de nouveaux acteurs, notamment :

- Visit.Brussels ;
- Bruxelles Logement ;
- le Centre de Recherches Routières ;
- la commune de Berchem-Sainte-Agathe ;
- Sophie Rattaire, coordinatrice interministérielle à l'accessibilité en France.

Les participants retrouvent également plusieurs opérateurs déjà présents lors de la première édition, notamment Bruxelles Mobilité, la STIB et la SNCB.

L'objectif de la journée est double : évaluer les progrès réalisés depuis les premières Assises et identifier les défis qui restent à relever pour construire une région réellement accessible à toutes et tous.

2. Tourisme accessible à Bruxelles

Kathleen Davisters - Responsable Tourisme durable et Accessibilité, visit.brussels

Faire de l'accessibilité un levier du tourisme durable

Visit.Brussels considère l'accessibilité comme une composante essentielle du tourisme durable et inclusif. L'objectif est de permettre à chaque visiteur, quel que soit son handicap, de bénéficier d'une expérience touristique équivalente à celle du reste du public. Cette ambition s'inscrit dans une stratégie globale de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) qui guide les politiques internes de l'organisme.

Pour soutenir cette démarche, Visit.Brussels a notamment :

- désigné un responsable diversité et plusieurs experts thématiques ;
- développé des actions de sensibilisation et de formation ;
- mis son site internet en conformité avec les standards d'accessibilité numérique ;
- créé une rubrique spécifique consacrée au tourisme accessible.

La certification Access-i comme outil structurant

Depuis le Sommet mondial du tourisme accessible organisé à Bruxelles en 2018, Visit.Brussels soutient financièrement les opérateurs touristiques souhaitant obtenir la certification Access-i. Cet accompagnement vise à fournir une information fiable aux visiteurs et à améliorer progressivement l'accessibilité de l'offre touristique bruxelloise.

En 2024, Bruxelles comptait 44 infrastructures touristiques certifiées Access-i. L'objectif fixé est d'atteindre 70 infrastructures certifiées à l'horizon 2028.

Des initiatives concrètes dans les musées et événements

Plusieurs institutions culturelles bruxelloises ont développé des dispositifs innovants pour améliorer l'accueil de publics aux besoins spécifiques :

- dispositifs tactiles et médiation adaptée pour les personnes déficientes visuelles ;
- parcours et supports adaptés aux personnes présentant des déficiences intellectuelles ou des troubles cognitifs ;
- accès facilité aux personnes accompagnées d'un chien-guide ;
- développement d'outils numériques et interactifs favorisant l'inclusion.

Visit.Brussels accompagne également la certification Access-i de plusieurs grands événements régionaux, notamment :

- le Bright Festival ;
- la Fête de l'Iris ;
- la Brussels Pride.

Soutien à l'innovation

Dans le cadre de la relance post-Covid, Visit.Brussels a soutenu plusieurs projets visant à renforcer l'inclusion dans le secteur touristique.

Parmi les projets mis en avant :

- *L'Histoire de la médecine au bout des doigts*, parcours inclusif développé par le Musée de la Médecine ;
- le visioguide en langue des signes du musée Choco-Story Bruxelles destiné aux visiteurs sourds et malentendants.

Une vision transversale de l'accessibilité

Kathleen Davisters conclut en rappelant que le tourisme accessible ne se limite pas à l'aménagement de quelques infrastructures mais suppose de travailler sur l'ensemble de la chaîne de l'expérience touristique : accès à l'information, déplacements, hébergement, activités culturelles et événements.

Réaction du CAWaB

Mathieu Angelo souligne que le tourisme constitue un révélateur de l'accessibilité globale d'un territoire. Une destination touristique ne peut être considérée comme accessible que si les visiteurs peuvent se déplacer, se loger, accéder aux commerces, participer aux événements et profiter des activités culturelles dans des conditions équivalentes à celles du reste de la population.

3. Accès au logement

Sandrine Jacobs - *Bruxelles Logement*

Un manque persistant de données et de référentiels

Le CAWaB rappelle plusieurs priorités en matière de logement : disposer de définitions communes pour les logements accessibles, adaptés et adaptables, améliorer le contrôle de conformité des logements, développer un cadastre permettant d'identifier l'offre existante et faciliter l'attribution de logements adaptés.

