### Article 9 – Accessibilité

Exemple de Bonne pratique à généraliser : <https://www.aviq.be/sites/default/files/documents/2022-03/Guide%20d%27aide%20%C3%A0%20la%20conception%20d%27un%20logement%20adaptable-FICH.pdf>

#### Question 9 : Donner des renseignements sur les mesures prises pour : a) Garantir l’accessibilité de tous les équipements et services ouverts ou fournis au public à tous les niveaux, en particulier les écoles, les services de santé et les services sociaux ;

##### Accessibilité architecturale

Il est impératif du point de vue des usagers d'aligner les normes d'accessibilité et de les faire appliquer efficacement entre les différentes parties constitutives de la Belgique fédérale[[1]](#footnote-1).

En termes d'alignement, une coopération structurelle entre Inter[[2]](#footnote-2), CAWaB[[3]](#footnote-3) et les différentes autorités devrait être envisagée. L'accessibilité doit devenir un critère aussi prioritaire que la durabilité ou la sécurité.

Actuellement, tenant compte de la réalité climatique, l'accent est mis sur l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments. Mais tous les chantiers de rénovation en cours et à venir devraient également être l’occasion de supprimer les obstacles à l'accessibilité (de manière coordonnée). Il s’agit également d’une [recommandation de la Commission européenne](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019H0786%20-%20https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019H0786) : “the Commission has recommended that in the context of building renovations to improve energy efficiency, the removal of accessibility barriers should be ensured…”[[4]](#footnote-4).

En Flandre existe un accord de 2023 sur les grandes lignes de l'adaptation de l'arrêté du gouvernement flamand du [5 juin 2009](https://bartsomers.be/nieuws/vlaanderen-stelt-nieuw-kader-voor-om-toegankelijkheidsregels-bij-her-bouw-van-publieke-gebouwen-te-verscherpen/?lid=6249)[[5]](#footnote-5) afin de rendre obligatoire l'accessibilité d’un grand nombre de bâtiments et d’espaces publics lors des travaux de rénovations. En effet, une étude d’évaluation de cet arrêté a montré qu’il n’a pas été bien mis en œuvre. NOOZO y a consacré un avis, extrait : « Les concepteurs ne semblent pas appliquer la réglementation de manière adéquate et les autorités chargées de délivrer les autorisations ne contrôlent pas suffisamment le respect de la réglementation. Sur 147 demandes de permis de construire examinées, seules 9 étaient conformes à la réglementation en matière d'accessibilité sur le plan. Toutefois, sur ces 147 dossiers, 56 avaient fait l'objet d'une évaluation favorable. 47 dossiers ont fait l'objet d'une évaluation favorable erronée. Une mauvaise application de la réglementation peut également être constatée lors de la mise en œuvre : sur les 9 bâtiments conformes à la réglementation sur plan, 8 se sont révélés non conformes après l'achèvement des travaux. 1 n'a pas pu être inspecté. Enfin, il semble que l'application et le contrôle soient insuffisants. Les bâtiments sont simplement là et utilisés.

L'ordonnance ne garantit pas l'accessibilité intégrale des bâtiments accessibles au public nouvellement construits ou transformés. Même l'accessibilité de base n'est pas toujours réalisée, mais tous les projets de rénovation en cours et à venir devraient également permettre d'éliminer les obstacles à l'accessibilité (de manière coordonnée)… »[[6]](#footnote-6)

Un autre exemple de ce qui devrait être adopté de manière coordonnée et élargie dans les trois régions est celui de l'inclusion de "l'**accessibilité intégrale**" comme critère de durabilité dans les projets subventionnés par les régions, à l'instar de ce que fait la Flandre avec le projet d’accessibilité intégrale des hôpitaux mené par le VIPA et Inter[[7]](#footnote-7) et la Wallonie, avec le projet*[Welcome](https://www.citadelle.be/Actualites/Welcome-accueil-des-personnes-a-besoins-specifiq.aspx)*[[8]](#footnote-8). Le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH) a demandé au Ministre fédéral de la Santé d’assurer l’accessibilité dans tous les hôpitaux du pays. Pas de réaction à ce jour.

La mise en accessibilité du [centre médical de la DG personnes handicapées de Charleroi](https://handicap.belgium.be/fr/inauguration-officielle-du-centre-de-reconnaissance-du-handicap-de-charleroi)[[9]](#footnote-9) est un bon exemple, tant sur les critères appliqués que sur la procédure suivie.

Les infrastructures importantes qui doivent être prises en compte comprennent, à minima, les administrations publiques, les entreprises privées d’utilité publique et les hôpitaux. En ce qui concerne les hôpitaux, une coordination est nécessaire non seulement pour les infrastructures, mais aussi pour le financement du personnel, la clarification sur le remboursement des interprètes en langue des signes dans les hôpitaux, la qualité des soins pour les personnes en situation de handicap pendant la consultation et l'hospitalisation, et les services d'appui dans les hôpitaux. Sans oublier que l'accès aux soins dépend également de l'accessibilité des centres de santé de 1ère ligne et des pharmacies.

Le Règlement régional d’urbanisme (RRU) Bruxellois date de 2006 et est entré en vigueur le 3 janvier 2007[[10]](#footnote-10). Il est en cours de révision et sa publication est prévue en fin 2023. Le CAWaB avait soumis des recommandations qui devaient permettre à la Région de Bruxelles-Capitale de disposer d’une base légale pour améliorer nettement l’accessibilité architecturale dans les années à venir… Cependant, au terme de l’enquête publique organisée du 12 décembre 2022 au 20 janvier 2023, il apparaît que beaucoup de critiques ont été émises, notamment de la part de la société civile. Le CAWaB a, de son côté exprimé ses inquiétudes par rapport à ce projet qui proposerait des améliorations mais présenterait aussi de nombreux manquements [[11]](#footnote-11). Il sera intéressant de voir comment ces critiques auront été prise en compte dans le document qui sera sur la table du gouvernement à partir d’octobre, en seconde lecture [[12]](#footnote-12)

En Région wallonne, le CWATUP/CoDT est devenu archaïque. Il date de 1999 et n’a toujours fait l’objet d’aucune modification. Il ne prend pas en compte toutes les situations de handicap. Il impose qu’une nouvelle construction accessible au public rencontre des exigences d’accessibilité. De même en cas de transformation importante d’un bâtiment accessible au public. Mais aucun subside n'est octroyé en plus pour les aménagements/adaptations spécifiques pour les PMR. Rendre accessible un bâtiment existant a un coût et il n’y a, actuellement, pas de législation qui l’impose. Rendre une nouvelle construction accessible ne coûte pas plus cher. C’est une question de conception. Cela ne nécessiterait donc pas de subsides complémentaires de rendre obligatoire des normes d’accessibilité pour toute nouvelle construction

En janvier 2023, la Région wallonne a adopté son [Plan accessibilité 2022-2024](https://www.aviq.be/fr/actualites/la-wallonie-adopte-son-plan-accessibilite-2022-2024-au-benefice-des-personnes-en%20goed)[[13]](#footnote-13). Ce plan a été développé en concertation avec le CAWaB. Cela constitue certainement une avancée dans la bonne direction.

[La notion de logement adaptable[[14]](#footnote-14)](https://www.aviq.be/sites/default/files/documents/2022-03/Guide%20d%27aide%20%C3%A0%20la%20conception%20d%27un%20logement%20adaptable-FICH.pdf) doit être systématisée dans toutes les nouvelles constructions et rénovations privées. Cela devrait devenir une priorité au niveau national.

La province du Brabant wallon soutient les projets de mise en accessibilité des services publics et associations[[15]](#footnote-15) . Le rapport d’activité de la Province du Brabant wallon donne une description des projets soutenus[[16]](#footnote-16)

##### Des services publics trop peu accessibles

Le BDF constate que la Régie des bâtiments n’a développé aucune politique transversale pour tous ses bâtiments Quelques bâtiments sont adaptés mais il n’y a aucune politique globale de mise en accessibilité, aucun budget structurel sur le long terme, trop peu de conseillers en accessibilité ni de contrat de sous-traitance avec les bureaux d’accessibilité. Depuis le mois d’août 2022, le CSNPH souhaite recevoir des informations sur le plan pluriannuel mais ne reçoit aucune information de la Régie.

L’accessibilité ne se limite pas à l’accessibilité physique des bâtiments. C’est avant tout l’accessibilité du service qui est recherchée. A ce titre, dans les accueils des bâtiments publics, il n’y a pas de disponibilité d’interprètes en langue des signes ni de capacité d’accueil pour des personnes en situation de handicap intellectuel, par exemple… Le SPF Finances l’a proposé par le passé pour les contribuables ; le service est actuellement supprimé. La personne sourde qui souhaite un entretien doit se faire accompagner par un traducteur à ses frais.

Le [Plan fédéral Handicap](https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/fr/publications/handicap/handicap-plan-federal-2021-2024-190123-fr.pdf)[[17]](#footnote-17) prévoit un volet accessibilité dans différents départements; de nombreux projets restent vagues et le CSNPH n’est pas en mesure de pouvoir apprécier leur développement, faute d’alimentation de la part des Cabinets et administrations.

Les objectifs de la stratégie interfédérale parlent de l'accessibilité des bâtiments, des produits, des services et du contenu numérique, mais l'information et la communication ne sont pas prises en compte. Il est important de souligner que les langues des signes sont reconnues comme "langue" par les trois Communautés. Leur utilisation devrait donc être prévue dans cette stratégie[[18]](#footnote-18).

Au niveau fédéral a été prévu la désignation d’un agent référent handicap pour chaque service public fédéral et pour chaque Cabinet fédéral. Le réseau se réunit au moins 1X/an pour discuter des aspects sensibilisation, handistreaming, aménagements raisonnables. Il serait aussi utile d’examiner la possibilité de travailler sur des thématiques transversales à tous les départements. De nombreux référents Handicap ne sont pas proches des organes de décision, ce qui rend leur travail difficile.

Dans la réponse de l’Etat belge, le BDF constate la mention suivante : « …Au niveau de la COCOF, des services spécialisés sont agréés par le Service PHARE pour certifier l’accessibilité d'un espace social aux personnes handicapées… »[[19]](#footnote-19). Dans la pratique, la législation bruxelloise ne fait appel à ces services agréés que dans deux arrêtés, l’un concerne les hébergements pour personnes handicapées, l’autre balise le subventionnement des travaux en faveur de l’accessibilité des infrastructures sportives.

Dans la réponse de l’Etat belge, le BDF constate la mention suivante : « …Un plan ‘Accessibilité 2025’, porté par le CAWAB, est soutenu financièrement par la COCOF... »[[20]](#footnote-20). En réalité, Il ne s’agit pas d’un plan, mais du nom de la campagne menée par le CAWaB pour sensibiliser les décideurs à la prise en compte de l’accessibilité. Financer le CAWaB (20.000€ par an) est une chose, mettre en œuvre les recommandations formulées en est une autre, beaucoup plus importante.

Dans la réponse de l’Etat belge, le BDF constate la mention suivante : « …En Région wallonne, le plan Accessibilité wallon 2017-2019 vise à promouvoir l’accessibilité universelle dans les domaines de l’action sociale, l’aménagement du territoire, le logement, les infrastructures, la mobilité, le tourisme et les pouvoirs locaux.[[21]](#endnote-1) Le plan a, entre autres, veillé à:… »[[22]](#footnote-21) (page 13). Dans les faits, le plan comprenait 28 mesures et prévoyait deux évaluations (à mi-parcours et en fin de parcours). Aucune des deux évaluations n’a eu lieu. Il est donc impossible d’en évaluer le véritable état de réalisation. De nombreuses actions n’ont toutefois pas vu le jour. Pour preuve, seules 4 actions sont citées dans la réponse de la Région wallonne aux questions du Comité des droits des personnes handicapées.

