



Expéditeurs : CSNPH et BDF  
c/o SPF Sécurité sociale – DG Personnes handicapées  
Centre Administratif Botanique – Finance Tower  
Boulevard du Jardin Botanique 50 bte 150  
1000 Bruxelles

A tous les Gouvernements de la Belgique  
Adressé par mail

Nos références : CSNPH-BDF/  
Date : 16 février 2018

Concerne : proposition de *directive relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services* - European Accessibility Act (EAA)

Mesdames et Messieurs,

Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), en tant que représentant officiel des droits et besoins des personnes handicapées, remet des avis et interpelle les acteurs politiques dans les domaines relevant des compétences fédérales. Vous trouverez plus d'information sur le CSNPH sur <http://ph.belgium.be/>

Le Belgian Disability Forum (BDF) est une asbl regroupant 17 associations de défense des intérêts des personnes handicapées et soutient le processus d'autonomie des personnes et d'inclusion sociale à un niveau supranational. Vous trouverez plus d'information sur le BDF sur <http://bdf.belgium.be/fr/>

-----

Le Parlement européen et le Conseil ont respectivement adopté leur position les 14 septembre et 7 décembre derniers. Le dialogue peut donc débuter. Dans ce cadre, nous avons appris hier que les discussions devant préciser la position de la Belgique vont débuter au sein de la Coordination DGE. Vous serez amenés, chacun dans le cadre de vos compétences respectives, à vous prononcer sur le cadre et la portée de ce projet de Directive.

Le BDF et le CSNPH suivent le développement de cette proposition de directive depuis ses débuts.

Lorsque le texte était en discussion au niveau européen, le BDF a interpellé à plusieurs reprises les gouvernements de la Belgique et les parlementaires européens belges sur son importance pour servir les intérêts des personnes handicapées mais aussi de tous les citoyens et des entreprises belges.

L'objectif de ce texte est double : il s'agit d'une part de renforcer le marché intérieur en encourageant la libre circulation de produits et services accessibles ; d'autre part de progresser dans la mise en œuvre de la *Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées* (ratifiée par la Belgique mais aussi par l'Union européenne elle-même) et de concrétiser la stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées.

La proposition de directive visait à fournir une définition et un cadre de mise en œuvre communs à l'échelon de l'UE, s'agissant des exigences en matière d'accessibilité de certains produits et services (analyses de besoins des personnes et d'impact sur les entreprises à l'appui).

Ce texte devait permettre de dépasser la fragmentation actuelle qui caractérise les marchés nationaux concernant les exigences en matière d'accessibilité, empêchant par là-même les principes de libre circulation des biens et services mais aussi d'une concurrence saine entre pays de l'Union européenne de jouer sainement. Pire, la dérégulation actuelle présente pour nos entreprises des faiblesses certaines.

La position adoptée par le Conseil le 7 décembre dernier a eu pour effet de réduire le cadre de l'EAA (par rapport à la proposition initiale de la Commission) et donc en réduira forcément l'impact et l'efficacité. Nous souhaitons souligner les faiblesses du texte adopté :

- Marchés publics : l'une des plus grandes lacunes de la position du Conseil est la suppression de la référence aux « autres actes de l'Union », à savoir la directive sur les marchés publics, les fonds structurels de l'UE et les réseaux transeuropéens (RTE-T).
- Environnement bâti : nous regrettons profondément que toute disposition relative à l'accessibilité de l'environnement bâti ait été supprimée, même s'il s'agit d'une condition préalable essentielle pour accéder aux produits et services. C'est une approche très incohérente de la demande. Par exemple, un guichet automatique doit être accessible, mais le bâtiment dans lequel la banque est située peut rester inaccessible.
- Microentreprises : nous regrettons que cette exonération générale pour toutes les entreprises de moins de dix salariés fournissant des services ait été accordée afin qu'elles n'aient pas à rendre leurs produits ou services accessibles ; ils n'ont pas non plus à informer les autorités s'ils utilisent cette exemption.
- Services de transport : ont été strictement limités à certaines parties du service (sites Web, applications mobiles, billetterie électronique, etc., mais pas l'accessibilité des véhicules ou des stations) ; ils ont également été restreints en tant que définition puisque les définitions du Règlement sur les droits des passagers ont été utilisées, ce qui signifie que les transports urbains (métros, tramways, autobus urbains, train léger, etc.) ainsi que certains services ferroviaires locaux et régionaux sont totalement exclus de l'Acte.
- Terminaux en libre-service : Le texte du Conseil comporte trois principales altérations:

1. Limitation du champ d'application visant uniquement les terminaux en libre-service liés aux services inclus dans les CEA.
  2. L'échappatoire de l'article 12, qui permet à l'opérateur économique de continuer à placer des terminaux inaccessibles s'ils comprennent un ou quelques terminaux accessibles.
  3. La très longue période de transition de 20 ans ne peut être justifiée sur le plan économique ou pratique et ralentirait les progrès.
- Services de médias audiovisuels (AVMS) : il est tout aussi regrettable que les AVMS aient été complètement exclus du champ d'application de la loi, ce qui signifie que les pays de l'UE n'auront pas d'approche harmonisée pour rendre les programmes télévisés et autres contenus audiovisuels accessibles. Cela signifie que, selon le pays et le diffuseur, les personnes handicapées auront un accès différent aux films, séries télévisées, documentaires, etc., en raison de l'absence d'exigences d'accessibilité pour les services tels que les sous-titres pour les sourds et les malentendants. la description.
  - Communications électroniques et services d'urgence: Même si la position du Conseil assure des communications électroniques accessibles et des communications d'urgence, celles-ci ne seront pas réalisées sans les exigences nécessaires pour les centres d'urgence désignés (les PSAP : points de réponse de sécurité publique).

Nous espérons un rapprochement vers la proposition initiale de la Commission pour toutes les raisons qui vont suivre.

La proposition initiale de directive:

- constitue un **outil clair** pour atteindre la croissance du marché intérieur :
  - elle couvrirait les zones d'ombre non couvertes par les textes sectoriels ; elle ne crée pas de nouvelles obligations mais permet uniquement de mettre l'environnement en conformité, - comme l'exige la Convention sur les droits des personnes handicapées qu'a ratifiée la Belgique - et de réduire les exclusions.
  - elle doit être considérée comme un texte qui fixe des principes, guides, standards, mais ce n'est pas le rôle de l'UE d'aller dans les détails techniques (sauf exceptions si l'harmonisation minimale ne peut être atteinte) ;
  - elle offre des règles minimales dont sont demanderesse les entreprises (cfr la situation aux Etats-Unis, en Suède : ce sont des pays où concepteurs et associations d'utilisateurs de personnes handicapées travaillent ensemble).
  - les mentions actuelles d'un cahier de charge « accessibilité » ne permettent pas au concepteur de savoir ce qui est attendu de lui. Exemple : on prévoit que « l'utilisation doit protéger des chocs » : un tel libellé objectif ne permet pas au concepteur de déterminer ce qu'il doit prévoir pour y parvenir ; il faut lui préciser « on fait quoi » ? « comment » ? ... Et il faut des mesures et des limites acceptables, sinon le concepteur ne sait pas ce qu'il doit faire. L'industrie ne sait rien faire sans spécificités. Il leur faut des standards.
- est un vecteur de relance des PME. Pour une société, un produit simple à utiliser augmente ses parts de marché

- contribue à un **développement durable et inclusif** ;
- ne va pas empêcher la créativité mais la développer ;
- permet de dépasser la situation actuelle des technologies d'assistance pour aller vers le « mainstreaming technologique » : les technologies d'assistance sont intégrées dans la technologie en générale ; elle améliore la qualité de vie pour des groupes précis et facilite l'utilisation de tous. Ex : Pictogramme sur iPad pour personnes autistes, voix synthétiques pour personnes aveugles, etc.,

Il faut une législation qui fasse en sorte que l'accessibilité devienne une **préoccupation de toutes les sociétés**. Et pas uniquement de celles qui s'occupent des besoins des personnes handicapées ; le handicap est une composante comme une autre de l'homme.

En fait, tous les jours on utilise des biens et services initialement développés pour les personnes handicapées (cfr bus abaissés). L'accessibilité rend les biens et services plus faciles à utiliser pour tous. Une telle approche permet de rencontrer les défis du vieillissement, **à un moindre coût pour la société** : elle assure plus longtemps l'autonomie des personnes et réduit les coûts sociaux de l'assistance collective

La question est de savoir comment étendre cette approche à toutes les sociétés, quelle que soit la taille. On est dans une discussion où on sent à la fois que les entrepreneurs ont peur que les règles briment leur créativité mais en même temps, ils ont **besoin de normes minimales** pour s'imposer sur le marché . Les règles doivent être suffisamment souples pour promouvoir la créativité.

Il ne s'agit pas de réinventer la roue : **les technologies existent**. L'accessibilité est bien souvent possible avec de petits budgets. Le marché existe mais il a besoin d'un soutien. La directive devient la réponse au maillon qui manquait à la chaîne : la prise de conscience, le marché et maintenant l'acte juridique.