Selon Bruxelles Logement, le principal obstacle reste l'absence d'un référentiel régional partagé. Cette situation rend difficile l'identification des logements réellement accessibles et complique la production de statistiques fiables.

Pour le parc privé, aucun système de labellisation ni cadastre des logements adaptés n'existe actuellement. La mise en place récente de l'enregistrement régional des baux devrait toutefois permettre une meilleure connaissance du parc à l'avenir.

Une accessibilité encore limitée dans le logement public

La Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB) applique des objectifs de :

- 5 % de logements adaptés ;
- 20 % de logements adaptables ;

dans les nouvelles constructions et les rénovations importantes.

Les résultats observés restent cependant en deçà de ces objectifs. Les chiffres disponibles montrent que la proportion de logements réellement identifiés comme adaptés demeure faible.

Bruxelles Logement souligne également la difficulté d'interpréter certaines statistiques, notamment en raison de l'utilisation de terminologies différentes selon les opérateurs. La notion de « logement PMR » ne recouvre pas partout la même réalité.

Les avancées de la législation

Plusieurs mesures ont été mises en œuvre dans le cadre du Plan d'urgence logement et du plan Handistreaming :

- construction de nouveaux logements sociaux ;
- développement de logements à prix modéré ;
- amélioration des procédures d'inscription au logement social ;
- désignation de référents handicap dans les sociétés de logement public ;
- lancement d'un travail de cartographie des logements adaptés.

Ces différentes actions visent à renforcer progressivement la prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap dans les politiques régionales du logement.

Un référentiel régional commun en préparation

L'avancée majeure présentée lors des Assises concerne l'élaboration d'un référentiel régional commun pour les logements adaptés et adaptables.

Ce travail associe :

- Bruxelles Logement ;
- la SLRB ;
- le Fonds du logement ;
- des experts en accessibilité ;
- des utilisateurs de logements adaptés.

L'objectif est d'aboutir à des critères partagés par l'ensemble des opérateurs publics afin d'harmoniser les pratiques et de faciliter l'évaluation des logements.

Le projet a déjà permis la création :

- de fiches techniques détaillées ;
- de checklists de contrôle ;
- d'outils d'audit permettant d'évaluer l'accessibilité d'un logement.

Réaction du CAWaB

Mathieu Angelo salue l'avancement de ce travail d'harmonisation, tout en rappelant l'importance de la précision du vocabulaire.

Aujourd'hui, un logement considéré comme « accessible » au sens du Règlement régional d'urbanisme ne garantit pas nécessairement l'accessibilité de ses espaces intérieurs. Le futur référentiel devra donc permettre de clarifier les définitions et d'offrir aux citoyens une information fiable sur les caractéristiques réelles des logements.

4. Accessibilité des trottoirs et des traversées piétonnes

Virginie Limbourg - *Bruxelles Mobilité*

Olivier Van Damme - *Centre de Recherches Routières (CRR)*

Marie-Lorens - *Commune de Berchem-Sainte-Agathe*

Le CAWaB rappelle en introduction qu'il plaide depuis plusieurs années pour une stratégie régionale de l'accessibilité piétonne. Pour les usagers, la distinction entre voiries communales et régionales importe peu : ce qui compte est de pouvoir se déplacer de manière continue et sécurisée.

Un outil pour objectiver l'accessibilité de l'espace public

Afin de disposer enfin d'un état des lieux objectif, Bruxelles Mobilité a confié au Centre de Recherches Routières (CRR) le développement d'une méthodologie standardisée d'évaluation des trottoirs et des traversées piétonnes.

Une méthodologie commune développée par le CRR

La méthode repose sur plusieurs outils permettant d'évaluer :

- l'état des trottoirs ;
- les traversées piétonnes ;
- les obstacles au cheminement ;
- les dispositifs podotactiles ;
- le confort de déplacement.

Les informations collectées sont directement intégrées dans une base de données géographique qui permet de cartographier les problèmes constatés et de planifier les interventions futures.

L'ambition est de mettre à disposition des gestionnaires un outil commun et reproductible permettant d'évaluer l'accessibilité du réseau piéton de manière homogène dans le temps.

Berchem-Sainte-Agathe comme commune pilote

Après une première phase de test sur le réseau régional, la commune de Berchem-Sainte-Agathe a été choisie pour réaliser un audit complet de ses infrastructures piétonnes.