##### Des services bancaires de moins en moins accessibles, pour certaines personnes en situation de handicap

Les résultats de l’enquête sur l’accessibilité des services bancaires menée par le CSNPH du 9/12/2019 au 15/01/2020 ont montré l’ampleur des obstacles à l’accessibilité bancaire en Belgique. En ressortent des problèmes importants concernant l’accessibilitéaux succursales bancaires, l’accessibilité aux distributeurs automatiques, la formation du personnel, l’accessibilité des brochures d’information, l’accessibilité de l’internet Banking et des applications bancaires, l’accessibilité de Bpost, l’accessibilité des centres de contact téléphonique et la compréhension des besoins des clients en situation de handicap[[23]](#footnote-22).

[La brochure développée par Febelfin](https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2023/klanten-met-een-beperking-ontvangen/8566d688c1-1694763196/brochure_accueil-des-client-e-s-en-situation-de-handicap.pdf)[[24]](#footnote-23) est un premier pas intéressant mais elle n’est pas complète :manque de réponses à la diversité du handicap, uniquement accueil clients, n’aborde pas la numérisation, la fermeture des guichets , etc…

Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC, les 4 principales banques actives en Belgique ont développé, ensemble, un nouveau réseau de distributeurs automatiques de billets appelé *Batopin*. Elles disaient répondre à la tendance actuelle qui montre un recours accru aux payements électroniques et une diminution de l’utilisation de l’argent liquide. Le nombre de distributeurs de billets sera diminué mais en garantissant la présence de distributeurs à moins de 5 kilomètres pour 95% de la population.

Le gouvernement fédéral a soutenu cette démarche. Il n’a pas souhaité imposer un cadre légal aux banques en la matière, y compris pour ce qui est de l’accessibilité des automates. Le réseau *Batopin* est en cours de déploiement [[25]](#footnote-24).

Malgré les nombreux efforts du Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH), les interpellations relatives aux besoins des personnes en situation de handicap en termes d’accessibilité n’ont pas été pris en compte par *Batopin*[[26]](#footnote-25).

La précipitation avec laquelle le projet *Batopin* est apparu a été planifié avec une date de terme en 2024 et a été mis en œuvre ainsi que l’obstination à refuser toute concertation avec les structures représentatives de personnes en situation de handicap laisse penser que l’une des raison était de mettre en place les distributeurs de billets avant l’entrée en vigueur des obligations prévue par l’*European Disability Act* concernant les appareils de billetterie : cette entrée en vigueur est arrêtée au 1er janvier 2025 et les appareils entrés en service avant cette date bénéficieront d’une dérogation en terme d’accessibilité jusqu’en 2035…

Le déploiement de modules de payement ou d’information basés uniquement sur des interfaces tactiles exclut progressivement et de manière de plus en plus systématique les personnes en situation de handicap visuel, faute d'aménagement spécifique à leur intentions. Sur certains distributeurs de billets existe une synthèse vocale. Par contre, sur les appareils de payement placés dans des commerces, cela n’existe pas.

Pour les personnes qui ont des difficultés de contrôle des mouvements (tremblement, par exemple), il n’y a pas de solution, si ce n’est le recours aux options « sans contact ». Beaucoup de personnes ne peuvent pas se servir des interfaces tactiles en autonomie…

La solution qui consiste à utiliser son propre appareil mobile pour effectuer les opérations bancaires n’est pas acceptable car elle implique que la personne finance elle-même l’appareil nécessaire pour effectuer les opérations.

[Le CSNPH et le CAWAB ont multiplié les appels](https://ph.belgium.be/fr/avis/accessibilit%C3%A9.html) sans résultat concret [[27]](#footnote-26).

Le même type de problème lié à l’utilisation d’appareils de payement électronique se pose dans d’autres secteurs que celui des banques : transports en commun, commerces,...

En conclusion, le manque d’accessibilité des services bancaires et apparentés oblige certaines personnes en situation de handicap à demander de l’aide ce qui est contraire à leur droit d’agir en autonomie dans la société.

D’autre part, cela génère parfois des coûts supplémentaires directs ou indirects. Ainsi, certaines personnes en arrivent à payer un assistant personnel ou un « aide familiale » pour réaliser des actions qui, il y a 20 ans, étaient prises en charge par des employés au guichet... certains services jusqu’alors gratuits deviennent payants (virements manuels, impression d’extraits, etc).

Sans entrer dans une logique de suspicion, le BDF tient à attirer l’attention sur le fait que la relation de confiance est relative à la fonction et au contexte. Ainsi, si l’on s’adresse à un employé de banque, la relation de confiance couvre les opérations bancaires. Par contre, si l’on s’adresse à un ou une aide familiale, la relation de confiance couvre les actes de la vie courante « au domicile » et ne devraient jamais inclure les opération bancaires ou financières, que ce soit au niveau d’un distributeur de billets ou de l’utilisation des services de banque en ligne ou de commerce en ligne.

##### Accessibilité des commerces

Beaucoup de commerces ne présentent pas une accessibilité suffisante. Certaines personnes sont donc limitées dans leurs actes d’achat, que ce soit pour l’entrée et la sortie, le cheminement dans les allées, l’accès aux éventuelles cabines d’essayage, ou pour les opérations de payement…

Pourtant, les législations régionales prévoient des règles claires en matière d’accessibilité. Malheureusement, ces règles ne sont pas appliquées, faute de contrôle et de sanctions.

Illustration : Magasin de nuit appartenant à une chaîne*,* Nivelles, mars 2022, 21h00. Une personne en fauteuil roulant électronique veut entrer, mais ne peut passer entre les gondoles. Le passage n’est pas assez large. L’employée lui apporte les articles qu’elle souhaite acheter. La personne ne dispose pas de l’argent liquide nécessaire et l’appareil de payement électronique est fixe. La personne confie donc sa carte à la caissière et lui dit son numéro de code. De retour derrière le comptoir, l’opération est refusée. Elle demande à la personne si elle ne s’est pas trompée de numéro. Celle-ci le lui répète à haute et intelligible voix… toutes les personnes présentes dans le magasin ont pu entendre le numéro secret.

##### Accessibilité des établissement d’enseignement

Globalement, l’accessibilité des établissements scolaires est loin d’être suffisante ce qui amène de nombreux jeunes à ne pas pouvoir être scolarisés dans l’école de leur choix.

Illustration : témoignage de Sarah qui, en 2019, ne pouvait poursuivre ses étude s en communication, faute de locaux accessibles[[28]](#footnote-27).  
[Sarah ne peut pas s’inscrire dans l’école de son choix à cause de son handicap](https://bx1.be/news/sarah-ne-peut-pas-sinscrire-dans-lecole-de-son-choix-a-cause-de-son-handicap/)

Le ministre de l’enseignement de la Fédération Wallonie-Bruxelles constatant la vétusté du parc immobilier scolaire devant le Parlement a considéré qu’y remédier nécessiterait plus d’un milliard d’euro d’investissement. Il a présenté une note méthodologique sur la rénovation des infrastructures scolaires peu énergivores.

Pour le BDF, la question est de savoir si le plan qui en découlera prendra correctement en compte l’accessibilité ?[[29]](#footnote-28). Le 05/10/2020, le BDF avait incité le ministre en charge à intégrer la notion d’accessibilité dans le plan qu’il devait rendre à la Commission européenne pour bénéficier des financements prévus dans le cadre du *Green Deal*. Aucune réponse n’avait été reçue à ce courrier le la part de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le 27/03/2023 le « Plan d’investissement exceptionnel dans les bâtiments scolaires » a été voté par le Parlement de la Fédération Wallonie-Bruxelles. A cette occasion, le BDF a constaté que parmi les critères d’éligibilité figurent : « Faire réaliser un audit d’accessibilité et d’inclusion et d’en suivre les recommandation »[[30]](#footnote-29).

Il ne semble cependant pas que ce critère ait une valeur contraignante vu que la Fédération Wallonie Bruxelles précise : « Toutefois, consciente qu’autant de critères ne peuvent être justifiés dès l’étape de candidature, la Fédération Wallonie-Bruxelles a repoussé cette justification aux étapes ultérieures du processus de traitement des dossiers »[[31]](#footnote-30).

Une évaluation de la prise en compte concrète de ce critère devrait donc être faite dès à présent : vu que 2 des 4 appels à projet devaient avoir lieu en juin et octobre 2023. Cela pourrait permettre de corriger la procédure pour les appels d’offre prévus durant les 1er et 4ème trimestres 2024.

##### Accessibilité des services de santé

L’accessibilité des services de santé reste très variable selon les établissements.

Concernant l’accessibilité des services de santé : De nombreux témoignages permettent d’identifier des manques en termes d’accessibilité des infrastructures, des équipements et de l’accueil dans les centres de soins.

Très peu d’hôpitaux ont mis en place un service ou un programme d’accueil spécifique (procédure d’accueil, d’accompagnement, d’inscription, …).

Illustration : Un exemple de bonne pratique : le Projet *Welcome* au CHR Liège - [www.chrcitadelle.be/welcome](http://www.chrcitadelle.be/welcome)

Mais, c’est un peu l’arbre qui cache la forêt… Le ministre de la Santé n’ a pas répondu à la demande du CSNPH de rendre le même service au niveau de tous les hôpitaux.

De manière générale, les locaux d’examens ne sont pas adaptés, souvent trop exigus, les cabines de change sont presque toujours trop petites, les cheminements très longs et sans zones de repos.

D’autre part, les équipements médicaux ne sont pas adaptés pour prendre en charge de manière correcte des personnes en situation de handicap :

* Les tables d’examen ne sont pas accessibles ou certains examens ne peuvent se faire qu’en station debout (mammographies), les tables gynécologiques ne sont pas accessibles pour toutes les femmes
* Les chaises et les tables ne sont pas ergonomiques ce qui augmente les douleurs musculaires
* Certains appareillages ne disposent pas d’adaptations spécifiques pour les personnes en situation de handicap visuel et utilisent des commandes par écrans tactiles
* Les sièges d’examen fixes dans certaines consultations d’ophtalmologie ou de dentisterie rendent parfois difficile pour certaines personnes de s’installer
* …

Certains patients sont obligés de choisir un hôpital pour des raisons d’accessibilité, ce qui les limite dans leur liberté de choix pourtant garantie par la loi sur la liberté du patient [[32]](#footnote-31)... Cela a aussi des implications au niveau des distances à parcourir.

Des problèmes importants sont régulièrement rapportés au niveau de l’utilisation de la langue des signes dans les services de santé.

Le nombre d'interprètes en langue des signes et d'assistants formés pour les personnes sourdes-aveugles reste beaucoup trop faible pour répondre à leurs besoins d'accessibilité[[33]](#footnote-32). Par exemple, en 2017, en Région de Bruxelles-Capitale, 16,64% des demandes n'ont pu être satisfaites en raison du manque d'interprètes en langue des signes de Belgique francophone[[34]](#footnote-33).

