

# Etude sur l'accessibilité des communes wallonnes aux personnes en situation de handicap

## Résultats de l'enquête Unia auprès des communes

### Introduction

Fin 2017, Unia – le Centre interfédéral pour l'égalité des chances – a envoyé un e-mail aux directeurs généraux des communes wallonnes les invitant à compléter un questionnaire en ligne intitulé « A quel point votre commune est-elle accessible aux personnes en situation de handicap ? ».

Via ce questionnaire, Unia souhaitait en savoir plus sur les pratiques mises en place par les communes, ainsi que les ressources utilisées, pour améliorer leur accessibilité aux personnes en situation de handicap.

Les résultats, auto-déclaratifs, avaient pour vocation de servir de base pour l'élaboration d'un rapport de recommandations qui sera adressé aux communes ainsi qu'aux autorités wallonnes. Ils ne peuvent être considérés comme statistiquement représentatifs.

5 catégories de questions étaient posées aux communes :

- Des questions sur l'ancrage de l'accessibilité dans les politiques communales (objectifs, plan d'action, moyens prévus...);
- Des questions sur l'expertise (interne ou externe) en accessibilité utilisée ;
- Des questions concrètes sur l'accessibilité des services offerts ;
- Des questions sur les actions entreprises par les communes pour améliorer leur accessibilité ;
- Des questions ouvertes sur les obstacles et les leviers à la mise en place d'une politique efficace en matière d'accessibilité.

La plupart des questions étaient fermées mais il y avait toujours la possibilité d'écrire un commentaire.

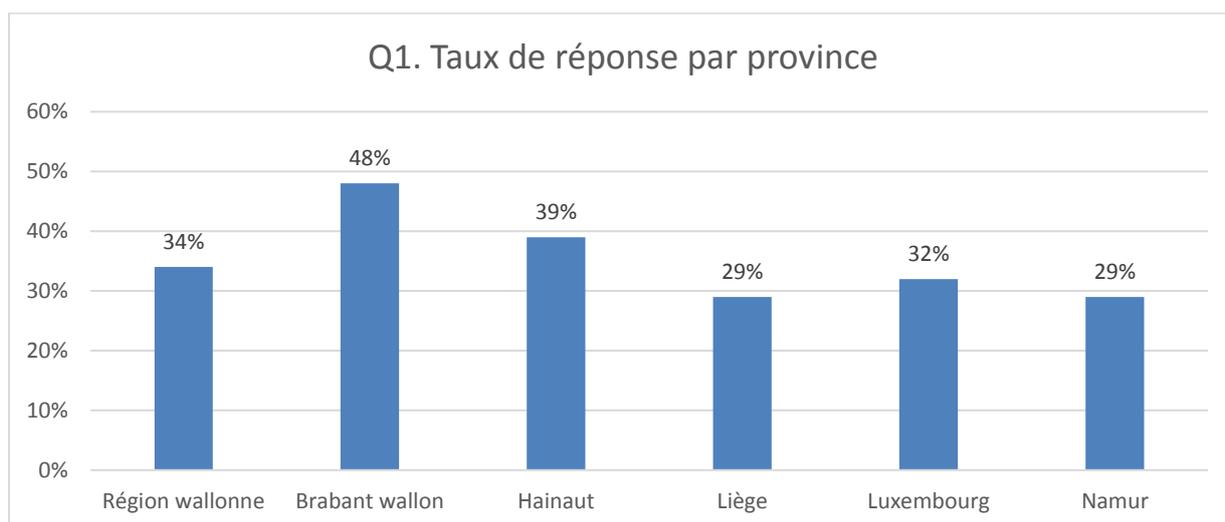
Au-delà du recueil des données, le questionnaire avait également pour vocation de sensibiliser les communes à l'accessibilité au sens large du terme et au rôle prépondérant qu'elles peuvent prendre dans la mise en place d'une société accessible à tous.

## Analyse des résultats

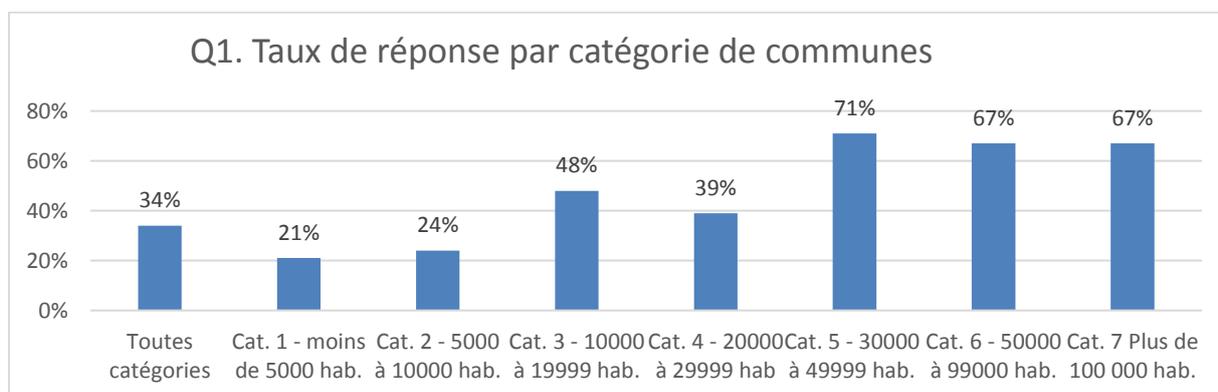
### Question 1 : Information sur la ville

Sur les 262 communes en Wallonie, **89** communes ont répondu au questionnaire. Cela représente un taux de réponse de 34 %.

Province	Nombre de communes qui ont répondu	Nombre total de commune dans la province
Brabant wallon	13	27
Hainaut	27	69
Liège	24	84
Luxembourg	14	44
Namur	11	38



La province du Brabant wallon compte le plus grand taux de participation en termes de pourcentage car 48 % des communes brabançonnaises ont répondu au questionnaire.



Lorsqu'on observe la taille de la commune, on constate que les communes avec une plus faible densité de population ont un taux de participation inférieur que les communes plus densément peuplées. Plusieurs facteurs pourraient expliquer la moindre participation des plus petites communes à l'étude : moins de personnel, commune plus rurale, moins de demandes formulées par les habitants en situation de handicap...