Cette campagne a permis d'analyser :

- 54 km de trottoirs ;
- l'ensemble des traversées piétonnes ;
- les obstacles au cheminement ;
- le confort de circulation.

L'audit a recensé environ 3 300 points problématiques représentant près de 11 000 m² de surfaces à améliorer.

Les dégradations les plus fréquemment rencontrées concernent :

- les joints détériorés ;
- les affaissements ;
- les décrochages verticaux.

L'analyse des traversées a également mis en évidence l'importance des problèmes liés aux dispositifs podotactiles et aux raccordements entre trottoirs et chaussées.

Un outil d'aide à la décision

Pour la commune de Berchem-Sainte-Agathe, les résultats de l'audit constituent une base de travail précieuse pour :

- hiérarchiser les interventions ;
- définir des priorités d'investissement ;
- coordonner les futurs travaux avec d'autres acteurs, notamment la STIB ;
- intégrer systématiquement l'accessibilité dans les projets d'aménagement.

L'objectif est de passer progressivement d'une logique d'interventions ponctuelles à une gestion stratégique de l'ensemble du réseau piéton.

Perspectives

Les intervenants ont souligné le potentiel de cette méthodologie au-delà du seul diagnostic.

Les données produites pourraient à terme alimenter des outils de navigation piétonne tenant compte :

- de l'état des trottoirs ;
- de la présence d'obstacles ;
- du confort de déplacement ;
- d'autres critères d'accessibilité.

La méthode pourra également évoluer afin d'intégrer de nouveaux paramètres tels que :

- les feux sonores ;
- certains éléments de mobilier urbain ;
- d'autres indicateurs liés à l'accessibilité universelle.

Réaction du CAWaB

Le CAWaB salue une avancée importante vers une meilleure connaissance de l'accessibilité de l'espace public bruxellois.

La disponibilité de données objectivées constitue une étape essentielle pour élaborer une stratégie régionale cohérente, fixer des priorités d'intervention et évaluer les progrès réalisés au fil du temps.

5. L'accessibilité de la communication : enseignements de l'expérience française

Sophie Rattaire - *Secrétariat général du Comité interministériel du handicap (France)*

Faire de l'accessibilité de la communication une politique publique

En ouverture de cette séquence, Mathieu Angelo rappelle que l'accessibilité ne se limite pas aux bâtiments ou aux transports. Les crises récentes, notamment la pandémie de Covid-19, ont mis en évidence les difficultés rencontrées par de nombreuses personnes en situation de handicap pour accéder à l'information ou communiquer avec les services publics.

Invitée à partager l'expérience française, Sophie Rattaire présente la stratégie développée depuis plusieurs années par le gouvernement français pour rendre sa communication plus accessible.

D'une obligation légale à une stratégie nationale

Si les bases juridiques existaient déjà depuis la loi française de 2005 et la ratification de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, les initiatives en matière d'accessibilité de la communication sont longtemps restées dispersées.

Un tournant intervient en 2019 avec l'adoption du **Manifeste pour un État inclusif**, qui fait de l'accessibilité de la communication un objectif interministériel. Cette démarche concerne notamment :

- les prises de parole gouvernementales ;
- les sites internet ;
- les campagnes publiques ;
- les dossiers de presse ;
- les réseaux sociaux.

Selon Sophie Rattaire, **la réussite repose avant tout sur une impulsion politique claire et assumée.**

Mesurer pour progresser

L'expérience française montre également qu'une charte ne suffit pas en elle-même.

Des indicateurs de suivi ont donc été mis en place afin de mesurer annuellement les progrès réalisés par chaque ministère.

En 2024 :

- 84 % des ministères atteignaient les objectifs fixés en matière de sous-titrage des prises de parole publiques ;
- 30 % proposaient également une interprétation en langue des signes ;
- 64 % des communications numériques grand public respectaient les critères d'accessibilité prévus.

Ces résultats sont examinés chaque année dans le cadre du Comité interministériel du handicap.

Le rôle accélérateur de la crise sanitaire

La période du Covid-19 a fortement accéléré la prise en compte de l'accessibilité de l'information.

Les prises de parole du Président de la République et des membres du gouvernement ont progressivement intégré :

- le sous-titrage ;
- la langue des signes française ;
- des documents adaptés.

Cette période a contribué à sensibiliser le grand public à l'importance de l'accessibilité de la communication.