La possibilité de recours à des solutions « à distance » est prévue, mais ce n’est pas encore suffisamment disponible. Cela permet d’économiser le temps de déplacement, mais ce n’est pas assez pour combler de déficit entre l’offre de traducteurs et la demande. Par ailleurs, cela implique un coût. A titre d’exemple, depuis le 2022, les factures de prestations à distance pour le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapée sont majorées de 30 pourcent par rapport aux prestation en présentiel[[35]](#footnote-34)

En avril 2019, le gouvernement wallon a adopté un plan d’investissement de 2,34 milliard d’euro pour 46 institutions hospitalières[[36]](#footnote-35). Fin 2019/début 2020, le CAWaB a été consulté pour valider un cahier des charges reprenant les items liés à l’accessibilité. Les hôpitaux doivent donc introduire leurs dossiers en respectant ce cahier de char, dans Moniteur belge, 26/09/2002.ge. Si les procédures sont respectées, les améliorations d’accessibilité seront réelles. Il est intéressant de voir que la Région wallonne a rencontré une demande de longue date du BDF visant la consultation.

##### Trop peu de personnes en situation de handicap disposent du logement accessible dont elles ont besoin

Le manque de logements sociaux, leur obsolescence et leur mauvaise répartition géographique[[37]](#footnote-36) expliquent pourquoi de nombreuses personnes handicapées ne disposent pas d’un logement répondant à leurs besoins. En 2022, on est loin des 30% de nouveaux logements adaptables requis par la réglementation en Région wallonne.

##### European Accessibility Act : concertation et mise en œuvre « a minima »

LE 9/4/2021, le BDF et le CSNPH étaient invités à participer à la 2ème réunion de coordination pour la transposition de l’*European Accessibility Act (EAA)* en droit belge. Ils n’avaient pas été invités à la première réunion.

La participation à cette réunion leur a permis d’insister pour :

* l’harmonisation de l’accessibilité aux biens et services, sur base d’un « socle minimum »
* le respect par la Belgique fédérale des engagements qu’elle a pris en matière d’intégration des personnes en situation de handicap : UNCRPD, SDGs, Plan de relance social et inclusif, lois anti-discrimination, Directive sur les marchés publics, handistreaming, accords de gouvernement, Plan interfédéral handicap
* un champs d’application tenant compte de la réalité belge : la directive est le résultat d’une négociation au niveau européen. Elle précise le minimum que chaque Etat membre de l’Union européenne doit atteindre en matière d’accessibilité. Mais chaque Etat membre peut décider d’aller un plus loin. Au niveau belge, dépasser ces minima aurait du sens dans les domaines suivants :
  + Transports publics
  + Environnement bâti
  + Services bancaires
  + Numéros d’urgence nationaux
  + Services touristiques
  + Microentreprises
* une clarification de la notion de « charge disproportionnée »
* le respect des délais de mise en œuvre de la directive
* une information large des intervenants et bénéficiaires sur les implications et bénéfices de la mise en œuvre de la directive

Malheureusement, il y avait 6 groupes de travail pour préparer la transposition. Le BDF et le CSNPH n’ont pas obtenu d’être invité aux réunions de ces groupes de travail. N’assister qu’aux réunions de coordination n’a eu qu’un intérêt relatif : tous les aspects pratiques étaient négociés au niveau des groupes de travail. Cela a réduit fortement l’effectivité de la participation.

Au final, la Belgique s’est contentée de transposer le minimum exigé par le texte de l’*European Accessibility Act (EAA*). Elle refuse de s’engager plus avant comme le permet la directive. La Belgique manque d’ambition et s’aligne sur les minimum exigés !

##### Information et communication

Les objectifs de la stratégie interfédérale parlent de l'accessibilité des bâtiments, des produits, des services et du contenu numérique, mais l'information et la communication accessible par rapport à ces différents aspects n’est pas abordées. Elles devraient être ajoutées systématiquement à la stratégie[[38]](#footnote-37).

Il est important de souligner que la langue des signes est reconnue comme une "langue" par les trois Communautés constitutives de la Belgique fédérale. Néanmoins, il reste beaucoup à faire pour que cette reconnaissance ait les effets attendus pour les personnes sourdes.

##### Expertise en matière d'accessibilité :

Comme objectif repris dans la Stratégie interfédérale handicap figure celui de travailler à la création d’un centre d'expertise en matière d'accessibilité. Le BDF et la plateforme des conseils consultatifs s'interrogent sur l’utilité d'un tel centre, alors que l'expertise est déjà disponible au niveau d’Inter et du CAWaB. Ces derniers devraient être reconnus et financés.

Les avis d'Inter et du CAWaB devraient avoir un caractère contraignant, de sorte que les écarts par rapport à ceux-ci devraient toujours faire l’objet d’une motivation par les auteurs de projet .

La plateforme des conseils d’avis recommande aussi la mise en place d'accréditations et de formations pour les experts du vécu afin de faciliter et de systématiser leur implication dans les questions politiques et/ou avec les centres d'expertise d'Inter et du CAWaB. Par exemple, ils pourraient être impliqués dans la vérification de l'accessibilité des sites web et des applications gouvernementales, de l'accessibilité d'autres infrastructures telles que les routes... Les experts du vécu pourraient également être impliqués dans le développement de la formation sur l'accessibilité.

La plateforme des conseils consultatifs insiste sur le fait que les experts du vécu doivent disposer d'une « expertise » technique suffisante pour être des interlocuteurs respectés dans le domaine de l’accessibilités[[39]](#footnote-38).

A ce titre, la présence d’experts en accessibilité au sein du Bureau belge de normalisation (NBN) serait grandement souhaitable.

Ni le CSNPH ni le BDF n'ont jamais été interrogés dans le cadre des travaux de normalisation qui découlent de l'EAA. Cependant, conformément à l’UNCRPD, la participation des personnes en situation de handicap au processus de normalisation doit être encouragée par tous les moyens disponibles. Ceci est également indiqué dans le [Règlement relatif à la normalisation européenne](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32012R1025" \l ":~:text=La%20participation%20des%20personnes%20handicap%C3%A9es%20au%20processus%20de%20normalisation%20devrait%20en%20outre%20%C3%AAtre%20facilit%C3%A9e%20par%20tous%20les%20moyens%20disponibles).

A cet effet, il serait urgent qu'Inter et CAWaB soient impliqués dans les travaux du NBN et qu’ils soient subsidiés à cet effet : cela implique, en effet, une inscription fort onéreuse et une charge de travail pour le suivi des processus. L'accessibilité devrait à terme devenir un critère d'accès au marché pour les produits et services, au même titre que la sécurité[[40]](#footnote-39).

##### Accessibilité physique et accessibilité numérique, un couple pervers ?

De jour en jour, les enjeux de l’accessibilité physique se confondent de plus en plus avec ceux de l’accessibilité digitale. Cela crée de plus en plus de confusion entre les différents acteurs de la société. Ainsi, pour pouvoir accéder à un véhicule de transport en commun, à une salle de spectacle, à un service ou à un bâtiment public, il faut de plus en plus souvent être équipé d’un « appendice électronique » et être capable de l’utiliser efficacement.

Si pour certaines personnes, cela ne semble poser aucun problème, pour d’autre les problème deviennent de plus en plus complexes et débouchent sur une exclusion accrue, pire un non-accès aux droits (non take-up).

Les gouvernements devraient donc s'engager à mettre en place des politiques qui garantissent l'accès de manière globale, sans soumettre l’accès physique à un accès digital et vice-versa. Le développement d'applications numériques conviviales et accessibles est essentiel pour garantir l'inclusion numérique.

Actuellement, la course à la digitalisation est non raisonnée. Elle se résume quasi uniquement à « diminuer les coûts de personnel ». Cela se fait au détriment des consommateurs et, en particuliers, des consommateurs les plus fragiles qui perdent leur autonomie d’accès à nombre de lieux, biens et services. Le BDF demande que les économies de personnel réalisées par la mise en place de la digitalisation et de l’intelligence artificielle (IA) soient réorientées vers l’accompagnement des personnes.

En outre, il est nécessaire de mettre en place des politiques axées sur le développement des compétences, ainsi qu'un soutien pour surmonter les risques en ligne. Le BDF croit dans les possibilités offertes par la numérisation, pour autant que l’accompagnement soit assuré à grande échelle. Cet accompagnement doit être formatif mais doit aussi exister de manière récurrente pour le suivi des personnes pour qui cette formation ne permet pas d’atteindre l’autonomie nécessaire. Cela étant, il faudra toujours reconnaitre également le besoin persistant de **garantir une offre de services non numériques**. Ce besoin est aussi reconnu [par le Parlement européen dans sa résolution du 15 mars 2023](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0076_EN.html" \l ":~:text=recalls%20that%20the%20availability%20of%20physical%20appointments%20with%20public%20service%20providers%20remains%20vital%20to%20ensure%20proper%20service%20delivery%20for%20all%20people%20lacking%20sufficient%20resources)[[41]](#footnote-40). Le droit à une alternative "similaire" ou humaine devrait être inscrit dans la loi belge en ce qui concerne les services publics.

#### Question 9 : Donner des renseignements sur les mesures prises pour : b) Rendre l’ensemble des systèmes de transport public et des infrastructures urbaines et rurales accessibles à toutes les personnes handicapées, et indiquer précisément les mesures prises, ainsi que les délais de mise en œuvre prévus, les niveaux de référence quantifiables et les indicateurs fixés ;

##### Le transport ferroviaire de personne – La SNCB

Dans la majorité des cas, il n'est pas possible, pour toutes les personnes en situation de handicap, de prendre le train de manière autonome. Dans un grand nombre de gares et de points d’arrêt, il n’y a toujours pas de concordance entre la hauteur du quai et celle des portes du train. Dans certaines gares points d’arrêt, il n’y a pas d’ascenseur permettant l’accès au quai. L’assistance n’est pas prévue dans un grand nombre de gares. Le sentiment d’abandon des passagers en situation de dépendance croît d’autant plus avec la suppression des guichets, l’augmentation des produits en ligne, etc. Le contrat de gestion ne prévoit pas que l’accessibilité soit une priorité. Il n’y a pas de planification de l’accessibilité même sur le long terme.

###### Mise en accessibilité des gares

Dans la réponse de l’Etat belge, le BDF constate la mention suivante : **“** Le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire Infrabel et la SNCB prévoient de doubler d'ici 2025 le nombre de gares complètement accessibles ”[[42]](#footnote-41). Le BDF a dû beaucoup chercher pour trouver le nombre de gares complètement accessibles en 2020 : c’était 78. Le nombre de gares complètement accessibles en 2025 devrait donc s’élever à 156… Dans la réalité, on en est très loin ! La notion de doublement est à nouveau reprise dans le [contrat de gestion 2023-2032](https://www.railtech.be/fr/politique/2022/12/26/sncb-et-infrabel-ont-signe-leurs-contrats-pour-2023-2032/?gdpr=deny), avec l’objectif d’atteindre le nombre de 176 gares accessibles en 2032[[43]](#footnote-42). Un objectif plus ambitieux, mais sur une période allongée, donc. L’écrire, c’est bien, reste à le faire. https://www.railtech.be/fr/politique/2022/12/26/sncb-et-infrabel-ont-signe-leurs-contrats-pour-2023-2032/

Dans son plan mobilité des PMR publié en septembre 2019, la SNCB concédait que seules 21 gare sur 546 remplissaient les conditions décrites par la SNCB elle-même pour qu’une personne à mobilité réduite puisse voyager avec la SNCB en toute autonomie. A côté de cela, 70 gares avaient l’accessibilité intégrale mais ne proposaient pas d’assistance personnelle et 94 gares n’avaient pas d’accessibilité intégrale mais proposaient une assistance. Comme on le voit, une gare accessible n’est donc pas nécessairement une gare dans laquelle une personne handicapée peut embarquer prendre le train pour la destination de son choix en toute autonomie. Le gros problème était que 361 gare n’avaient toujours ni l’une ni l’autre, soit nettement plus de la moitié des gares du réseau SNCB.

