

Mobilité personnelle

Contribution de (nom de l'association ou du Conseil d'avis) :

COCOF - Définitif

1. Situation sur le terrain et besoins

Les personnes confrontées à un handicap survenu **après l'âge de 65 ans** n'ont pas droit à l'intervention financière du Phare pour les aides à la mobilité prévues par la législation. Cette situation crée une discrimination fondée sur l'âge

Le Phare n'intervient pas pour les **aménagement extérieurs au domicile** tels que ceux permettant l'accès à l'entrée de l'habitation.

L'intervention dépend de la bonne volonté des autorités communales

(illustration1).

La réglementation prévoit que les fonds communautaires peuvent octroyer une seconde voiturette aux personnes handicapées qui ont obtenu une intervention de l'assurance soins de santé (INAMI) pour une première voiturette (électrique le plus souvent).

Le Phare n'intervient toutefois que pour une **voiturette manuelle standard**, ce qui a pour effet de limiter fortement le choix des personnes concernées par rapport à leurs besoins diversifiés en matériel complémentaire ou accessoires. Un exemple parmi d'autres concerne les voiturettes manuelles dites actives, c'est à dire auto-propulsables grâce à un disque intégré dans les roues.

Dans un certain nombre de cas, l'adoption de critères élargis coûteraient moins cher à la collectivité qu'une intervention pour une voiturette électrique et parfois pour l'adaptation du véhicule automobile indispensable à son transport.

Le manque de places en centres d'hébergement situés à Bruxelles contraint des personnes handicapées à résider dans des institutions établies en dehors de la région bruxelloise. Les conditions prévues par la législation du Phare (résider en région bruxelloise et ne pas séjourner dans un centre d'hébergement) n'étant pas remplies, elles ne peuvent avoir accès à des aides matérielles telles que l'aménagement du domicile parental, du véhicule parental, l'achat de matériel adapté pour le domicile parental... **(illustration 2).**

Il n'existe pas de **formation aux règles de sécurité routière et au franchissement d'obstacles courants** (bordures de trottoirs...) pour apprendre aux personnes se déplaçant en voiturette à circuler en rue de manière autonome et dans des conditions de sécurité suffisantes.

Article 20

Pour ce qui concerne les personnes nécessitant l'aide d'un tiers, il n'existe pas de **formation à la manutention** pour les aidants proches qui les accompagnent dans leurs déplacements.

Les **aides humaines à la mobilité dans l'espace public** (autres que bénévoles) font largement défaut en termes de services d'aide à la vie journalière en dehors du domicile. Les aides sporadiques fournies par les services d'aide à domicile sont largement insuffisantes en quantité de personnel et en disponibilité (horaires) pour répondre aux besoins.

L'expérience-pilote de **budget d'assistance personnelle** qui devrait permettre aux personnes handicapées d'accéder à des aides humaines à la mobilité à un prix abordable est limitée à 8-10 personnes en région bruxelloise.

Le manque de moyens budgétaires ne permet pas d'accroître le nombre de bénéficiaires et/ou de subsidier la création de services d'aide à la vie journalière pouvant offrir une aide à la mobilité dans l'espace public aux personnes handicapées résidant dans un habitat privatif.

Il n'existe pas de **statut et de formation spécifiques pour les assistants personnels** travaillant dans les 3 structures bruxelloises de service AVJ implantées dans des complexes de logements sociaux. Ces assistants ne peuvent intervenir en dehors du domicile.

En ce qui concerne les **cheminements piétonniers**, seules 2 communes bruxelloises (Watermael-Boitsfort et quartier «Brugmann» à Bruxelles-ville) sur 19 ont réalisé un itinéraire piéton inspiré du concept de «boucle piétonne». Il s'agit de la mise en oeuvre d'un réseau piétonnier accessible à tous, c'est à dire composé de passages larges, plats, non encombrés et bien entretenus, permettant aux personnes à mobilité réduite d'accéder facilement aux pôles principaux d'activité (zones commerciales, écoles, parcs, transports en commun...) du quartier ou de la commune.