Former l'ensemble de l'administration

La France a progressivement mis en place **un dispositif de formation destiné à l'ensemble des fonctionnaires et non aux seuls services de communication.**

L'objectif est de faire de l'accessibilité un réflexe dans toutes les productions administratives :

- courriers ;
- documents ;
- sites internet ;
- supports numériques ;
- publications sur les réseaux sociaux.

Un réseau de référents a également été constitué dans les ministères afin d'accompagner cette évolution.

Une charte opérationnelle

Pour soutenir cette démarche, une charte de la communication accessible a été élaborée en concertation avec les représentants des personnes en situation de handicap.

Elle fournit des recommandations concrètes concernant :

- la rédaction en langage clair ;
- le FALC ;
- les contrastes visuels ;
- la langue des signes ;
- le sous-titrage ;
- l'audiodescription ;

- l'accessibilité numérique.

L'objectif est de **disposer d'un cadre commun partagé par l'ensemble des administrations.**

La participation des personnes concernées

Sophie Rattaire insiste particulièrement sur la nécessité de construire ces politiques avec les personnes concernées.

Selon elle, les référentiels techniques prennent réellement sens lorsque les personnes en situation de handicap participent à leur élaboration et illustrent concrètement les difficultés rencontrées au quotidien.

Cette approche constitue l'un des fondements du modèle français.

Réaction du CAWaB

Pour le CAWaB, l'expérience française démontre qu'une politique ambitieuse d'accessibilité de la communication est possible à condition de réunir plusieurs ingrédients :

- une volonté politique forte ;
- une coordination transversale ;
- des objectifs mesurables ;
- des moyens de formation ;
- la participation effective des personnes concernées.

Alors que Bruxelles dispose encore essentiellement d'initiatives sectorielles ou ponctuelles, cette démarche constitue une source d'inspiration importante pour développer une stratégie régionale cohérente en matière d'accessibilité de la communication.

6. Bruxelles Mobilité : état d'avancement des actions en faveur de l'accessibilité

Mathias De Meyer

Bruxelles Mobilité

Une approche globale de l'accessibilité de l'espace public

Bruxelles Mobilité mène de nombreuses actions en faveur de l'accessibilité de l'espace public. Au-delà des grands projets d'infrastructure, l'administration agit à travers la définition de référentiels, la formation des professionnels, l'entretien du réseau piéton, le contrôle des chantiers et l'amélioration des accès aux transports publics.

L'objectif poursuivi est d'intégrer l'accessibilité dans l'ensemble du cycle de gestion de l'espace public, depuis la conception des projets jusqu'à leur entretien quotidien.

Un nouveau Cahier de l'accessibilité piétonne

L'une des principales réalisations de ces dernières années est la révision complète du **Cahier de l'accessibilité piétonne**, dont la première version datait de 2014.

Cette nouvelle édition intègre les évolutions observées ces dix dernières années :

- développement de la marche et du vélo ;
- nouveaux enjeux de cohabitation dans l'espace public ;
- amélioration des connaissances techniques ;
- prise en compte du contraste visuel, des dispositifs podotactiles et de la qualité des revêtements ;
- intégration des questions de végétalisation et de gestion des eaux pluviales.

Bien qu'il ne possède pas de valeur réglementaire, ce document constitue aujourd'hui la référence utilisée par Bruxelles Mobilité, la STIB et les communes pour concevoir ou financer les projets d'aménagement.

Former les professionnels

Bruxelles Mobilité poursuit également un important travail de formation.

Deux dispositifs sont aujourd'hui proposés :

- une formation approfondie destinée aux concepteurs de projets d'espaces publics ;
- une formation spécifique destinée aux ouvriers chargés de l'exécution des aménagements.

L'objectif est de développer une compréhension concrète des enjeux d'accessibilité à travers des mises en situation et des exercices de terrain.

Parallèlement, les administrations peuvent solliciter un service de conseil spécialisé permettant d'obtenir rapidement un avis sur des projets ou des situations complexes.

Améliorer et entretenir le réseau piéton

En 2024, Bruxelles Mobilité a poursuivi ses programmes d'entretien et d'amélioration des voiries régionales.

Parmi les réalisations mises en avant :

- plus de **13 000 m² de trottoirs** entièrement rénovés ;
- environ **70 carrefours** réaménagés avec abaissements de bordures et dispositifs podotactiles ;
- plus de **4 300 interventions** réalisées à la suite de signalements introduits via Fix My Street.