L’accès aux trains en autonomie n’est pas possible pour les personnes en chaise roulante. La présence de marches pour embarquer dans les trains rend l’accès difficile voire impossible pour toutes les autres personnes à mobilité réduite. Sur carte, cela se visualise comme ceci[[44]](#footnote-43) :

Une image contenant carte

Description générée automatiquement

Concrètement, vu que seule 1 gare sur 4 offre un service d’assistance, une personne à mobilité réduite qui a besoin d’assistance pour prendre le train doit la réserver 24h à l’avance, ou 3 heures à l’avance pour quelques grandes gares. La SNCB est encore loin de garantir le droit au voyage en autonomie à tous les usager…

Face aux arguments avancés par le CAWAB, la SNCB a décidé d’engager un coordinateur accessibilité, qui devrait faire le lien entre les différents services en interne pour coordonner l’offre accessible aux PMR. Malheureusement, les années passent et les personnes en situation de handicap continuent à ne pas pouvoir voyager en autonomie, voire voyager tout court…[[45]](#footnote-44) Infrabel n’a pas de coordinateur handicap ce qui rend impossible une politique de mise en accessibilité coordonnées entre la SNCB et Infrabel.

###### Une mise en accessibilité globale

La diversité des handicaps doit être prise en compte à tout moment. Il ne s'agit pas seulement des personnes à mobilité réduite, mais aussi des malvoyants, des personnes en situation de handicap intellectuel, etc.

La mise en accessibilité doit donc nécessairement envisager une signalisation facilement compréhensible dans les gares (et alignée sur l’ensemble du territoire de la Belgique), le développement de signaux et d’annonces sonores, la mise en place de systèmes d’affichage électronique ou en ligne ne peut justifier la suppression d’indicateurs papiers ou la suppression de personnel en gare, etc[[46]](#footnote-45).

###### Fermeture de guichets – Diminution de l’offre de service - Les voyageurs préfèrent les agents SNCB aux automates

La SNCB favorise l’utilisation des systèmes d’achat de titres de transports via des appareils automatiques et « en ligne ». Jusqu’en 2020, elle réduisait, en parallèle les horaires d’ouverture de certains guichets. A partir de 2021, des fermetures de guichet ont été actées [[47]](#footnote-46).

Pour justifier les fermetures de gares, la SNCB avance généralement l’argument du changement de comportement des voyageurs qui achètent de plus en plus leurs billet dans les automates.

Le management prend sans doute ses désirs pour des réalités comme l’a montré une enquête menée en 2019 par la CSC Transcom et par l’association des Navetteurs a prouvé l’inverse. Sur 1.178 personnes interrogées, 96% estiment que les guichets automatiques doivent être complémentaires aux guichets. Les répondants étaient des voyageurs en général, donc pas spécifiquement de personnes en situation de handicap. Beaucoup d’entre eux pointaient les difficultés rencontrées par les personnes âgées et par les personnes mises en difficultés par les nouvelles technologies. Le grand public, pense donc comme les personnes en situation de handicap…[[48]](#footnote-47).

###### L’avenir pourrait encore s’assombrir pour l’assistance PMR !

D’après des informations reçues de l’organisation syndicale CGSP Cheminots, la SNCB préparerait depuis mai 2023 un projet intitulé « Présence en gare. Vision 2032 ». Celui-ci viserait à augmenter la productivité en diminuant le personnel d’ici 2032. Au niveau du personnel présent dans les gares, cela représenterai une diminution de 120 équivalents temps plein en 10 ans. Il est difficile d’imaginer un meilleur service pour les passagers en ayant moins de personnel en gare [[49]](#footnote-48).

Concrètement, le projet prévoirait de diminuer les période d’ouverture des guichets en semaine. Par ailleurs, les agents de guichet devront prendre en charge certaines tâches telles que l’assistance Personnes à Mobilité Réduite (PMR) sans chaise roulante. Pour ce qui est des PMR en chaise roulante, la tâche d’assistance sera confiée aux sous-chefs quai. Mais, dans le même temps, il serait prévu de supprimer les postes de « sous-chef quai » dans une série de gares moyennes. Pour fournir l’assistance, le sous-chef devra donc se déplacer d’une grande gare vers la gare moyenne en question.

L’efficacité de cette solution en terme de service sera vraisemblablement douteuse. Par ailleurs, cela laisse présager une obligation de prénotification (réservation) accrue pour les PMR.

###### Accès à l’information aux points d’arrêts, dans les gares, dans le matériel roulant

L'information aux points d'arrêt et aux gares, reste un problème. Les modifications inattendues, comme les changements de quai, sont source de gros problèmes pour beaucoup de personnes en situation de handicap sensoriel ou physique. Elles sont une source de détresse pour les personnes en situation de handicap intellectuel ou cognitif.

D'autres informations essentielles telles que le prochain arrêt, le côté de sortie ne sont pas toujours communiquées d'une manière entièrement accessible[[50]](#footnote-49). Les annonces sonores, par exemple dépendent de la disponibilité de l’accompagnateur de train.

###### Dossier M7 :

Malgré les efforts de concertation et le développement d’outils allant dans le sens d’une mise en conformité future de son réseau aux exigences d’accessibilité d’une société inclusive, la SNCB a raté l’occasion de bien faire en 2019 : elle a passé commande de quelques 500 voitures de type M7 (trains intercités à double étage) dont la hauteur d’entrée ne correspond à aucune des hauteurs de quai existant en Belgique... Ce faisant, au lieu de rendre la moitié des gares et arrêts de Belgique plus accessible en autonomie, elle les a toutes rendues inaccessibles pour une durée minimum de 30 ans ce qui est la durée de vie prévue de ces voitures[[51]](#footnote-50) ! Pour les commandes suivantes de M7, il est question de prévoir 1 wagon accessible par train.

###### Dossier « Côte Express »

En 2020, la SNCB a lancé un « projet pilote » dont l’objet était de mettre en fonctionnement des trains spéciaux vers et au retour de la côte belge depuis un nombre limité de grandes gares. Initialement, ce projet a été lancé sous prétexte de limiter les risques de contamination « Covid » dans le cadre de déplacements touristiques en période de vacances.

Cette initiative a été fortement critiquée par une étude confiée par le ministre de la mobilité au SPF Mobilité et Transports et finalisée le 12/05/2021.

L’étude concluait que les avantages du système, plutôt limités, ne l’emportent pas sur les inconvénients, notamment en termes de flexibilité pour les voyageurs.

Le projet pilote a néanmoins été lancé, sans référence à la situation covid.

Les places disponibles sur ces trains font l’objet de réservation. Ceci pose problèmes à plusieurs niveaux :

Cela va à l’encontre du principe de « réseau libre » qui caractérise depuis toujours la philosophie de la SNCB : toute personne peut décider, à tout moment de voyager en Belgique en utilisant le train. Un principe pourtant réaffirmé par madame Sophie Dutordoir, administratrice déléguée de la SNCB le XX/XX/XXXX.

Ce système de réservation a été mis en place sur base d’un système de réservation par Internet uniquement : il n’est pas possible de réserver à un guichet dans une gare, ce qui exclus, de facto, une partie de la population : les personnes qui n’ont pas accès à Internet ou qui ne sont pas en capacité de l’utiliser ne peuvent pas effectuer de réservation.

Le logiciel de réservation et l’application utilisés pour la réservation ne sont pas conformes à la [Directive (UE) 2016/2102 relative à l’accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex:32016L2102). Certaines personnes en situation de handicap ne peuvent donc pas effectuer de réservation en toute autonomie.

Le CSNPH a interpellé la SNCB et le Ministre compétent[[52]](#footnote-51) pour attirer leur attention sur ces problèmes mais n’a reçu que des réponses insatisfaisantes, arguant, notamment, du fait qu’il s’agit d’une offre temporaire sous forme de « projet pilote »[[53]](#footnote-52). Si un service est mis en place, il doit être utilisable de manière égale par tous les citoyens. Le fait que ce soit un projet pilote ne justifie en rien qu’il soit discriminatoire.

A cet égard, la réponse du ministre du 6/7/2021 parlait de « …(veiller) à ce que la SNCB étudie la possibilité de rendre les modalités de réservation plus accessibles ». Ceci était tout à fait inacceptable pour un nouveau service : il doit être accessible dès le début.

###### Motion de la Chambre des représentants garantissant l’accessibilité dans les transports ferroviaires

Le xx/xx/xxxx, la Chambre des représentants a voté à l’unanimité une motion garantissant l’accessibilité dans les transports ferroviaires[[54]](#footnote-53). Etonnement les auteurs de cette motion sont du parti du ministre de la mobilité… Les décisions prises par le gouvernement ne sont pas en phase avec le texte de cette motion.

#### En dehors de la SNCB, les transports publics dépendent des autorités régionales…

Les contrats de gestion des opérateurs de transport public (STIB, TEC, SNCB, De Lijn) n’intègrent pas suffisamment d’objectifs en matière d’accès aux transports « en autonomie ». Les nouvelles infrastructures et les nouveaux matériels roulants ne sont dès lors pas obligatoirement compatibles pour permettre cet accès de plein-pied et retarde tant et plus la mise en accessibilité de plusieurs décennies. Les personnes en situation de handicap restent dès lors dépendantes de services d’assistance…

L’accessibilité des automates de vente de billets est régulièrement mise en cause, que ce soit à la SNCB, au TEC ou à la STIB. La fermeture des guichets rend l’accès aux tickets et à l’information compliquée pour les personnes âgées, pour les personnes en situation de handicap visuel et intellectuel... Les usagers ont besoin d’une présence humaine aux guichets.

##### Région wallonne - TEC

De 2014 à 2020, 157 lignes de bus TEC ont été auditées par des organisations représentatives de personnes handicapées (Atingo, ASPH, CAWaB). Malheureusement, le suivi de ces audits n’est pas suffisamment concret. C’est particulièrement le cas au niveau de l’information aux usagers sur l’accessibilité des arrêts :

* absence d’autocollants oranges ou verts sur les poteaux d’arrêt de bus qui informent si l’arrêt est praticable ou conforme
* la mise à jour de l’application n’est pas faite par rapport aux audits réalisés, avec, notamment, des incohérences entre l’information digitale et l’information présente au arrêts
* le nouveau site internet mis en service en 2020 n’est pas accessible aux personnes en situation de handicap
* lorsqu’il y a des arrêts à adapter, les demandes de permis, l’octroi du financement nécessaire prennent parfois plusieurs années après la décision

Un plan de déploiement PMR a été adopté en été 2020 par l’Office de transport Wallon (OTW). Il reprend les différentes actions en plusieurs axes : matériel roulant, infrastructure, accueil des personnes à mobilité réduite (PMR) par le personnel, information sur l’offre. Il s’étale jusqu’en 2025. Le CAWaB doit poursuivre son lobbying pour vérifier son état d’avancement régulier sur le terrain. A ce titre, des comités de pilotage ont lieu chaque année. Le travail est en cours. Il est trop tôt pour parler d’une nette amélioration.