D'autres projets sont en cours (Evere, Schaerbeek et quartier «Pachéco» à Bruxelles-ville. Mais leur développement se heurte à un double obstacle : le manque de moyens budgétaires de même que la multiplicité des pouvoirs publics impliqués(voirie communale, régionale, STIB, contrats de quartier financés par Beliris qui relève de l'Etat fédéral), laquelle donne lieu à des divergences de vues, conflits d'intérêt et concurrence entre niveaux de pouvoir.

En matière de **transports en commun**, force est de constater que les droits établis par la présente convention en matière de mobilité sont loin d'être respectés malgré les efforts consentis depuis une dizaine d'années, notamment pour améliorer les déplacements en métro (20 sur 80 stations accessibles et dotées d'une signalétique interne).

Pour se libérer de l'obligation de respecter le droit au transport des personnes à mobilité réduite, la plupart des acteurs publics concernés préfèrent continuer à développer des services de transport spécialisés (minibus STIB de porte à porte), c'est à dire en marge des transports

Article 20

publics, ou subsidier des services privés (taxis) ou associatifs d'assistance.

La principale pierre d'achoppement à une parfaite mobilité en **métro** demeure le franchissement des écarts verticaux et horizontaux entre le quai et le véhicule.

Un service d'assistance a bien été créé pour que les PMR en voiturette puissent utiliser le métro comme toute autre personne. Mais depuis Mars 2011, des modifications de modalités de réservation rendent son utilisation plus formelle, plus coûteuse et dans des plages horaires restreintes.

Les personnes de moyenne et petite taille se plaignent de l'impossibilité pour elles d'atteindre les poignées de cuir disponibles pour garantir la stabilité des usagers durant le transport.

Malgré l'achat récent d'un matériel roulant plus performant et l'aménagement de certains quais, la mobilité au moyen des **trams** sans l'aide d'un tiers demeure problématique en raison de la verticalité trop importante entre le sol et le véhicule.

De surcroît, leur nouvelle peinture grisâtre atténue fortement leur visibilité par réduction de contraste avec la voirie, ce qui a pour effet de mettre en péril la sécurité des piétons et usagers confrontés à des problèmes visuels.

La mobilité via la **réseau des bus** demeure problématique pour ce qui a trait à l'aménagement des quais et au rattrapage des écarts verticaux et horizontaux.

Alors qu'actuellement, 66% des bus bruxellois disposent d'un mécanisme de lames rétractables, peu d'entre eux s'avèrent opérationnels en raison des déficiences d'aménagement d'infrastructures, de formation et d'encadrement du personnel.

Mis en place en 1976 pour compenser l'inaccessibilité du nouveau métro et des bus, le **service de minibus adaptés** aux personnes à mobilité réduite effectuant leur transport de porte à porte ne répond pas aux besoins des usagers, et ce en particulier sur les points ci-après :

- les modalités de réservation sont jugées trop contraignantes (7 jours à l'avance)
- le service est limité en soirée et inexistant le week-end
- le regroupement des voyageurs induit par des ratios purement financiers allonge anormalement le temps de parcours
- les critères d'accès excluent les navetteurs et touristes non-bruxellois
- le matériel roulant se dégrade au fil des années et n'est pas remplacé
- le nombre de véhicules est insuffisant par rapport à la demande et le système de priorité accordé à certaines catégories d'usagers (

Article 20

travailleurs, étudiants...) réduit l'accès au service à certaines heures à d'autres demandeurs.

La Région bruxelloise compte actuellement 99 **taxis** gérés par des compagnies privées et expressément aménagés pour les rendre accessibles aux personnes à mobilité réduite. Celles-ci peuvent effectuer leur réservation via un numéro d'appel spécifiquement identifiable par les opérateurs téléphoniques.

Les usagers font état des dysfonctionnements suivants :

- délais d'attente parfois importants (parfois 2 h)
- non-respect des réservations préalables
- absence de formation à l'accueil téléphonique et d'encadrement des standardistes
- absence de formation des taximans aux techniques d'attache de la chaise roulante, avec pour conséquence des chutes ou blessures légères
- envoi d'un véhicule ordinaire en lieu et place du véhicule adapté malgré la réception de l'appel au numéro PMR.
- manque d'empathie, de respect du personnel en charge de la prise d'appels téléphoniques (**illustration 3**)

En ce qui concerne le **contrôle de la qualité des aides techniques à la mobilité**, les personnes porteuses d'un handicap relèvent des problèmes liés notamment à l'électronique. Aucune procédure de contrôle de qualité ou de repérage de vices de construction faisant l'objet de plaintes récurrentes au moyen notamment d'enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs n'est mise en place, ni par l'Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité, ni par le phare.