Mathias De Meyer souligne cependant que plusieurs projets importants ont dû être reportés en raison des contraintes budgétaires actuelles, ce qui risque de ralentir le rythme d'amélioration du réseau.

L'accessibilité des abords d'arrêts

Si plus de **440 arrêts STIB** ont déjà été rendus accessibles, leur environnement immédiat reste parfois problématique.

Bruxelles Mobilité a donc lancé un programme spécifique visant à évaluer l'accessibilité des traversées piétonnes permettant d'accéder aux arrêts de transport public.

Un premier audit a été réalisé sur la ligne 7 du tram afin d'identifier :

- les obstacles au cheminement ;
- les problèmes de dispositifs podotactiles ;
- les traversées insuffisamment accessibles ;
- les besoins en feux sonores.

Les résultats servent désormais à définir les priorités d'intervention.

Renforcer le contrôle des chantiers

La gestion des chantiers constitue un autre axe important de la politique d'accessibilité.

Bruxelles Mobilité a fortement renforcé les contrôles relatifs :

- au balisage des zones de travaux ;
- au maintien de cheminements de contournement accessibles.

Entre 2022 et 2024, le nombre de constats et d'avertissements a été multiplié par neuf et plus d'une centaine de sanctions ont été infligées.

L'objectif est de faire évoluer durablement les pratiques des entreprises intervenant sur l'espace public.

Réduire l'encombrement des trottoirs

Enfin, Bruxelles Mobilité poursuit le déploiement des zones de stationnement dédiées aux engins de micromobilité.

Plus de **2 200 drop zones** ont été créées à l'échelle régionale, dont environ 800 sur voirie régionale.

Cette mesure permet :

- de limiter l'encombrement des trottoirs ;
- d'améliorer la visibilité aux traversées piétonnes ;
- d'encourager un stationnement plus ordonné des trottinettes partagées.

Aujourd'hui, plus des trois quarts des trottinettes partagées sont stationnées dans ces espaces dédiés.

Conclusion

Mathias De Meyer rappelle que l'amélioration de l'accessibilité de l'espace public repose sur un ensemble d'actions complémentaires souvent peu visibles mais essentielles : référentiels techniques, accompagnement des concepteurs, entretien du réseau, contrôle des chantiers, amélioration des traversées et gestion de l'espace public.

Pour Bruxelles Mobilité, **l'enjeu n'est pas uniquement de réaliser de nouveaux aménagements, mais d'intégrer progressivement l'accessibilité dans toutes les étapes de gestion du territoire.**

7. Étude JUSTICE : mesurer les inégalités d'accessibilité du réseau de transport public

Une première approche scientifique de l'accessibilité du réseau

Mathieu Angelo et Mathias De Meyer présentent les résultats de l'étude **JUSTICE**, menée avec des chercheurs universitaires, Bruxelles Mobilité, la STIB et plusieurs associations représentatives.

Article 1 : [Des transports publics pour tous ? Une évaluation des arrêts de la STIB à Bruxelles](#)

Article 2 : [Des transports publics pour tous \(suite\) ? Les trajets dans Bruxelles pour les personnes en situation de handicap](#)

Article 3 : [Vers des transports publics pour tous à Bruxelles : une évaluation de scénarios de design inclusif](#)

L'objectif de cette recherche est inédit : mesurer l'impact réel des contraintes d'accessibilité sur les déplacements en transport public à Bruxelles. Là où les analyses classiques considèrent que tous les usagers se déplacent de la même manière, l'étude introduit différents critères liés au handicap pour évaluer leurs conséquences sur les temps de trajet.

Au-delà du constat, l'ambition est également d'identifier les interventions qui permettraient d'améliorer le plus efficacement l'accessibilité du réseau.

Une méthode basée sur les besoins d'accessibilité

Les chercheurs ont étudié le réseau STIB à partir de plusieurs critères d'accessibilité :

- accessibilité des arrêts ;
- présence ou absence de lacunes entre quai et véhicule ;
- présence de marquages podotactiles ;
- possibilité d'éviter les stations complexes ;
- disponibilité de certains équipements ou services.

Les temps de trajet ont ensuite été calculés entre l'ensemble des arrêts du réseau et une série de destinations représentatives (gares, universités, hôpitaux, centres commerciaux, pôles administratifs, etc.).