En 2022, les bus de la TEC ne sont toujours pas équipés d’annonces sonores pour informer sur les arrêts.

Les rampes de bus posent beaucoup de problèmes de disponibilité (maintenance ou utilisation par les chauffeurs).

Les TEC se sont engagés à travailler avec le CAWaB et Atingo à l’amélioration des lignes de bus et à tenir compte de l’accessibilité lors de la création du tram à Charleroi et à Liège. Les TEC se sont également engagés à rédiger avec le CAWaB, en 2020, un cahier des charges reprenant les critères d’un bus idéal.

Les sites internet et applications mobiles ne sont pas accessibles.

##### Région de Bruxelles-Capitale – STIB, De Lijn

Le CAWAB était intervenu le 20/10/2020 en commission mobilité du parlement bruxellois, il fait état de la situation actuelle sur le réseau de la STIB[[55]](#footnote-54). La recommandation commune du CAWaB et d’UNIA de mai 2018 donnait un état des lieux complet de l’accessibilité de la STIB[[56]](#footnote-55).

A ce jour il n’y a toujours pas de tram accessible en autonomie aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Le projet de mise en accessibilité de la ligne 9 n’est malheureusement pas achevé (les trams ne sont pas tous équipés)[[57]](#footnote-56). L’extension de la ligne 8[[58]](#footnote-57) n’a pas du tout pris en compte l’accessibilité.

Pour prendre le métro en chaise roulante, il est demandé de réserver une assistance. Ce service n’est pas disponible avant 7h ou après 22h. La réservation n’est pas possible le soir ni le dimanche.

Les rampes de bus posent beaucoup de problèmes de disponibilité (maintenance et/ou utilisation par les chauffeurs).

Les sites internet et applications mobiles ne sont pas accessibles.

La STIB s’est engagée, le xx/xx/xxxx à travailler en concertation avec le CAWaB à l’amélioration des lignes de bus, tram, métro pour le matériel roulant, les arrêts, les gares, les ascenseurs. L’échéance a été fixée à 2025..

Taxi : la disponibilité des taxis adaptés est insuffisante et induit des temps d’attente très longs voire des refus de prise en charge. Les chiens guides sont régulièrement refusés à bord des taxis.

##### Région Flamande – De Lijn

???

##### Manque d’interropérabilité

En Belgique, les transports publics dépendent des autorités régionales pour les réseaux de bus, tram et métros et du fédéral pour les chemin de fer. Cette réalité crée un manque d'interopérabilité et de planification des réseaux, ce qui augmente l'inaccessibilité globale des transports en commun en Belgique.

Au niveau de l’interopérabilité, l’action de la Région bruxelloise s’est caractérisée par la réalisation d’un état des lieux des trottoirs. C’est une première étape. Qu'en sera-t-il des étapes suivantes : planification, mise en œuvre, évaluation ?

##### Cas particulier : l’accès aux transports en commun avec des chaises roulantes électroniques et des scooters

Les scooter sont interdits dans les bus TEC et dans les trains SNCB, contrairement aux fauteuils roulants électroniques[[59]](#footnote-58). Le BDF ne dispose pas d’information claire concernant De Lijn.

Cependant, sur le terrain les chaises roulantes électriques sont parfois confondues avec des scooters, ce qui mène à des refus d’embarquer : la personne reste alors à l’arrêt de bus, sans pouvoir se rendre à sa destination, ce qui peut avoir des conséquences graves[[60]](#footnote-59). Si la presse a relevé au moins trois cas malheureux de ce type, on peut imaginer que cette situation s’est présentée à de plus nombreuses reprises ces dernières années.

##### Formation et sensibilisation

L’accessibilité ne concerne pas que la mise en conformité des infrastructures et du matériel roulant. Il est aussi important d’adapter les comportements du personnel, dans son ensemble. La formation et la sensibilisation sont essentiels en la matière. Elles doivent s’adresser à l’ensemble du personnel et pas uniquement au personnel en contact direct avec les personnes en situation de handicap.

##### Installations aéroportuaires et voyages en avion, un cas « à part »

Dans le rapport officiel de la Belgique, le BDF lit « …En 2016, un contrôle de l’accessibilité de l’aéroport de Bruxelles a été effectué… »

C’est très bien d’avoir fait un contrôle. Quel est le résultat du contrôle ? Quelles améliorations en ont découlé ?

Par ailleurs, il existe des aéroports régionaux. Il n’en est pas question dans le rapport officiel de la Belgique. Quelles vues les autorités ont-elles sur le niveau de l’accessibilité dans ces aéroports ? Qu’en est-il de la connexion entre ces aéroports et les autres moyens de transports : train, bus, etc. ? Une évaluation serait nécessaire.

Voyager en avion avec un enfant ou un proche autiste est particulièrement difficile. Le cadre général, la foule, le contexte sécuritaire, les temps d’attentes, l’inconnu… tous les paramètres sont fortement anxiogène. L’expérience peut s’avérer très traumatisante pour la personne, pour la personne qui l’accompagne, mais aussi pour le personnel et pour les autres voyageurs.

Le règlement européen Règlement (CE) no 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens prévoit que toute personne doit pouvoir emprunter les transports aériens sur un pied d’égalité. Elle prévoit une assistance « DPNA » pour les passagers en situation de handicap intellectuel.

Jusqu’à présent, l’assistance DPNA n’est pas assurée du tout dans 3 des 5 aéroports belges et seulement de manière partielle dans les 2 autres. Par ailleurs, les délais de « prénotification » sont supérieurs aux 48 heures prévues par le règlement. Dans deux aéroports, si la demande est faite moins de 48 heures à l’avance, cela peut justifier un refus de prise en charge, ce qui n’est pas conforme au prescrit du règlement.

Témoignage :

« *Tout s’est bien passé jusqu’au moment où l’avion a commencé à rouler… il s’est rendu compte qu’on quittait son chez-lui et que nous n’étions pas « maîtres » du trajet. Une crise mémorable de 1h30 dans l’avion. Il voulait ouvrir les portes de l’avion… il avait été préparé, renforcements de toute sorte, tablette avec jeux, etc.  
Une catastrophe que je ne suis pas prête d’oublier ! (*Maman d’un enfant autiste)[[61]](#footnote-60)

#### Question 9 : Donner des renseignements sur les mesures prises pour : c) Contrôler dûment l’affectation des fonds visant à éliminer les obstacles à l’accessibilité et à assurer la formation continue du personnel chargé de cette mission ;

Les subventions octroyées pour la rénovation ou la construction d’infrastructures ne sont que rarement conditionnées à une amélioration du niveau d’accessibilité. Ces investissements publics peuvent dès lors discriminer une partie de la population.

La mise en accessibilité progressive des centres de reconnaissance du handicap par le SPF Sécurité sociale est en cours. C’est une bonne pratique à généraliser ! Une planification de la mise en accessibilité est une nécessité qui doit être rencontrée d’urgence. Cela devra faire partie des prochaines stratégies inter- fédérales handicap.

En Région wallonne, quelques communes font appel à un service conseil en accessibilité pour valider les plans. Les modifications sont bien souvent prises en compte dans l’exécution des plans mais il n’y a pas de contrôle final avant l’ouverture des bâtiments.

Pour la formation du personnel, certains services conseils donnent des formations auprès des fonctionnaires : Atingo/Plain-pied.

En région Bruxelles-Capitale, les permis d’urbanismes sont analysés par un organisme expert, dès le début de la démarche mais, par la suite, plus aucun contrôle n’est fait pour vérifier si le chantier suit les modifications demandées. Un suivi doit être assuré.

Quelques bâtiments ont été sondés par l’administration pour vérifier si l’accessibilité a bien été rencontrée à l’ouverture d’un nouveau bâtiment. L’expérience de la Région flamande nous laisse croire que ce contrôle n’est pas suffisant.

En Communauté Germanophone, un Arrêté du gouvernement du 12/07/2007 fixe des critères d'accessibilité pour les Bâtiments neufs Subsidiés.

Pour le reste c'est encore le Code du Développement Territorial (CoDT) wallon qui s'applique (Art.414 et 415), dont les plus grands problèmes sont :

* rien n'est prévu pour la mise en conformité des bâtiments anciens
* il prend unidimensionnellement en compte la mobilité physique

L'Arrêté du gouvernement germanophone n'améliore d'ailleurs en rien ces points négatifs, sauf qu'il prévoit (dans certaines situations) une participation de personnes handicapées dans l'évaluation finale du projet de construction. En cas d'avis négatif sur les aspects d'accessibilité aucune sanction n'est prévue pour le maitre d'œuvre, sauf dans le chef du politique qui peut / peut ne pas accorder les subsides et faire ainsi pression s'il le désire.

Depuis janvier 2020 la Communauté germanophone est devenue compétente pour les matières d'urbanisme et de logement et une règlementation spécifique et propre est en train de s'élaborer. Jusqu’à présent, cela s'est fait sans la participation des personnes handicapées ou de leurs organisations représentatives.

Un des projets prévus dans le cadre du programme d'action du gouvernement 2014-2019 prévoyait un audit complet sur l'accessibilité des bâtiments publics germanophones. En outre était prévue une vaste campagne de sensibilisation sur l'accessibilité [[62]](#footnote-61). Ni l'un, ni l'autre n’a été réalisé, mais le projet d'audit figure de nouveau dans le plan d'action 2019-2024 [[63]](#footnote-62)

Était également prévue, dans le plan d'action du gouvernement 2014-2019, la révision de l'Arrêté de la Communauté germanophone de 2007 sur l'accessibilité des bâtiments subsidiés. Ce projet n'a pas été réalisé non plus.

Pour le secteur public et/ou privé aucun incitatif n’existe pour rendre une construction/rénovation plus accessible.

Dans le rapport officiel de la Belgique, le BDF constate que le gouvernement germanophone. signale qu'une „étude sur l'état des lieux de l'accessibilité est prévue de fin 2019 à 2024“[[64]](#footnote-63) (dernier paragraphe de la partie F6 Q9 a). La *Dienstelle für Selbstbestimmtes Leben (DSL)* signale que ce projet d'audit a depuis été retiré de la liste des projets à réaliser. Ce passage du rapport officiel de l’Etat belge doit donc être corrigé.

🡪 Corriger aussi l’affirmation du gouvernement dans fiche art.30 (participation à la vie culturelle et récréative) ; F24 Q28 a...“une large analyse de l'accessibilité est prévu dans le plan stratégique...germanophone“

#### Question 9 : Donner des renseignements sur les mesures prises pour : d) Imposer des sanctions, notamment financières, en cas de non-respect des normes d’accessibilité constaté depuis la publication des précédentes observations finales ;

Le BDF tient à préciser qu’aucune sanction, financière ou autre, n’est appliquée en cas de non-respect des normes d’accessibilité, et ce dans les trois régions du pays. En cas de demande de mise en conformité, aucun délai n’est prévu.

Les règles d'accessibilité pour les bâtiments et les espaces publics précisent ce qui suit : chaque nouvelle construction et chaque modification importante à une construction existante doit respecter la réglementation régionale sur l'accessibilité.

Néanmoins, des problèmes clés subsistent, parmi lesquels :

* la non-application de la réglementation en vigueur, par manque de contrôle et/ou de sanction : il n'y a pas de délais de mise en conformité ou de sanctions en cas de non-respect des exigences réglementaires...
* l'incompatibilité des réglementations relatives à la préservation du patrimoine et des bâtiments avec les réglementations en matière d'accessibilité : le classement d'un bâtiment est souvent utilisé pour justifier sa non-conformité
* le manque de formation en matière d'accessibilité et de conception universelle des fonctionnaires qui délivrent les certificats de construction.