Le respect des **normes édictées par le Règlement Régional d'Urbanisme (RRU)** en matière de déplacement dans l'espace public (voiries, état des trottoirs, espaces verts, travaux divers, terrasses de café envahissantes, pose de tréteaux publicitaires, de poteaux de signalisation, de poubelles, d'empiètement de trottoirs par des voitures...) ne fait pas l'objet de contrôles et les contrevenants tant publics que privés ne sont ni interpellés par un avertissement, ni sanctionnés. (**illustration 4**).

Le contrôle du respect des **places de stationnement réservé** au véhicule transportant une personne handicapée et pourvu de la carte spéciale y autorisant l'accès, assorti le cas échéant d'une sanction au moyen d'une amende, voire du déplacement par dépanneuse du véhicule en infraction par les autorités de police, est estimé largement déficitaire en région bruxelloise par les personnes handicapées qui s'estiment fortement lésées quant aux droits qui leur sont reconnus.

Article 20

Le respect des prescriptions légales du RRU relatives au quota de places réservées aux PMR par rapport aux places de parking tout public, et en particulier aux abords des équipements collectifs, n'est pas suffisamment contrôlé et sanctionné.

Il en va de même en ce qui concerne l'utilisation, à des fins frauduleuses, par certaines personnes valides, des cartes spéciales de stationnement attribuées aux PMR, en vue de profiter des facilités de parking qui leur sont attribuées pour autant qu'elles soient effectivement passagères du véhicule.

Contribution de (nom de l'association ou du Conseil d'avis) :

COCOF - Définitif

2. Illustrations éventuelles

Illustration 1

Situation d'un couple de personnes âgées d'Ixelles dont le mari se déplace en voiturette. Il est devenu impossible à l'épouse de soutenir son mari pour l'aider à descendre les quelques marches qui séparent le rez-de-chaussée de leur immeuble du trottoir de rue où il pourra remonter dans sa chaise roulante. Le Phare n'interviendra pas parce que les personnes ont plus de 65 ans et parce qu'il s'agit d'un aménagement extérieur au domicile.

Illustration 2

Madame V. de Schaerbeek s'adresse à une agence-conseil compétente en matière d'aménagement du domicile en vue de faire réaliser un dossier d'aménagement du hall d'entrée en vue de le rendre accessible à son fils qui se déplace en voiturette.

La commune a marqué son accord pour rehausser à ses frais la portion du trottoir située face à la maison de manière à « rattraper » la première marche de l'entrée.

Il subsiste le problème du dénivelé dans le couloir de l'habitation pour lequel des travaux d'aménagement en plan incliné sont nécessaires.

Son fils résidant durant la semaine en centre d'hébergement situé en région wallonne, elle ne peut bénéficier de l'aide financière prévue par la législation du Phare. Découragée par de nombreuses démarches (refus, réexamen, recours) infructueuses, elle renonce carrément à son projet d'aménagement.

Illustration 3

Monsieur G, personne tétraplégique, téléphone un lundi au numéro d'appel réservé aux PMR pour réserver un taxi bruxellois adapté en vue de se rendre le dimanche suivant à une cérémonie familiale.

Article 20

La veille, soit le samedi, il téléphone à ce même numéro pour s'assurer que sa réservation est bien enregistrée.

Il s'entend répondre par la standardiste que : « ... même si vous avez réservé au préalable, nous ne pouvons vous garantir que le taxi adapté arrivera à l'heure demandée : cela dépendra de la disponibilité de nos chauffeurs ».

L'appelant faire part de sa légitime inquiétude et reçoit pour toute réponse : « si notre mode de fonctionnement ne vous plaît pas, allez voir ailleurs... ».

Illustration 4