L'étude compare systématiquement les résultats obtenus sans contrainte particulière avec ceux observés lorsque certaines exigences d'accessibilité sont prises en compte.

Un réseau à plusieurs vitesses

Les résultats montrent que les contraintes d'accessibilité ont un impact majeur sur les possibilités de déplacement.

Sans contrainte particulière, un trajet moyen vers les destinations étudiées nécessite :

- **45 minutes de déplacement ;**

- **1,2 correspondance ;**
- **427 mètres de marche.**

Lorsqu'un usager exige un parcours entièrement accessible, le temps moyen de déplacement passe à **76 minutes**, soit une augmentation de près de **70 %**.

Pour certains profils nécessitant notamment des marquages podotactiles, l'augmentation du temps de trajet reste également très importante et une part significative des points de départ disparaît du réseau réellement utilisable.

Des inégalités territoriales marquées

L'analyse cartographique constitue l'un des principaux apports de l'étude.

Les cartes montrent que certains secteurs de la Région deviennent beaucoup plus difficiles d'accès dès que des critères d'accessibilité sont introduits.

Pour plusieurs destinations majeures, notamment Bruxelles-Midi, la Bourse ou plusieurs campus universitaires, certains quartiers ne disposent plus d'itinéraires répondant aux critères retenus ou voient leurs temps de déplacement fortement augmenter.

Ces résultats mettent en évidence une répartition inégale de l'accessibilité sur le territoire bruxellois.

Un outil pour les politiques publiques

L'intérêt principal de l'étude réside dans sa capacité à transformer un ressenti largement partagé par les personnes concernées en données objectivées.

Selon Mathieu Angelo, les associations connaissaient déjà les difficultés rencontrées sur le réseau. La nouveauté réside dans la possibilité de :

- quantifier les écarts ;
- démontrer leur ampleur ;
- identifier les secteurs prioritaires ;
- orienter les investissements futurs.

Dans un contexte budgétaire contraint, cet outil permet de mieux cibler les interventions susceptibles de produire les gains les plus importants en matière d'accessibilité.

Conclusion

L'étude JUSTICE confirme que l'accessibilité du transport public ne dépend pas uniquement de la présence d'un équipement ou d'un aménagement isolé. Elle influence directement :

- les temps de déplacement ;
- les correspondances ;
- les distances à parcourir ;
- l'accès même à certains secteurs de la ville.

Pour le CAWaB, l'intérêt majeur de cette recherche est de fournir pour la première fois une mesure objective des inégalités d'accès au réseau, ainsi qu'un outil d'aide à la décision pour les opérateurs et les pouvoirs publics.

8. STIB : état d'avancement des actions en matière d'accessibilité

Une stratégie fondée sur l'autonomie

Intervenant après la présentation de l'étude JUSTICE, Christian de Strycker reconnaît que les résultats mettent en évidence les difficultés encore rencontrées par de nombreuses personnes en situation de handicap. La STIB considère cependant cette étude comme un outil utile pour identifier les priorités d'action et mesurer les progrès réalisés.

Depuis plusieurs années, l'entreprise inscrit l'accessibilité au cœur de sa stratégie de service public. Son objectif est de permettre à un nombre croissant de voyageurs d'utiliser le réseau en autonomie tout en maintenant des dispositifs de soutien tels que Taxibus, la carte Accompagnateur Gratuit ou l'assistance en station.

Cette politique est développée en concertation avec le CAWaB selon le principe « Rien sur nous sans nous ».

Des progrès sur l'ensemble du réseau

L'accessibilité est aujourd'hui abordée autour de quatre axes :

- les infrastructures ;
- le matériel roulant ;
- l'information ;
- le facteur humain.

Parmi les principales avancées présentées :

- environ **70 % des arrêts** sont désormais considérés comme au moins praticables grâce aux dispositifs Accessibus et Accessitram ;
- plus de **440 arrêts** ont été rendus accessibles ces dernières années ;
- le projet de la **ligne 10** est présenté comme un exemple de prise en compte de l'accessibilité dès la conception du projet ;
- **80 % des stations de métro** sont désormais équipées d'ascenseurs ;
- la mise à niveau des dispositifs podotactiles se poursuit dans les stations.