Aucune mesure n’a été mise en place à ce jour dans ce sens.

Il n’y a pas de norme légale imposant rendre les espaces publics, les infrastructures, les transports et les bâtiments ouverts au public existant accessibles à tous dans un délai raisonnable (10 / 15 ans) comme c’est le cas en France depuis 2005.

Les normes d’urbanisme prévoient des niveaux d’accessibilité variables en fonction des régions (RRU, CODT 414/415, normes flamandes ?). Ces normes ne s’appliquent qu’aux nouveaux bâtiments.

Il n’y a par ailleurs pas (ou très peu) de contrôles de l’accessibilité des projets après la construction. Au-delà du respect de la norme, l’accessibilité dépendra en effet également de la bonne exécution du chantier, mais il rien n’est prévu à ce jour pour vérifier que l’exécution est conforme aux plans du Permis d’Urbanisme octroyé. Il est à noter par ailleurs que certaines normes d’accessibilité n’apparaissent pas sur les plans et ne sont donc vérifiables que sur le terrain après l’exécution. A expliquer, exemplifier !!!

A titre illustratif : Inter a visité 147 bâtiments nouvellement construits, aucun ne respectait les normes en vigueur[[65]](#footnote-64)

Aucune sanction n’est appliquée si l’accessibilité d’un nouveau projet fait défaut. Les problèmes d’accessibilité éventuellement décelés sont d’ailleurs rarement réparés. Exemples piétonnier de Bruxelles ville[[66]](#footnote-65), Place Jourdan, Métro ligne 8[[67]](#footnote-66) et ligne 9[[68]](#footnote-67),…

Compte tenu du faible niveau d’accessibilité des bâtiments ouverts au public (culture, sport, administratifs, formations, soins, loisirs, …) , les personnes en situation de handicap ont besoin de connaître le niveau d’accessibilité réel de ces lieux. Trop peu d’établissements fournissent une information vérifiée sur le niveau d’accessibilité de leur services..

#### Question 9 : Donner des renseignements sur les mesures prises pour : e) Inclure la formation continue à la question de l’accessibilité au moyen de la conception universelle dans les programmes d’études obligatoires des architectes, graphistes, ingénieurs et programmeurs, entre autres professionnels.

L’Académie de recherche et d’enseignement supérieur (ARES) a fait part au CAWAB du fait que la problématique de l’accessibilité était prise en compte dans bons nombres cursus de la formation « architecte » mais cela semble insuffisant au BDF au vu du non-respect de la législation sur le terrain. Rien de prévu du côté de l’ordre des architectes pour la formation continue.

Par ailleurs, Il ne suffit pas de former les concepteurs (architectes), il faut également former tous les métiers de la construction qui exécutent les travaux. Rien n’est fait dans ce sens aujourd’hui.

Pour le logement adaptable : les architectes peuvent être suivis par un service conseil en accessibilité[[69]](#footnote-68). Y recourent-ils ???

Le CAWaB a interpellé l’ARES et la Ministre en charge à la CFWB. La réponse a été que les initiatives en matière de formation à l’accessibilité des futurs professionnels sont isolées et dépendent de la volonté et de la sensibilité de chaque enseignant, école ou université.

Enfin, en terme de formation des professionnels, les petits efforts fournis ne couvrent généralement que les besoins relatifs à certaines situations de handicap. La « conception universelle » implique la prise en compte de toutes les situations de handicap : handicaps invisibles, handicaps intellectuels, etc. A et égard, une attention particulière devrait être accordée aux aménagements nécessaires pour les personnes en situation de handicap intellectuels, afin d'éviter la stigmatisation et les préjugés[[70]](#footnote-69).

#### Autres sujets absents de la “List of Issues”, mais que le BDF souhaite aborder

##### Sécurité et accessibilité des lieux publics lors de travaux

Lors de chantiers de travaux publics, les travaux sont très peu voir pas du tout sécurisé et/ou un couloir de contournement est envisagé. Les personnes se retrouvent bien souvent sur la voie publique, au milieu des véhicules. Pour les personnes déficientes visuelles, le risque de chutes est régulier. Pour les personnes qui se déplacent en chaise roulante, ces cheminements sont souvent peu accessibles et parsemés d’obstacles.

##### « Progrès » technologiques

Les soi-disant progrès technologiques se font systématiquement au mépris de l’accessibilité : c’est le cas avec la mise en service d'un nombre sans cesse croissant d’appareils de payement électronique à écran tactile qui sont inutilisables en autonomie par les personnes qui ont un handicap visuel ou pour les personnes dont la situation de handicap entraîne des difficultés de coordination des mouvements.

##### Mise à jour des outils numériques :

Selon la Directive 2019/771 de l'UE sur la vente de biens, les "mises à jour" sont l'un des critères de conformité qui doivent être discutés dans le contrat de vente. Cependant, de nombreux fournisseurs d'appareils pour personnes en situation de handicap refusent de discuter des mises à jour dans leurs conditions générales (dans quelle mesure une mise à jour est nécessaire pour la fonctionnalité, l'achat continu et la date limite à laquelle on est obligé de fournir des mises à jour...). Ils estiment en effet que la ["VAPH" les rembourse de toute façon par le biais d'une déclaration simplifiée](https://www.vaph.be/documenten/aanvraag-van-een-tegemoetkoming-voor-een-onderhoud-herstelling-overplaatsing-van-een)[[71]](#footnote-70).

Ce n'est pas exact, car l'accès au VAPH est limité en termes d'âge (jusqu'à 65 ans).

Il faut davantage contrôler le respect de ces droits importants des consommateurs (extrêmement importants pour les personnes aveugles, par exemple). Il est nécessaire que le SPF Économie discute de cette question avec les agences régionales pour les personnes en situation de handicap[[72]](#footnote-71).

##### European Accessibility Act et « charge disproportionnée »

La transposition minimaliste de l’*European Accessibility Act[[73]](#footnote-72)* (EAA) par la Belgique a été une grosse déception pour le BDF. Au niveau de l’accessibilité, il en résulte que les acteurs de l’accessibilité peuvent utiliser une interprétation large de la notion ‘*charge disproportionnée*’, ce qui érode complètement la notion ‘d'*égalité d'accès à ...*’ au sens de l'art. 9 UNCRPD. En outre, cela rend compliqué la vérification du bienfondé des éventuelles exceptions par les mécanismes de contrôle [[74]](#footnote-73)(voir également [considérant 64 EAA](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882" \l ":~:text=Control%20mechanisms%20should%20nevertheless%20be%20in%20place%20in%20order%20to%20verify%20entitlement%20to%20exceptions%20to%20the%20applicability%20of%20accessibility%20requirements)).

#### Impact de la crise Covid-19 sur la situation des personnes handicapées

En période covid-19, l’accessibilité s’est trouvée fortement amoindrie dans toute une série de services. Les problèmes d’accessibilité préexistants ont été décuplés.

##### Accessibilité des commerces et services rendue quasi impossible en période covid-19

Des personnes en situation de handicap ont signalé à UNIA qu’elles ont éprouvé des problèmes pour faire leurs courses. Ainsi, les longues files d’attente, l’usage obligatoire d’un caddy, l’obligation de faire ses courses seules et la durée limitée des achats constituent des obstacles pour elles. Elles se voient même parfois carrément refuser l’accès à des commerces.

Elles ont également signalé qu’elles peuvent plus difficilement se procurer des produits alimentaires bon marché, par exemple, parce que ceux-ci sont souvent les moins accessibles dans les rayons et qu’il faut donc l’aide d’un accompagnateur ou d’un employé du magasin pour parvenir à les prendre. Or, en période covid il était interdit à deux personnes de se trouver ensemble dans un commerce. Il fallu attendre de longs mois pour que cette mesure soit adaptée pour permettre à une personne en situation de handicap d’être accompagnée d’un assistant ou d’une assistante.

Les personnes en situation de handicap intellectuel ont signalé des problèmes pour faire leurs courses. Elles ne peuvent plus être accompagnées. Leur aide-familiale doit faire leurs courses à leur place sans avoir la possibilité de les accompagner. Le paiement électronique doit être privilégié. Mais pour ceux, qui effectue le paiement en liquide, il a fallu apprendre et s’adapter. Les personnes ont constaté que le prix de leur panier de courses a augmenté durant le covid-19, ce qui a diminué leur pouvoir d’achat.

Certains commerces ont également interdit le payement en cash durant la période de confinement, sous prétexte de risque de contamination par l’usage de numéraires. Ceci a constitué un obstacle pour les personnes en situation de handicap visuel qui, bien souvent, ne possèdent pas de carte bancaire. Dans certains cas, cela s’est conjugué avec le problème de la mise en service d'un nombre sans cesse croissant d’appareils de payement électronique à écran tactile qui sont inutilisables en autonomie par les personnes en situation de handicap visuel ou dont la situation de handicap entraîne des difficultés de coordination des mouvements.

Certains commerces et services (hôpitaux, notamment) ont continué de refuser les payements en argent liquide après la fin du confinement malgré que le refus de payement en argent soit illégal.

Lors d’un problème administratif, les personnes qui présentent un handicap intellectuel ont dû faire appel à un tiers pour les aider. Les problèmes ont systématiquement dû se résoudre par téléphone. Cela constitue une difficulté supplémentaire, parfois insurmontable pour certaines personnes. Il faut être en capacité de s’exprimer, être compris et comprendre les démarches à effectuer. Prenons l’exemple des démarches à effectuer auprès de la commune, des syndicat, des mutuelles, des agences bancaires, …

##### Distanciation et cheminements

La distanciation physique a nécessité de réaliser des aménagements provisoires sur les trottoirs, des pistes cyclables, les zones de parking et/ou par la suppression des places réservées aux personnes en situation de handicap. L’accessibilité n’a pas toujours été respectée. Des aménagements provisoires réalisés en test peuvent être maintenus sur plusieurs années (ex : pistes cyclables à Bruxelles) il faut donc prendre en compte l’accessibilité pour tous les usagers car le provisoire risque d’être pérennisé.

##### L’accès aux transports en commun s’est trouvé fortement compliqué en période covid-19

Pendant la période Covid-19, la SNCB a supprimé totalement les services d’assistance aux personnes, du 20/03 au 08/05/2020. Dès lors, certaines personnes handicapées se sont trouvées dans l’impossibilité d’avoir recours aux déplacements par train alors qu’elles en avaient un besoin urgent. Ceci souligne l’importance de disposer d’un réseau de transport en commun accessible en toute autonomie[[75]](#footnote-74).

L’obligation de pré notification pour pouvoir disposer de l’assistance nécessaire a été maintenue et portée à 24h pour toutes les gares, même celles où le délai de prénotification n’était que de 3 heures avant la crise Covid-19. A nouveau, les personnes handicapées n’auraient pas subi une telle discrimination si le réseau de transport en commun était accessible en toute autonomie[[76]](#footnote-75).

En période covid-19, les règles d’accès aux véhicules TEC, STIB, De Lijn ont été modifiées. L’accès la porte avant était interdit et le poste de conduite était « isolé » au moyen de plastics. Ces mesures rendaient les voyages compliqués pour les personnes en situation de handicap visuel car il n’avaient plus de possibilité de contact avec le chauffeur. Ceci était accentué par le fait de l’absence d’annonce vocale des arrêts. Ces conditions de voyages étaient également très problématiques pour certaines personnes en situation de handicap intellectuel vu que le conducteur a aussi un rôle de référent et que ces mesures interdisaient également tout contact oral. Pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, c’était le respect de la distanciation par les autres usager qui posaient problème : elles sont obligées d’utiliser l’emplacement réservé. Si un voyageur s’asseyait sur la place située à côté, la distance de sécurité n’était pas respectée. [[77]](#footnote-76).