**Enjeux :** Sensibiliser les communes rurales et/ou de faible densité de population à l'importance de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

<b>Profil des répondants</b>	
Directeurs généraux	22
Handicontacts	14
Personnels administratifs	14
Personnels des Affaires sociales (CPAS, AS)	10
Conseillers en mobilité	8
Membre du Collège communal	5
Chargés du Plan de cohésion sociale	5
Agents techniques	5
Personnels communications	3
Autre	2
Personnel Egalite des chances	1

Les personnes qui ont répondu au questionnaire ont des profils très divers et sont issus de différents services au sein des communes. Preuve que l'accessibilité est une matière transversale qui ne peut être cloisonnée.

**Enjeux :** Sensibiliser et convaincre l'ensemble des départements au sein des communes de l'importance d'une meilleure prise en compte de l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

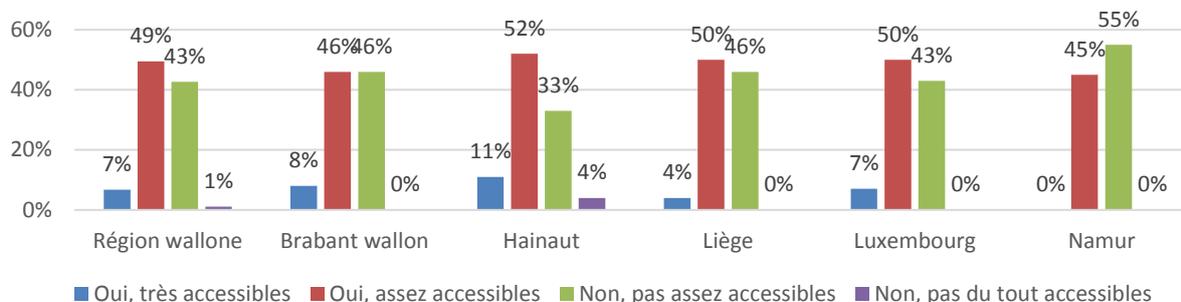
**Question 2 :** Pensez-vous que les services et infrastructures de votre commune soient suffisamment accessibles aux personnes en situation de handicap ?

Comme mentionné dans le questionnaire, par "accessible", on entend que les personnes avec un handicap physique, visuel, auditif, mental ou psychique peuvent utiliser de manière autonome les infrastructures et services de la commune.

Cette question avait pour objectif de connaître la perception des communes par rapport à leur accessibilité. Elle a été posée à deux reprises : en début et en fin de questionnaire. Ceci afin d'évaluer si la perception des communes par rapport à l'accessibilité avait évolué au fil des questions.

## Q2. Pensez-vous que les services et infrastructures de votre commune soient suffisamment accessibles aux personnes en situation de handicap ?

Taux de réponse par province

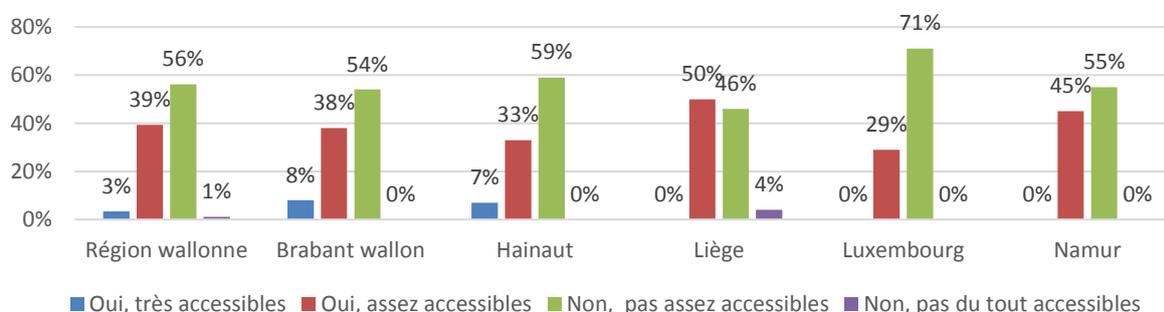


Au début du questionnaire, une majorité de communes wallonnes ont une perception plutôt positive de leur accessibilité : 7 % des d'entre-elles estiment leurs infrastructures et équipements 'très accessibles', 49 % 'assez accessibles'. A l'inverse, 43% ont une perception plutôt négative et estiment que leurs services et infrastructures ne sont 'pas assez accessibles'. Seule 1 commune wallonne se cote de manière la plus sévère en déclarant que ses services et infrastructures ne sont 'pas du tout accessibles'.

La différence de perception n'est pas vraiment significative lorsqu'on compare les provinces. Par contre, on constate que les 6 grandes villes (de plus de 50 000 habitants) qui ont répondu au questionnaire s'estiment toutes 'assez accessibles'.

## Q29. Après avoir rempli ce questionnaire, pensez-vous que les services et infrastructures de votre commune soient suffisamment accessibles aux personnes en situation de handicap ?