**L'accessibilité devient un choix de qualité et d'opportunité** ; opportunité économique qu'on ne peut rater. Par ailleurs, les Droits de l'Homme ne peuvent être mis en balance avec des considérations économiques.

Les ICT sont en plein développement et l'internet des objets va rendre accessible des domaines qui ne l'étaient pas.

Nous pensons que la proposition de directive est un outil de **nécessité absolue** car elle contribuera à l'harmonisation des critères et donc au développement des marchés actuellement très segmentés. Ce n'est pas à vous que nous devons expliquer que, en ces temps d'instabilité économique, nos PME doivent investir plus que jamais de **nouvelles niches et étendre leurs marchés**. La proposition présente de grandes possibilités pour renforcer la transparence, la clarté et la cohérence du marché intérieur pour les opérateurs économiques, dont les fabricants et prestataires de services, favorisant par la même occasion une diminution du prix des biens et des services accessibles dans l'UE.

Actuellement, des dizaines de milliers de personnes handicapées ou malades n'achètent pas un smartphone, ne prennent pas le train, ne réservent pas de vacances, .... Simplement parce que l'outil de communication, la billetterie ou les activités proposées ne sont **pas adaptés à leurs besoins**. Cela représente une **énorme perte financière pour nos entreprises** car elles se coupent d'un marché au sein même de la Belgique mais aussi en-dehors de nos frontières.

Il est souvent aussi rétorqué que le développement d'aménagements qui rendent un bien ou un service accessible présentent un coût pour le concepteur. **De nombreuses études** mettent cependant en évidence que ce coût est très faible au regard de la valeur totale du bien ou du service. Et il est encore plus faible si l'aménagement est pensé dès la conception du bien ou du service, voire totalement absorbé par le potentiel d'utilisateurs auquel il s'ouvre. Pour rappel, compte tenu du **vieillissement** démographique, il est prévu qu'en 2020, environ 120 millions de personnes dans l'UE présenteront des handicaps multiples ou mineurs. Sans compter qu'un bien et un service qui est accessible à une personne handicapée, présente une facilité d'usage pour l'ensemble de la population. Les exemples tels que ceux d'un plan incliné au lieu d'un escalier, de caractères lisibles sur un paquet d'emballage ou d'un manuel d'utilisation en langage « facile à lire » sont parlants.

Nous comprenons que l'adoption de cette directive est un défi mais sachez que ce texte est attendu par des milliers de personnes handicapées en Belgique et en Europe pour un motif bien simple et concret : pouvoir recourir à des biens et des services qui facilitent leur vie et permettent leur participation à la société dans leur quotidien.

En Belgique et en Europe, il existe des **associations qui ont une connaissance parfaite des besoins des personnes handicapées**. Elles peuvent ainsi informer et **collaborer avec le monde de l'industrie** sur les besoins réels de celles-ci. Elles disposent par ailleurs de l'expertise du monde des entreprises car elles travaillent régulièrement avec elles sur des projets concrets de mise en accessibilité. Elles peuvent ainsi mesurer ce qu'est une « charge disproportionnée », préciser les coûts liés à la mise en place des prescriptions d'accessibilité, etc. ... Nous pouvons bien évidemment vous les recommander pour éclairer vos réflexions et travaux et vous aider à totalement comprendre les enjeux pour les personnes et défendre le texte lors des réunions.

**En conclusion**, nous vous demandons de :

- Prendre acte de ce que la demande de produits et services accessibles est réelle et forte et que le nombre de citoyens présentant un handicap ou une limitation fonctionnelle est amené à augmenter considérablement avec le vieillissement de la population de l'Union européenne ;
- Considérer que cette proposition d'acte sur l'accessibilité constitue un bon exemple de législation européenne visant à rendre le marché intérieur capable de servir les intérêts tant des citoyens que des entreprises. Soustraire du texte des domaines de compétences revient à réduire la force du texte ; la proposition initiale est un texte vers lequel il est souhaitable de tendre au maximum ;
- Défendre la mise en place d'un label européen d'accessibilité des produits et services qui pourrait faciliter la mise en œuvre de la directive ;
- Respecter le contenu et la portée de la Convention sur les droits des personnes handicapées, ratifiée par la Belgique en 2009 et qui dispose en son article 9 de l'accessibilité des biens et services pour les personnes handicapées et en son article 4.3 de l'implication des associations représentatives des droits des personnes handicapées dans les processus de réflexion et de décision que vous menez.

Nous restons à votre disposition pour toute précision.

Nous vous souhaitons de fructueux travaux.

Au nom du CSNPH  
La Présidente :



Gisèle MARLIÈRE

Au nom du BDF  
Le Président :



Pierre GYSELINCK