L’impossibilité de payer son voyage en cash rendait les déplacements occasionnel en bus quasiment impossible, d’autant qu’il n’y avait pas d’information à ce sujet aux différents points d’arrêt.

1. CSNPH, *Avis n°* *2023/03 de la Plateforme des Conseils consultatifs des personnes en situation de handicap sur la* ***Stratégie interfédérale 2021-2030 pour les personnes en situation de handicap*, Bruxelles, 20/03/2023, p.11,** <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2023-03.html> [↑](#footnote-ref-1)
2. Inter, het agentschap Toegankelijk Vlaanderen, is een Vlaamse agentschap met als doel Vlaanderen toegankelijk te maken voor iedereen, <https://www.vlaanderen.be/inter/over-inter/het-agentschap-inter> [↑](#footnote-ref-2)
3. CAWaB asbl, Le collectif accessibilité Wallonie Bruxelles agit pour plus d’accessibilité en Wallonie et à Bruxelles. CAWaB est membre du BDF, <https://cawab.be/> [↑](#footnote-ref-3)
4. Commission européenne, *Commission Recommendation (EU) 2019/786 of 8 May 2019 on building renovation.* <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019H0786> - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019H0786> [↑](#footnote-ref-4)
5. Vlaamse regering, *Gecoördineerde versie van de toegankelijkheidsverordening*, Brussel, September 2011, <https://www.toegankelijkgebouw.be/Portals/handboek/Documenten/De%20geco%F6rdineerde%20versie%20van%20de%20verordening.pdf>. [↑](#footnote-ref-5)
6. NOOZO, *Advies stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid*, Brussel, 7/10/2020, <https://www.noozo.be/nl/adviezen/planmatig-werk-maken-van-een-betere-toegankelijkheid>. [↑](#footnote-ref-6)
7. Vlaamse overheid, *VIPA – Duurzaam bouwen, Onderzoeksproject ‘Integrale toegankelijkheid ziekenhuizen’*, 2023, <https://www.departementwvg.be/nieuws/onderzoeksproject-integrale-toegankelijkheid-ziekenhuizen> [↑](#footnote-ref-7)
8. Référence [↑](#footnote-ref-8)
9. Service public fédéral sécurité sociale, Direction générale personnes handicapées, *Inauguration officielle du centre de reconnaissance du handicap de Charleroi*, Bruxelles, 29/09/2023, <https://handicap.belgium.be/fr/inauguration-officielle-du-centre-de-reconnaissance-du-handicap-de-charleroi>. [↑](#footnote-ref-9)
10. <https://urbanisme.irisnet.be/lesreglesdujeu/les-reglements-durbanisme/le-reglement-regional-durbanisme-rru> [↑](#footnote-ref-10)
11. CAWaB, *RRU : le CAWaB inquiet face à la simplification du projet de nouveau règlement d’urbanisme bruxellois*, Bruxelles, xx/xx/xxxx, [RRU : le CAWaB inquiet face la simplification du projet de nouveau règlement d’urbanisme bruxellois - CAWaB asbl](https://cawab.be/RRU-le-CAWaB-inquiet-face-la-simplification-du-projet-de-nouveau-reglement-d) [↑](#footnote-ref-11)
12. HANIQUE (P.), *Le nouveau projet de RRU : le parcours semé d’embûches d’une tentative dérégulation*, dans *Le Cri*, n°476, Septembre 2023, <https://www.snpc-nems.be/news/articles/le-nouveau-projet-de-rru-le-parcours-seme-d-embuches-d-une-tentative-de-deregulation>. [↑](#footnote-ref-12)
13. AVIQ, *La Wallonie adopte son Plan accessibilité 2022-2024 au bénéfice des personnes en situation de handicap*, <https://www.aviq.be/fr/actualites/la-wallonie-adopte-son-plan-accessibilite-2022-2024-au-benefice-des-personnes-en>. [↑](#footnote-ref-13)
14. Région wallonne, *Guide d'aide à la conception d'un logement adaptable-FICH.pdf*, [Guide d'aide à la conception d'un logement adaptable-FICH.pdf (aviq.be)](https://www.aviq.be/sites/default/files/documents/2022-03/Guide%20d%27aide%20%C3%A0%20la%20conception%20d%27un%20logement%20adaptable-FICH.pdf). [↑](#footnote-ref-14)
15. Compléter <https://www.brabantwallon.be/bw/liste-des-appels-a-projets/appel-a-projets-accessibilite-handicap1/> [↑](#footnote-ref-15)
16. Province du Brabant wallon, *Rapport d’activité 2019-2020*, Wavre, 2021, p.31-33, <https://www.brabantwallon.be/le-brabant-wallon/vie-politique/publications-officielles/rapport-dactivites/rapport-dactivite-1/rapport-d-activite-2019-2020.pdf/view> [↑](#footnote-ref-16)
17. Service public fédéral, *Plan d’action fédéral handicap, 2021-2024. Rapport intermédiaire*, 19/01/2023, <https://socialsecurity.belgium.be/sites/default/files/content/docs/fr/publications/handicap/handicap-plan-federal-2021-2024-190123-fr.pdf>. [↑](#footnote-ref-17)
18. CSNPH, *Avis n° 2023/03***, p.11,** <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2023-03.html> [↑](#footnote-ref-18)
19. *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Belgique****,*** *2ème et 3ème rapports périodiques*, Avril 2020, p.14. [↑](#footnote-ref-19)
20. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-20)
21. Le plan Accessibilité wallon 2017-2019 contient 28 mesures qui s’inscrivent en transversalité. Le plan se décline en 6 axes :

    Poser des garanties à l’égard de la mise en place du principe fondateur de l’accessibilité universelle ;

    Généraliser l’accessibilité des administrations ;

    Encourager la réalisation d'aménagements raisonnables visant l'accessibilité ;

    Favoriser une mobilité accessible ;

    Favoriser l'autonomie des personnes à domicile via des logements adaptables ;

    Insuffler une conscience sociétale à l'égard de l'accessibilité.

    🡺 à utiliser à quelle place. Il s’agit juste du constat des mesures prévues, sans éléments critiques… [↑](#endnote-ref-1)
22. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-21)
23. CSNPH, *Enquête sur l’accessibilité des services bancaires*, <http://ph.belgium.be/fr/nouvelles-amp-presse/r%C3%A9sultats-de-l-enqu%C3%AAte-accessibilit%C3%A9-des-services-bancaires-pour-les-personnes-handicap%C3%A9es.html> [↑](#footnote-ref-22)
24. Febelfin, *Accueil des client·e·s en situation de handicap*, 2023, <https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2023/klanten-met-een-beperking-ontvangen/8566d688c1-1694763196/brochure_accueil-des-client-e-s-en-situation-de-handicap.pdf> [↑](#footnote-ref-23)
25. *La Chambre des Représentants - Question et réponse écrite n° 55-308 : Nouveau réseau de distributeurs de billets...dans* *Strada lex* <https://www.stradalex.com/fr/sl_src_publ_div_be_chambre/document/QRcrb_55-b019-1082-0308-2019202002935>

    La Chambre des Représentants - Question et réponse écrite n° 55-308 : Nouveau réseau de distributeurs de bi... - Strada lex [↑](#footnote-ref-24)
26. ## CSNPH, **Communiqué de Presse : *Distributeurs de billets - réseau BATOPIN. Les personnes en situation de handicap, une nouvelle fois laissées au bord du chemin*,** <https://ph.belgium.be/fr/actualit-eacute-s/23-09-2021-communiqu%C3%A9-de-presse-distributeurs-de-billets-r%C3%A9seau-batopin.html>

    [↑](#footnote-ref-25)
27. Les avis du CSNPH relatifs à l’accessibilité bancaire sont disponibles dans la section « accessibilité » de son site internet : <https://ph.belgium.be/fr/avis/accessibilit%C3%A9.html>. [↑](#footnote-ref-26)
28. BAUWIN (A.) et VAN HOOBROUCK (M.) *Sarah ne peut pas s’inscrire dans l’école de son choix à cause de son handicap*, dans *BX1*, 14/09/2018, [Sarah ne peut pas s'inscrire dans l'école de son choix à cause de son handicap - BX1](https://bx1.be/categories/news/sarah-ne-peut-pas-sinscrire-dans-lecole-de-son-choix-a-cause-de-son-handicap/). [↑](#footnote-ref-27)
29. # X., *Bâtiments scolaires en FWB: le ministre Daerden prône une mutualisation entre les différents réseaux d’enseignement*, dans *Sud Info*, 04/03/2020 ; <https://www.sudinfo.be/id171204/article/2020-03-04/batiments-scolaires-en-fwb-le-ministre-daerden-prone-une-mutualisation-entre-les>