Taux de réponse par province

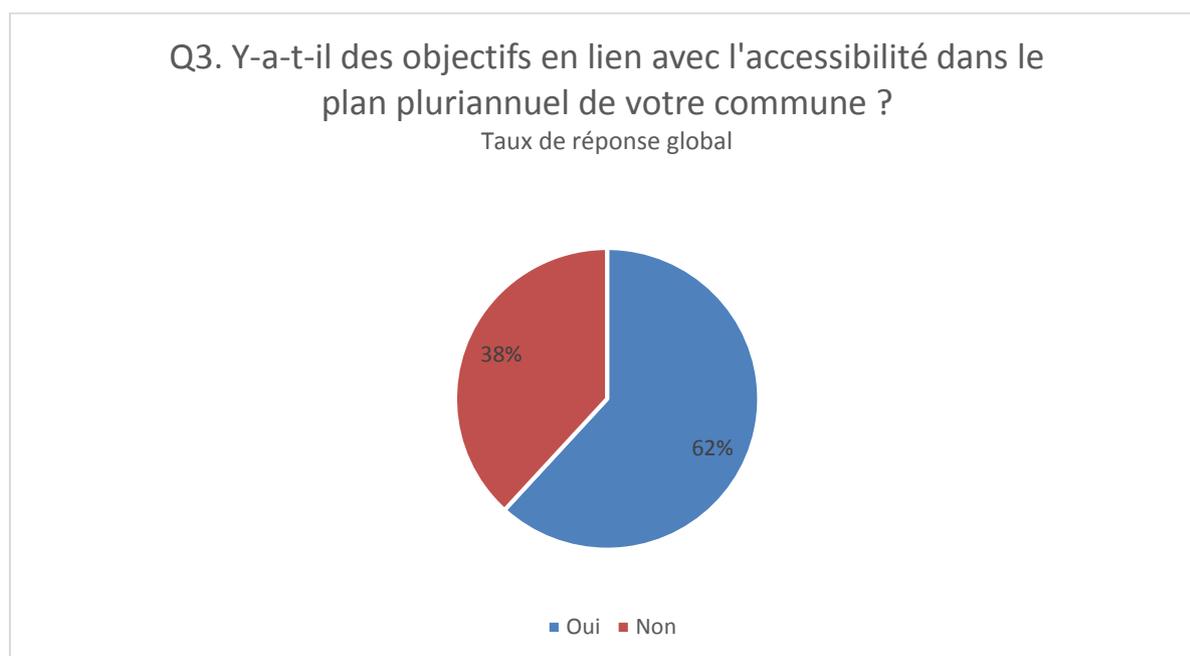


A la fin du questionnaire, on constate que la perception des communes par rapport à leur accessibilité devient légèrement plus négative. Certaines d'entre-elles se sont cotées plus sévèrement. On peut donc en déduire que leur perception de l'accessibilité a changé au fil du questionnaire et que ce dernier a été pour certaines communes un outil de sensibilisation.

### Questions sur l'ancrage de l'accessibilité dans les politiques communales

Question 3 : Y-a-t-il des objectifs en lien avec l'accessibilité aux personnes en situation de handicap dans le plan pluriannuel/déclaration de politique communale de votre commune ?

62 % des communes wallonnes déclarent avoir des objectifs en lien avec l'accessibilité dans leur plan pluriannuel ou déclaration de politique communale. Toutefois, ce pourcentage est certainement faussé car cette question a connu des problèmes de compréhension. Le terme plan pluriannuel/déclaration de politique communale devait être interprété comme l'accord de la majorité pour la législature. Il y a donc un risque important de biais dans les réponses.

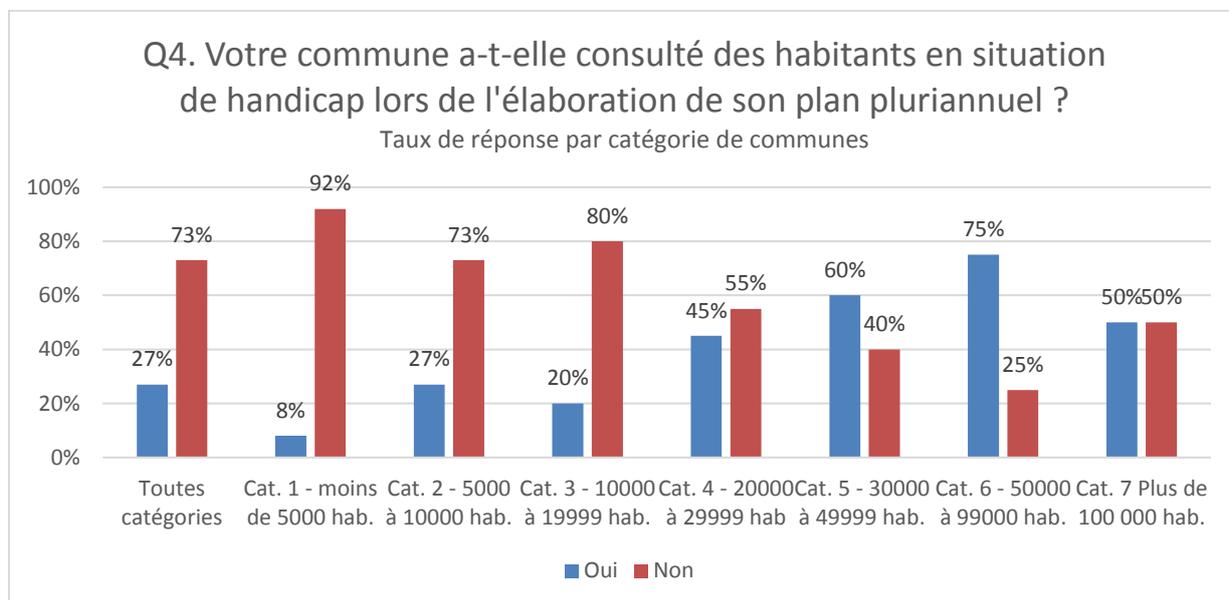
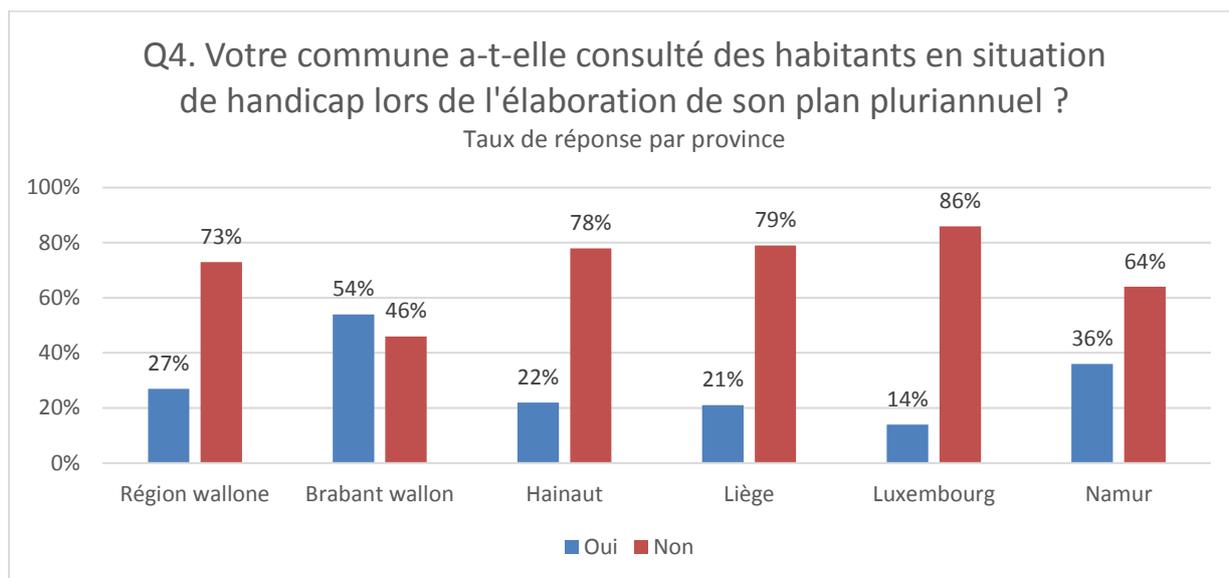


A la lecture des commentaires, on peut s'apercevoir qu'il s'agit principalement d'objectifs opérationnels : améliorer l'accessibilité des voiries et des bâtiments de la commune lors de travaux de construction, veiller à l'accessibilité dans tous les projets de la commune, augmenter le nombre de stationnements réservés aux personnes handicapées ou le nombre de logements adaptables/adaptés...