Modernisation du matériel roulant

La STIB poursuit également le renouvellement progressif de ses flottes de tram, bus et métro.

Les nouveaux véhicules intègrent notamment :

- des espaces fauteuil élargis ;
- des rampes d'accès ;
- des annonces sonores et visuelles ;

- des dispositifs facilitant l'embarquement autonome.

Les rames de métro M7 sont présentées comme la référence actuelle en matière d'accessibilité grâce notamment au système de comble-lacune, aux espaces réservés aux fauteuils roulants et à une meilleure accessibilité des quais.

Par ailleurs, l'électrification du parc de bus s'accompagne d'améliorations en matière de confort et d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Une information plus accessible

La STIB a profondément retravaillé ses outils d'information.

Le nouveau site internet est certifié AnySurfer et permet notamment la recherche d'itinéraires sans escalier. L'application mobile fournit désormais des informations sur l'état des ascenseurs et des escalators.

D'autres évolutions ont également été mises en œuvre :

- installation de boucles à induction magnétique dans les guichets ;
- amélioration du guidage des personnes déficientes visuelles ;
- renforcement des annonces visuelles et sonores ;
- développement d'une cartographie détaillée de l'accessibilité des arrêts.

La STIB reconnaît cependant que certains développements restent encore nécessaires afin de garantir une information totalement fiable et complète.

L'importance du facteur humain

L'opérateur insiste particulièrement sur la formation de son personnel.

Depuis 2024, un module spécifique consacré à l'accessibilité a été intégré à la formation continue des conducteurs de bus. À ce jour, près de **800 conducteurs** ont déjà suivi ce programme basé sur des mises en situation concrètes.

Des actions de sensibilisation sont également menées auprès de l'ensemble des collaborateurs afin de faire de l'accessibilité une responsabilité partagée au sein de l'entreprise.

La STIB rappelle également ses efforts en matière d'inclusion professionnelle et de recrutement de personnes en situation de handicap.

Conclusion

La STIB estime que les progrès réalisés durant les dernières années permettent désormais à un nombre croissant de personnes en situation de handicap d'utiliser le réseau régulier de manière autonome.

Tout en reconnaissant les difficultés encore existantes, l'opérateur met en avant :

- la montée en accessibilité du réseau ;
- la modernisation progressive du matériel roulant ;
- l'amélioration des outils d'information ;

- la formation du personnel ;
- la concertation permanente avec les associations.

Les représentants de la STIB concluent en soulignant que la poursuite de cette dynamique dépendra largement du maintien des investissements nécessaires dans les années à venir.

9. SNCB : état d'avancement des actions en faveur de l'accessibilité

Chantal Guillaume

SNCB

Faire de l'accessibilité un levier d'inclusion

La SNCB rappelle que **la mobilité constitue une condition essentielle de l'autonomie et de la participation sociale**. Sa politique d'accessibilité repose sur quatre piliers :

- les infrastructures ;
- le matériel roulant ;
- l'information et les services ;
- la culture d'entreprise.

L'entreprise souligne également que l'accessibilité d'un trajet ferroviaire dépend de nombreux acteurs : Infrabel, opérateurs de transport public, gestionnaires de gare et services de mobilité complémentaires.

Des progrès mesurables

La SNCB constate une progression continue du nombre de gares accessibles.

En 2024 :

- **116 gares** étaient accessibles en autonomie, contre 103 l'année précédente ;
- **138 gares** proposaient une assistance aux voyageurs utilisant un fauteuil roulant ;
- **162 gares** offraient une assistance sans permettre encore un embarquement autonome en fauteuil roulant.

L'assistance reste fortement utilisée, avec entre **10 000 et 12 000 demandes par mois**, principalement concentrées dans les grandes gares et en particulier à Bruxelles-Midi.

Les enquêtes réalisées auprès des voyageurs mettent en évidence un niveau de satisfaction élevé à l'égard du personnel d'assistance et des accompagnateurs de train.

Améliorer l'assistance et l'accès aux trains

Parmi les principales évolutions présentées :

- extension de l'assistance à quai dans plusieurs gares ;
- déploiement des « Mobility Guides » pouvant accompagner les voyageurs jusqu'au train ;
- amélioration des équipements d'embarquement sur les rames Desiro ;
- poursuite des aménagements podotactiles et de la signalétique tactile dans les gares.

La SNCB a également renforcé son accompagnement lors des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris afin de faciliter les déplacements des voyageurs concernés.