    [↑](#footnote-ref-28)
30. <https://infrastructures.cfwb.be/plan-investissement-exceptionnel/> [↑](#footnote-ref-29)
31. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-30)
32. *Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient* dans *Moniteur belge*, 26/09/2002, <https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2002082245&table_name=loi> [↑](#footnote-ref-31)
33. <http://www.asph.be/Documents/analyse-etudes-2013/2013-27-reconnaissance-surdicecite.pdf> et <http://annatimmerman.be/documenten/ElienVDVoorde_masterproef_2017_Verworven%20doofblindheid.pdf> [↑](#footnote-ref-32)
34. Service d’interprétation des sourds de Bruxelles, *Rapport d’activité 2017*, P.28-33. [↑](#footnote-ref-33)
35. Ajouter Facture InfoSourd ??? [↑](#footnote-ref-34)
36. [www.wallonie.be](http://www.wallonie.be), 02/04/2019 ; <https://www.wallonie.be/fr/actualites/234-milliards-eu-deuros-pour-les-hopitaux-wallons> [↑](#footnote-ref-35)
37. <https://www.rtl.be/info/belgique/societe/126-000-personnes-en-attente-d-un-logement-social-les-chiffres-incroyables-de-la-situation-en-wallonie-et-a-bruxelles-918141.aspx> [↑](#footnote-ref-36)
38. CSNPH, *Avis n° 2023/03 de la Plateforme des Conseils consultatifs des personnes en situation de handicap sur la* ***Stratégie interfédérale 2021-2030 pour les personnes en situation de handicap*, Bruxelles, 20/03/2023, p.11,** <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2023-03.html> [↑](#footnote-ref-37)
39. CSNPH, *Avis n° 2023/03 de la Plateforme des Conseils consultatifs des personnes en situation de handicap sur la* ***Stratégie interfédérale 2021-2030 pour les personnes en situation de handicap*, Bruxelles, 20/03/2023, p.12,** <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2023-03.html> [↑](#footnote-ref-38)
40. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-39)
41. Parlement européen, *Résolution du 15 mars 2023 sur un revenu minimum adéquat pour garantir une inclusion active*, Adoptée le 15 mars 2023 à Strasbourg,   
    [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/  
    TA-9-2023-0076\_FR.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0076_FR.html) [↑](#footnote-ref-40)
42. *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, Belgique****,*** *2ème et 3ème rapports périodiques*, Avril 2020, p.14 [↑](#footnote-ref-41)
43. Railtech, *SNCB et Infrabel ont signé leurs contrats pour 2023-2032*, 26/12/2022, <https://www.railtech.be/fr/politique/2022/12/26/sncb-et-infrabel-ont-signe-leurs-contrats-pour-2023-2032/?gdpr=deny> [↑](#footnote-ref-42)
44. Accessibilite-Gares-SNCB-2020.png, <https://passelemessage.be/plm-2020/wp-content/uploads/2020/11/Accessibilite-Gares-SNCB-2020.png> [↑](#footnote-ref-43)
45. JIMENEZ (L.), *Le plan de la SNCB pour améliorer la mobilité des PMR*, dans *La DH/Les Sports*, 13/09/2019, <https://www.dhnet.be/archives-journal/2019/09/13/le-plan-de-la-sncb-pour-ameliorer-la-mobilite-des-pmr-444AGODKD5DOZP3H5I4LOXQ3YY/> [↑](#footnote-ref-44)
46. CSNPH, *Avis n° 2023/03 de la Plateforme des Conseils consultatifs des personnes en situation de handicap sur la* ***Stratégie interfédérale 2021-2030 pour les personnes en situation de handicap*, Bruxelles, 20/03/2023, p.14,** <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2023-03.html> [↑](#footnote-ref-45)
47. La Chambre des représentants de Belgique, Bulletin B009, *Question et réponse écrite* *n° 0202*, Législature 55, Roberto D’Amico au ministre de la mobilité, *Le maintien des guichets dans les gares*, 09/12/2019, <https://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=fr&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=55&dossierID=55-B009-1142-0202-2019202001245.xml>   
    La chambre des représentants de Belgique, *Question et réponses écrites n°0113, Législature 55*, Sarah Schiltz au ministre de la mobilité, 07/10/2019, *Suppression du supplément à bord du train pour certaines catégories de voyageurs*, https://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=fr&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=55&dossierID=55-B005-1142-0113-0000201900607.xml [↑](#footnote-ref-46)
48. X., *Les usagers de la SNCB exigent le maintien des guichets dans les gares*, dans *Le Soir*, <https://www.lesoir.be/257433/article/2019-10-31/les-usagers-de-la-sncb-exigent-le-maintien-des-guichets-dans-les-gares> [↑](#footnote-ref-47)
49. ACOD Sector Spoor, *Dossier “DIS” Dienstverlening in de stations*, dans *De Klapper*, nr.56, 28 juillet 2023. [↑](#footnote-ref-48)
50. Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, *Avis 2018/05 relatif à l’annonce du côté de sortie du train* (<http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2018-05.html>) [↑](#footnote-ref-49)
51. ## CSNPH, Communiqué de presse, *La SNCB condamne les passagers handicapés à plus de 30 ans de dépendance*, 23/12/2019 ; <http://ph.belgium.be/fr/nouvelles-amp-presse/23-12-2019-la-sncb-condamne-les-passagers-handicap%C3%A9s-%C3%A0-plus-de-30-ans-de-d%C3%A9pendance.html> - CSNPH, Avis 2019/15, *Mise en service des voitures M7 de la SNCB*, 23/12/2019 ; <http://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2019-15.html> JIMENEZ (L.), *Les futurs trains ne sont pas adaptés à la hauteur des quai,* dans *La DH/Les Sports*, <https://www.dhnet.be/archives-journal/2019/12/03/les-futurs-trains-ne-sont-pas-adaptes-a-la-hauteur-des-quais-UUGTHLO3EBF2RBK6FJK2LRVQ34/>

    [↑](#footnote-ref-50)
52. Référence [↑](#footnote-ref-51)
53. Référence [↑](#footnote-ref-52)
54. Référence [↑](#footnote-ref-53)
55. Rapport ??? [↑](#footnote-ref-54)
56. CAWAB et UNIA, *Recommandations STIB - accessibilité 2018*, https://cawab.be/IMG/pdf/cawab-unia-accessibilite-infrastructures-equipements-stib-2018.pdf. [↑](#footnote-ref-55)
57. GHILAIN (H.), *Tram 9 : la ligne la plus accessible aux personnes à mobilité réduite*, dans *La DH/Les Sports*, [Tram 9 : la ligne la plus accessible aux personnes à mobilité réduite - La DH/Les Sports+ (dhnet.be)](https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/2018/09/03/tram-9-la-ligne-la-plus-accessible-aux-personnes-a-mobilite-reduite-QE4VVRFIJ5CL5IOC33ODTXIQJM/) [↑](#footnote-ref-56)
58. De Kerchove (M.), *La nouvelle ligne de tram 8 n’est pas adaptée aux PMR*, dans *DH les sports*, 28/09/2018, <https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/la-nouvelle-ligne-de-tram-8-n-est-pas-adaptee-aux-pmr-5bae5bddcd70d3638d957f71> [↑](#footnote-ref-57)
59. La chambre des représentants de Belgique, *Question écrite n° 6-1318*, de [Johan Vers](https://www.senate.be/www/?MIval=showSenator&ID=4643&LANG=fr)**[treken](https://www.senate.be/www/?MIval=showSenator&ID=4643&LANG=fr)** du 1 mars 2017 au ministre de la Mobilité, SNCB, *Scooters électriques pour handicapés – Refus*, <https://www.senate.be/www/?MIval=/Vragen/SchriftelijkeVraag&LEG=6&NR=1318&LANG=fr>. PEIFFER (F.)., *Plombières: interdit de bus car il est en fauteuil électrique*, dans *Sud Info*, 30/07/2019, <https://lameuse-basse-meuse.sudinfo.be/418149/article/2019-07-30/plombieres-interdit-de-bus-car-il-est-en-fauteuil-electrique> [↑](#footnote-ref-58)
60. Impossible d’ouvrirce lien. <https://lameuse-verviers.sudinfo.be/199559/article/2018-03-04/handicapee-sa-voiturette-electrique-est-refusee-dans-le-bus>. DECALUWE (H.) et BARBIEUX (D*.),**Personnes à mobilité réduite et TEC Charleroi : le chauffeur reste seul maître à bord*,dans RTBF.be,22/02/2018, <https://www.rtbf.be/info/regions/hainaut/detail_personnes-a-mobilite-reduite-et-tec-charleroi-le-chauffeur-reste-seul-maitre-a-bord?id=9847836> [↑](#footnote-ref-59)
61. *<https://www.gamp.be/2021/08/19/prendre-lavion/>* [↑](#footnote-ref-60)
62. Projet Transversal Inklusion, REK II, tome 4,p.54 [↑](#footnote-ref-61)
63. Projet Transversal Inklusion, REK III, p.209 [↑](#footnote-ref-62)
64. Rapport officiel de la Belgique, p.14. [↑](#footnote-ref-63)
65. BEEL(V.), *Geen enkel nieuw openbaar gebouw is echt toegankelijk*, dans *De Standard*, 25/06/2020., [Geen enkel nieuw openbaar gebouw is echt toegankelijk | De Standaard Mobile](https://m.standaard.be/cnt/dmf20200624_05000595?fbclid=IwAR14p6KjN3UKZuvyo18bDYR3eHeJfmaZSLelumH3-UuIgcxzOpTxP713YYM). [↑](#footnote-ref-64)
66. DE KERCHOVE (M.), *Ces chantiers terminés et toujours pas accessibles aux PMR*, dans *La Libre Belgique*, 09/03/2019, [https://www.lalibre.be/regions/bruxelles/2019/03/09/ces-chantiers-termines-et-toujours-pas-accessibles-aux-pmr-IS4FVBWPANGTZOA7KES27DNYYU/](https://www.lalibre.be/regions/bruxelles/2019/03/09/ces-chantiers-termines-et-toujours-pas-accessibles-aux-pmr-IS4FVBWPANGTZOA7KES27DNYYU/%20) [↑](#footnote-ref-65)
67. DE KERCHOVE (M.), *La nouvelle ligne de tram 8 n’est pas adaptée aux PMR*, dans *DH Les sports*, 28/09/2018, <https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/2018/09/28/la-nouvelle-ligne-de-tram-8-nest-pas-adaptee-aux-pmr-PCA6PHAMIFE2HKQ7GM22CSKW4Y/> . [↑](#footnote-ref-66)
68. GHILAIN (H.), *Tram 9 : la ligne la plus accessible aux personnes à mobilité réduite. Des modification doivent encore être apportées*, dans *DH Les sports*, 03/09/2018, <https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/2018/09/03/tram-9-la-ligne-la-plus-accessible-aux-personnes-a-mobilite-reduite-QE4VVRFIJ5CL5IOC33ODTXIQJM/> [↑](#footnote-ref-67)
69. Construire Adaptable, *Le Logement adaptable, une habitation pour aujourd’hui… et pour demain* (construire-adaptable.be) <https://www.construire-adaptable.be/> [↑](#footnote-ref-68)
70. CSNPH, *Avis n° 2023/03 de la Plateforme des Conseils consultatifs des personnes en situation de handicap sur la* ***Stratégie interfédérale 2021-2030 pour les personnes en situation de handicap*, Bruxelles, 20/03/2023, p.12,** <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2023-03.html> [↑](#footnote-ref-69)
71. VAPH, *Aanvraag van een tegemoetkoming voor een onderhoud, herstelling of overplaatsing van een hulpmiddel of aanpassing, of een upgrade van goedgekeurde software*, Novembre 2022, <https://www.vaph.be/documenten/aanvraag-van-een-tegemoetkoming-voor-een-onderhoud-herstelling-overplaatsing-van-een> [↑](#footnote-ref-70)
72. CSNPH, *Avis n° 2023/03 de la Plateforme des Conseils consultatifs des personnes en situation de handicap sur la* ***Stratégie interfédérale 2021-2030 pour les personnes en situation de handicap*, Bruxelles, 20/03/2023, p.14,** <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2023-03.html>. [↑](#footnote-ref-71)
73. Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d’accessibilité applicables aux produits et services, [EUR-Lex - 32019L0882 - FR - EUR-Lex (europa.eu)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882). [↑](#footnote-ref-72)
74. CSNPH, *Avis n° 2023/03 de la Plateforme des Conseils consultatifs des personnes en situation de handicap sur la* ***Stratégie interfédérale 2021-2030 pour les personnes en situation de handicap*, Bruxelles, 20/03/2023, p.13,** <https://ph.belgium.be/fr/avis/avis-2023-03.html>. [↑](#footnote-ref-73)
75. # CSNPH, COVID-19: La SNCB n'assiste plus les personnes handicapées, 20/03/2020, <http://ph.belgium.be/fr/nouvelles-amp-presse/20-03-2020-covid-19-la-sncb-n-assiste-plus-les-personnes-handicap%C3%A9es.html>

    [↑](#footnote-ref-74)
76. # CSNPH, SNCB - Assistance étendue à nouveau possible pour les personnes à mobilité réduite

    <http://ph.belgium.be/fr/nouvelles-amp-presse/08-05-2020-sncb%C2%A0-assistance-%C3%A9tendue-%C3%A0-nouveau-possible-pour-les-personnes-%C3%A0-mobilit%C3%A9-r%C3%A9duite%0D%0A-nbsp.html> [↑](#footnote-ref-75)
77. *Avis de la section PMR de la Commission régionale de Mobilité concernant les mesures de déconfinement*, Bruxelles, le 19 mai 2020, <https://cawab.be/IMG/docx/2020-05-19-motion_crm_pmr_deconfinement.docx> [↑](#footnote-ref-76)