**Enjeux :** Sensibiliser les communes à adopter une vision stratégique en matière d'accessibilité et à développer un plan d'action ambitieux (avec des objectifs, des ressources et des échéances...).

#### Question 4 : Votre commune a-t-elle consulté des habitants en situation de handicap lors de l'élaboration de son plan pluriannuel ?

Seuls 27% des communes wallonnes ont consulté leurs habitants en situation de handicap lors de l'élaboration de leur plan pluriannuel. A la lecture des commentaires, on peut constater que dans 2 tiers des cas, cette consultation s'est faite via le Conseil Consultatif de la personne handicapée.

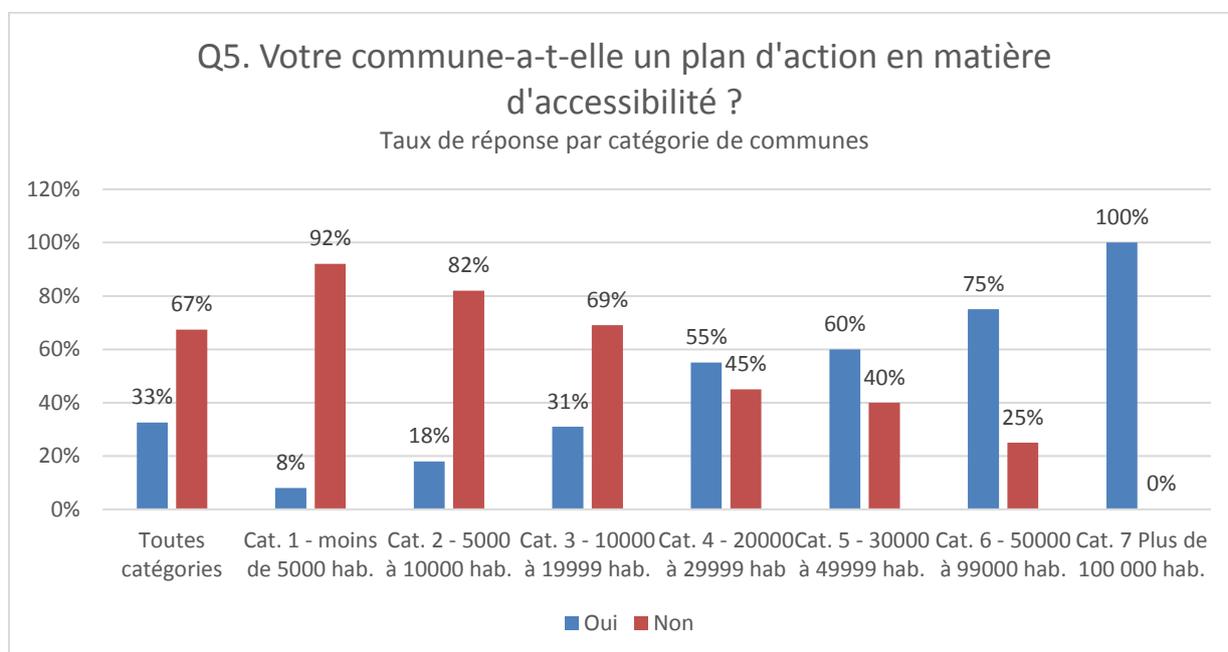
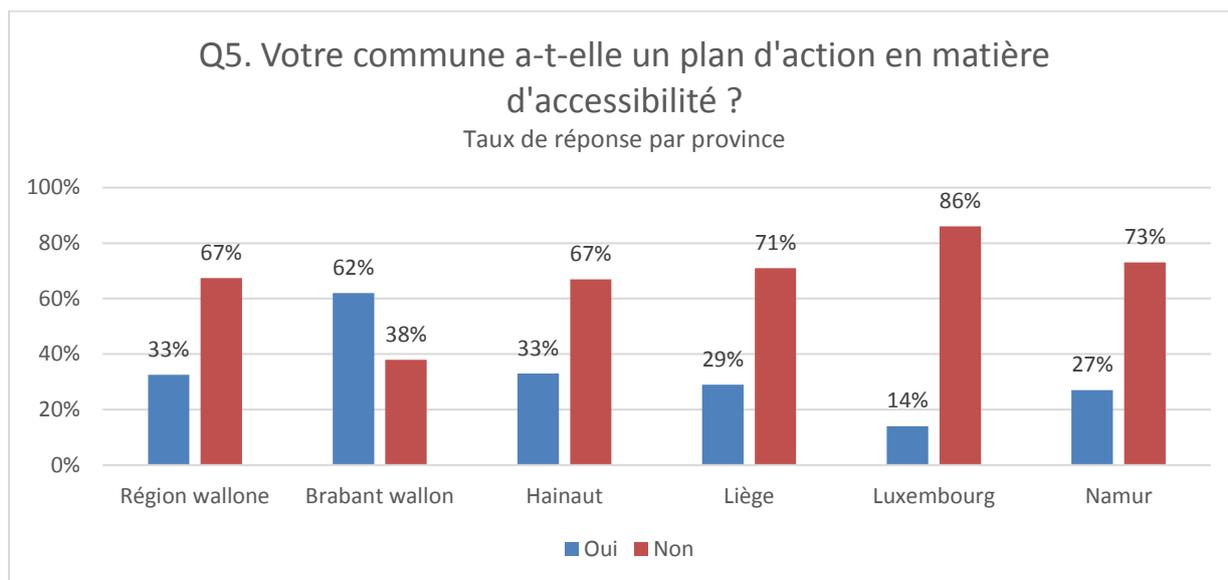


Les communes des provinces de Namur et du Brabant wallon ont davantage consulté leurs citoyens en situation de handicap, de même que les villes et communes de plus de 20 000 habitants.

**Enjeux :** Favoriser la participation des personnes en situation de handicap dans les communes, et plus particulièrement dans les communes moins densément peuplées.

## Question 5 : Votre commune a-t-elle un plan d'action en matière d'accessibilité (avec des objectifs et des échéances à respecter) ?