Modernisation du matériel roulant

L'un des projets majeurs concerne l'arrivée progressive des nouvelles voitures **M7**, conçues pour permettre un embarquement beaucoup plus autonome.

Ces véhicules intègrent notamment :

- un accès de plain-pied depuis les quais normalisés ;
- un système réduisant l'écart entre le train et le quai ;
- des espaces plus adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Deux rames étaient déjà en phase de test lors des Assises et la SNCB prévoit le déploiement progressif de ce matériel dans les années à venir.

Une information plus accessible

La SNCB poursuit également l'amélioration de l'information destinée aux voyageurs.

Le site internet et l'application permettent désormais de consulter plus facilement :

- les caractéristiques d'accessibilité des gares ;
- la localisation des équipements ;
- la composition des trains ;
- la présence d'espaces réservés aux personnes à mobilité réduite.

L'objectif est de permettre aux voyageurs de mieux préparer leurs déplacements et de renforcer leur autonomie.

Les projets en cours

Plusieurs initiatives ont été annoncées pour les prochaines années :

- renforcement de l'équipe dédiée à l'accessibilité ;
- poursuite de la formation des collaborateurs ;
- nouveau guidage podotactile à Bruxelles-Midi ;
- création d'un espace d'accueil spécifique pour les voyageurs ayant réservé une assistance ;
- amélioration des dispositifs de sensibilisation du public ;
- développement d'un accès à distance à des interprètes en langue des signes via le centre de contact de la SNCB.

Ces projets visent à compléter les améliorations techniques par un accompagnement plus qualitatif des voyageurs.

Conclusion

La SNCB reconnaît que l'accessibilité complète du réseau ferroviaire reste un objectif de long terme. Elle met néanmoins en avant plusieurs évolutions positives :

- augmentation du nombre de gares accessibles ;
- amélioration des services d'assistance ;
- arrivée progressive du matériel roulant M7 ;
- développement de l'information voyageur ;
- renforcement de la prise en compte de l'accessibilité dans l'ensemble de l'entreprise.

L'entreprise insiste enfin sur le fait que l'accessibilité ne repose pas uniquement sur les infrastructures mais aussi sur la qualité de l'accueil, de l'information et de la collaboration avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap.

10. Conclusion

Mathieu Angelo - *Directeur du CAWaB*

Un constat partagé : l'importance de la volonté politique

L'un des enseignements majeurs de la journée concerne **le rôle déterminant de la volonté politique dans les avancées en matière d'accessibilité**. Plusieurs interventions ont montré que les progrès les plus significatifs reposent sur des engagements clairs, des objectifs suivis dans le temps et des moyens suffisants pour les mettre en œuvre.

Dans un contexte régional marqué par des incertitudes institutionnelles et budgétaires, le CAWaB rappelle l'importance de maintenir l'accessibilité parmi les priorités des politiques publiques.

Les Assises comme outil de suivi

Mathieu Angelo souligne que les Assises ne constituent pas un événement isolé mais s'inscrivent dans un travail de plaidoyer mené tout au long de l'année.

Les données, engagements et résultats présentés alimentent les actions du CAWaB auprès des administrations et des décideurs politiques afin de suivre les progrès réalisés et de poursuivre les chantiers encore ouverts.

Une dynamique collective

Cette édition a également mis en évidence l'émergence de nouveaux outils, données et indicateurs dans de nombreux secteurs : logement, espace public, communication, mobilité ou transport public.

Pour le CAWaB, cette dynamique témoigne d'une meilleure prise en compte de l'accessibilité et de la nécessité de poursuivre le dialogue entre personnes concernées, associations, administrations et opérateurs publics.

En conclusion, Mathieu Angelo rappelle que l'accessibilité reste un chantier transversal qui concerne tous les domaines de la vie quotidienne. Les progrès observés sont réels, mais les défis restent nombreux. Le CAWaB donne rendez-vous aux participants lors de la prochaine édition des Assises afin de poursuivre ce travail collectif au service d'une société plus inclusive.

Remerciements

Le CAWaB remercie l'ensemble des partenaires ayant contribué à l'organisation de l'événement, en particulier Equal Brussels, les interprètes en langue des signes, les équipes techniques ainsi que les membres du CAWaB mobilisés pour la préparation et le déroulement de la journée.