Seul un tiers des communes wallonnes déclare avoir un plan d'action en matière d'accessibilité. La plupart des communes qui ont répondu 'non' se déclarent toutefois attentives à l'accessibilité dans leurs nouveaux projets.



Les communes brabançonnes ont davantage un plan d'action en matière d'accessibilité que les autres communes wallonnes (62% vs 33%). Nous verrons à la question 25 que cette différence importante pourrait potentiellement s'expliquer par l'existence de subsides octroyées par la province pour améliorer les infrastructures communales. A l'inverse, peu de communes luxembourgeoises ont un

plan d'accessibilité. Comme nous l'avons déjà évoqué précédemment, cela peut en partie s'expliquer par la taille des communes en nombre d'habitants. Ainsi, on constate ici très clairement que plus la commune compte d'habitants, plus elle a de chance d'avoir un plan d'action.

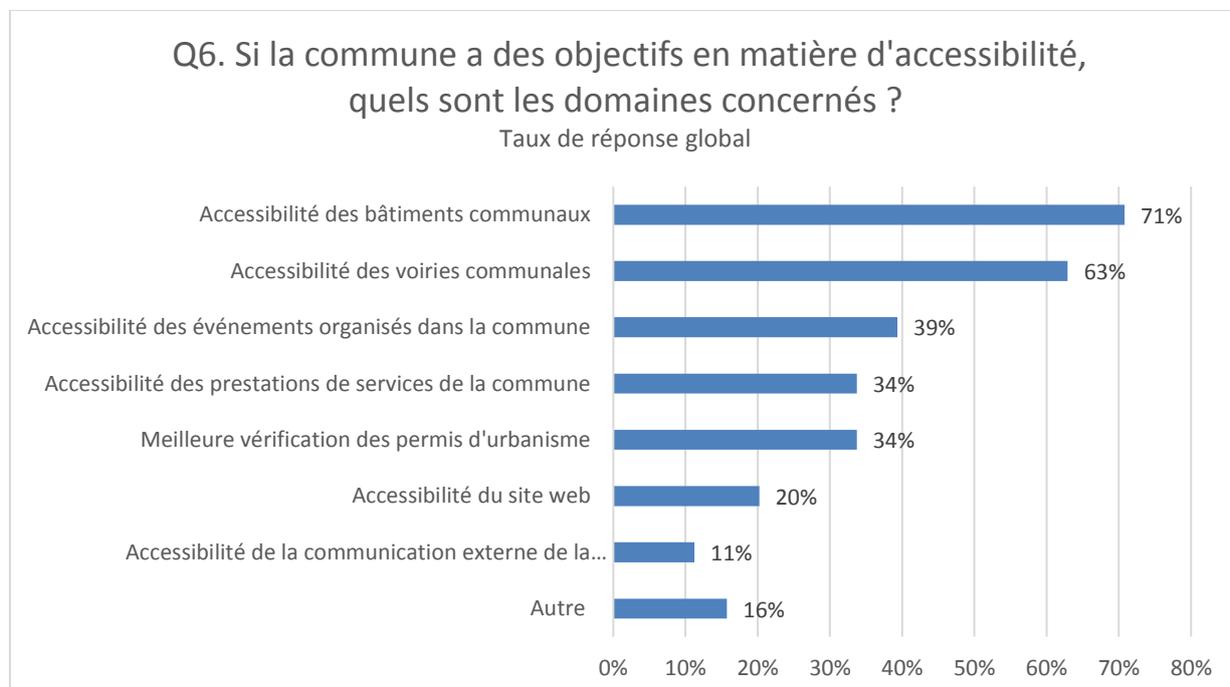
La province, et les subsides octroyés, peuvent avoir un rôle déterminant pour l'amélioration de l'accessibilité au sein des communes et inciter ces dernières à développer une stratégie en la matière.

**Enjeux :** Encourager les communes, et plus particulièrement les communes avec moins de population, à avoir un plan d'action en matière d'accessibilité ; Inciter les autorités wallonnes à les soutenir financièrement dans leurs démarches.

### Question 6 : Si la commune a des objectifs en matière d'accessibilité, quels sont les domaines concernés ?

On constate que les communes wallonnes concentrent principalement leurs efforts à l'amélioration de l'accessibilité physique des bâtiments et des voiries de la commune. Le volet accessibilité du site web et de la communication a été beaucoup moins cité. Parmi les autres domaines cités, les communes ont évoqué notamment l'organisation de transport adapté et l'accessibilité des élections.

20 % des communes déclarent ne pas avoir d'objectifs précis en matière d'accessibilité. Dans ce cas-là, certaines communes déclarent y veiller pour tous leurs projets, d'autres déclarent suivre la demande de leurs citoyens.

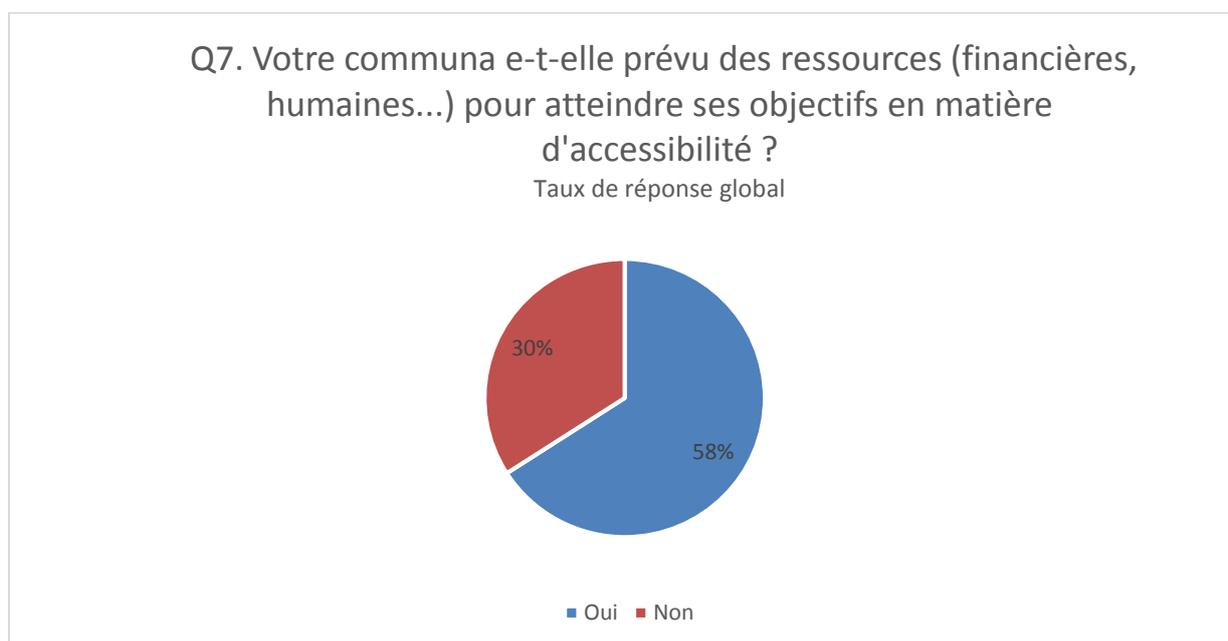


**Enjeux :** Rappeler aux communes l'importance de prendre en compte l'accessibilité universelle (physique, comportementale, digitale, informationnelle...)

Question 7 : Votre commune a-t-elle prévu des ressources (financières, humaines...) pour atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité ?

58% des communes wallonnes déclarent avoir des ressources financières et humaines pour améliorer l'accessibilité. Au niveau des ressources humaines, les handicottés et les conseillers en mobilité sont très régulièrement cités.

Au niveau financier, les communes n'ont bien souvent pas de lignes financières spécifiques à l'accessibilité mais adaptent leurs budgets en fonction des projets.



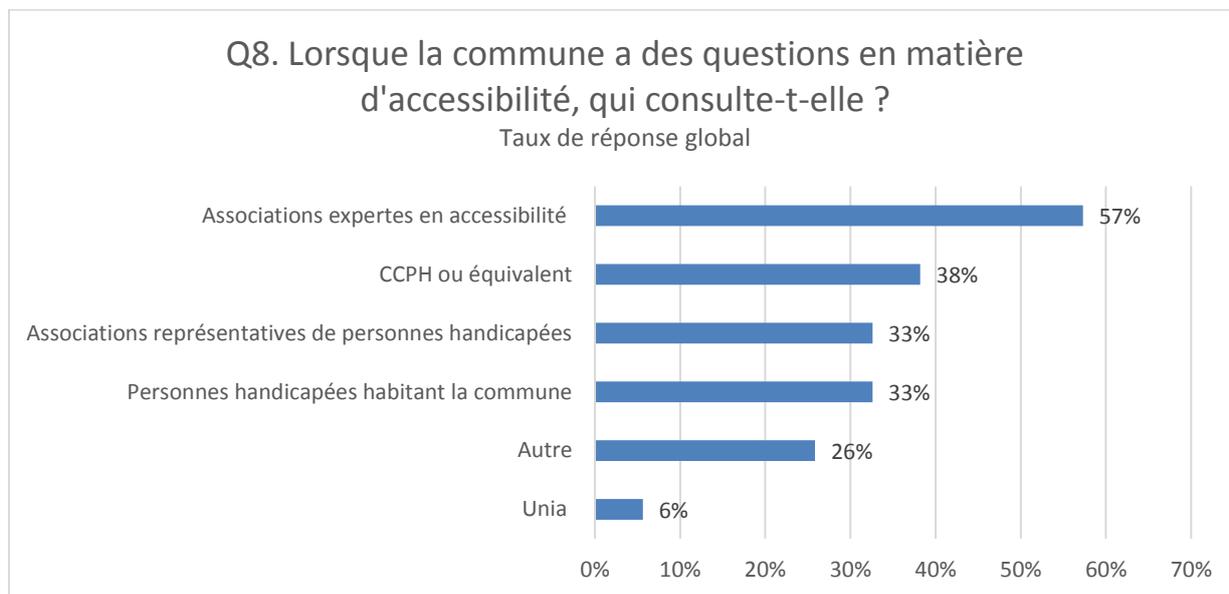
**Enjeux :** Inciter les communes à dégager ou à chercher anticipativement des ressources pour une amélioration programmée de l'accessibilité.

### Questions sur l'expertise en accessibilité (interne ou externe) utilisée par les communes

Question 8 : Lorsque la commune a des questions en matière d'accessibilité, qui consulte-t-elle ?

57% des communes consultent les associations expertes lorsqu'elles ont des questions en matière d'accessibilité. Plus d'un tiers déclare également consulter la CCPH, une association représentative de personnes handicapées ou des personnes handicapées habitant la commune.

Dans la catégorie 'autre', les communes ont cité principalement les auteurs de projet (bureau d'étude, architecte...), le personnel en interne (handicotté, conseiller en mobilité, service technique...) et d'autres commissions (CCATM, Commission des aînés).



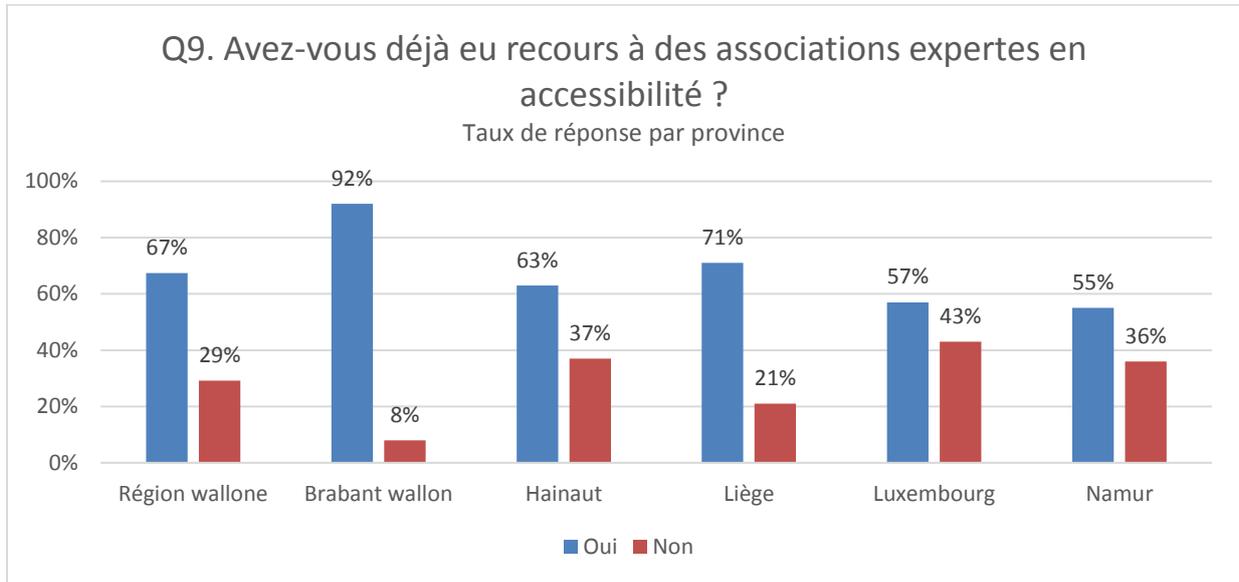
Pour des questions d'ordre technique, il est toujours préférable de s'adresser à une association experte en accessibilité afin de répondre aux besoins de toutes les personnes handicapées et s'assurer que la réglementation soit bien respectée. Par contre, il est intéressant de se tourner vers la CCPH ou des associations représentatives de personnes handicapées pour fixer les priorités, écouter les besoins et souhaits (expertise du vécu).

**Enjeux :** Clarifier auprès des communes le rôle des différents organismes et quand il convient idéalement de les consulter.

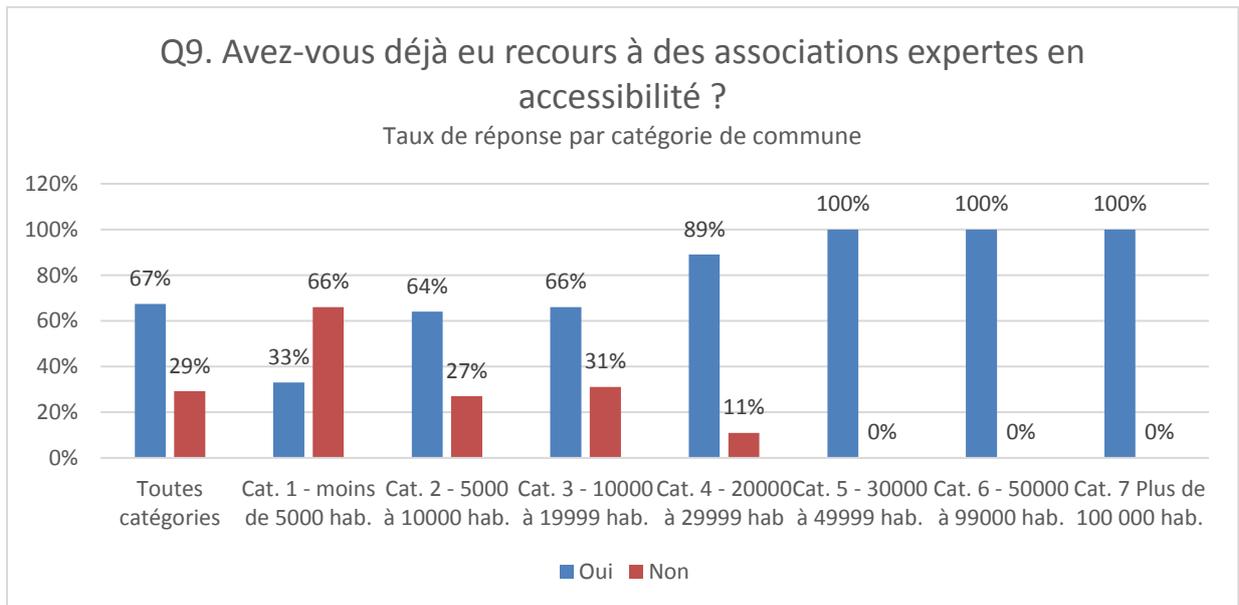
#### Question 9 : Avez-vous déjà eu recours à des associations expertes en accessibilité ?

67% des communes wallonnes ont déjà eu recours aux services d'une association experte en accessibilité. 3% n'en connaissent pas. Notons une confusion pour plusieurs d'entre-elles qui citent l'AVIQ comme association experte en accessibilité.

Les communes du Brabant wallon ont davantage eu recours à une association experte en accessibilité (92%). Cela peut s'expliquer par l'octroi d'une subvention pour les communes par la Province du Brabant wallon afin d'améliorer l'accessibilité de leurs services publics. Celle-ci s'élève à 80% du montant total des travaux ou acquisitions de matériel (plafond maximum de 30 000€) mais est augmenté à 90% si la commune demandeuse fait appel à un bureau expert en accessibilité. Ce type de subventions à l'attention des communes ne semble pas exister dans les autres provinces wallonnes.



Plus une commune compte d'habitants, plus la proportion d'avoir déjà consulté une association experte en accessibilité augmente.



**Enjeux :** Inciter les communes, et plus particulièrement les communes comptant peu d'habitants, à recourir régulièrement aux services des associations expertes en accessibilité.

## Question 10 : Pour quelles missions avez-vous eu recours à des associations expertes en accessibilité ?

Les communes wallonnes consultent principalement les associations expertes en accessibilité afin d'avoir des conseils lors de la construction et la rénovation de bâtiments (61%) et de voiries (44%). Notons toutefois que ce pourcentage diminue fortement pour les communes de moins de 10 000 habitants pour les réaménagements de voiries (18%).

Seuls 34% des communes ont fait appel à un expert en accessibilité pour la réalisation d'audits et 23% pour la rédaction d'avis avant d'octroyer un permis d'urbanisme.

De manière générale, la plupart des communes déclarent suivre les conseils des associations expertes en accessibilité. Certaines nuancent en indiquant 'dans la mesure du possible', 'oui dans le cadre de la construction mais pas pour les transformations, faute de budget'.



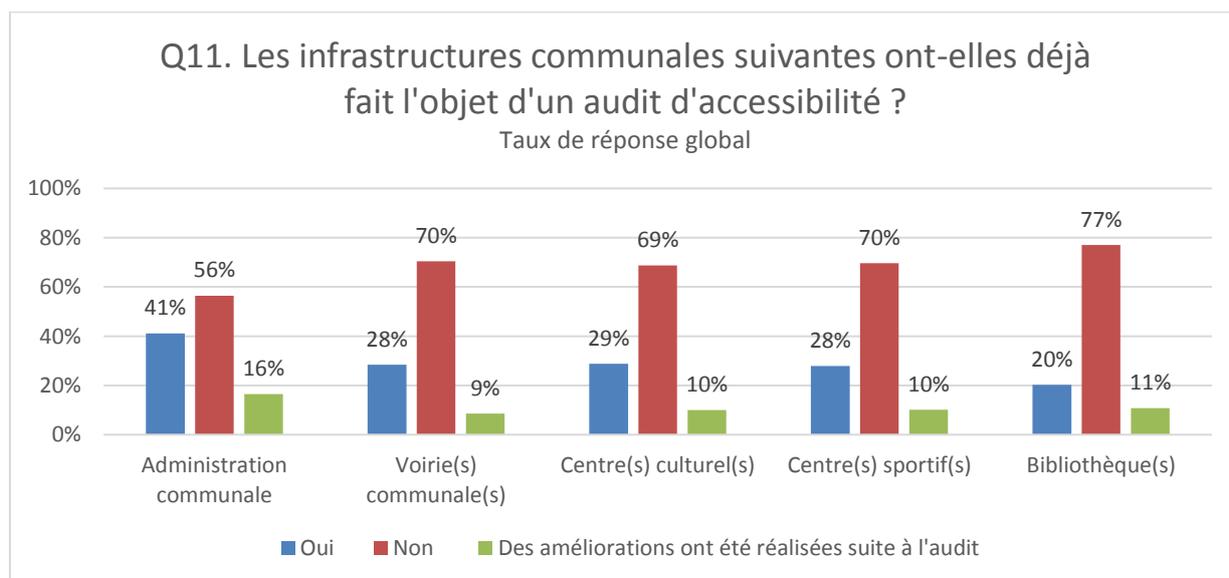
Ces résultats confirment une tendance déjà constatée précédemment. Les communes profitent des différents travaux planifiés pour améliorer l'accessibilité mais adoptent, dans une moindre mesure, une attitude proactive/préventive en la matière.

**Enjeux :** Inciter les communes à consulter plus régulièrement les associations expertes en accessibilité notamment avant d'octroyer un permis d'urbanisme pour des bâtiments ou espace destinés à accueillir un grand nombre de visiteurs.

## Question 11 : Les infrastructures communales suivantes ont-elles déjà fait l'objet d'un audit d'accessibilité ?

Par audit d'accessibilité, on entend la réalisation d'un état des lieux qui répertorie les points forts et les points faibles d'une infrastructure existante pour les différentes catégories de personnes en situation de handicap.

41% des communes qui ont répondu à l'enquête déclarent avoir déjà fait un audit d'accessibilité (en interne ou en externe) de leur administration communale. Le pourcentage diminue en dessous de 30% pour les voiries, les centres culturels ou sportifs qui sont pourtant des infrastructures potentiellement plus utilisées par le citoyen. Parmi les autres équipements cités, les communes mentionnent les piscines (via le plan piscine de la Région wallonne), les écoles, les salles de fêtes, les lieux touristiques, les évènements, les sites électoraux et les emplacements de stationnement réservés aux personnes handicapées.



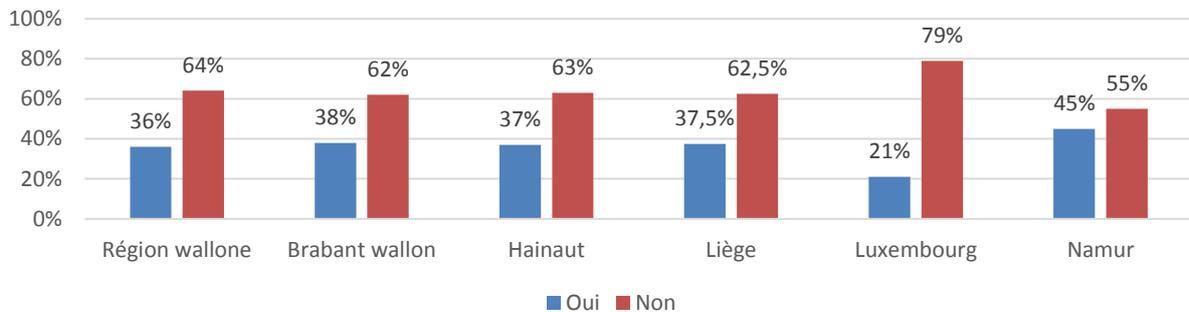
**Enjeux :** Inciter les communes à réaliser des audits afin d'avoir un état des lieux précis de l'accessibilité d'un lieu et pouvoir programmer progressivement des travaux d'amélioration mais également communiquer de manière transparente sur l'accessibilité.

## Question 12 : Des membres du personnel communal ont-ils suivi des formations techniques sur l'accessibilité aux personnes en situation de handicap ?

Seuls 36% des communes signalent que des membres de leur personnel ont suivi une formation technique en accessibilité. Ce chiffre est légèrement plus élevé pour les communes namuroises (45%) qui peuvent sans doute se rendre plus facilement vers Namur où se déroulent probablement plus de formations.

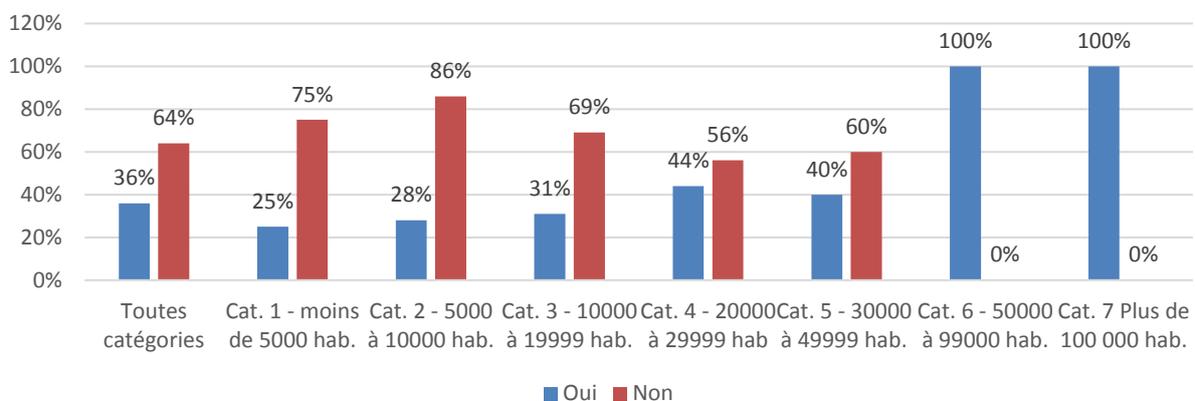
### Q12. Des membres du personnel communal ont-ils suivi des formations techniques sur l'accessibilité aux personnes en situation de handicap ?

Taux de réponse par province



### Q12. Des membres du personnel communal ont-ils suivi des formations techniques à l'accessibilité aux personnes en situation de handicap ?

Taux de réponse par catégorie de communes



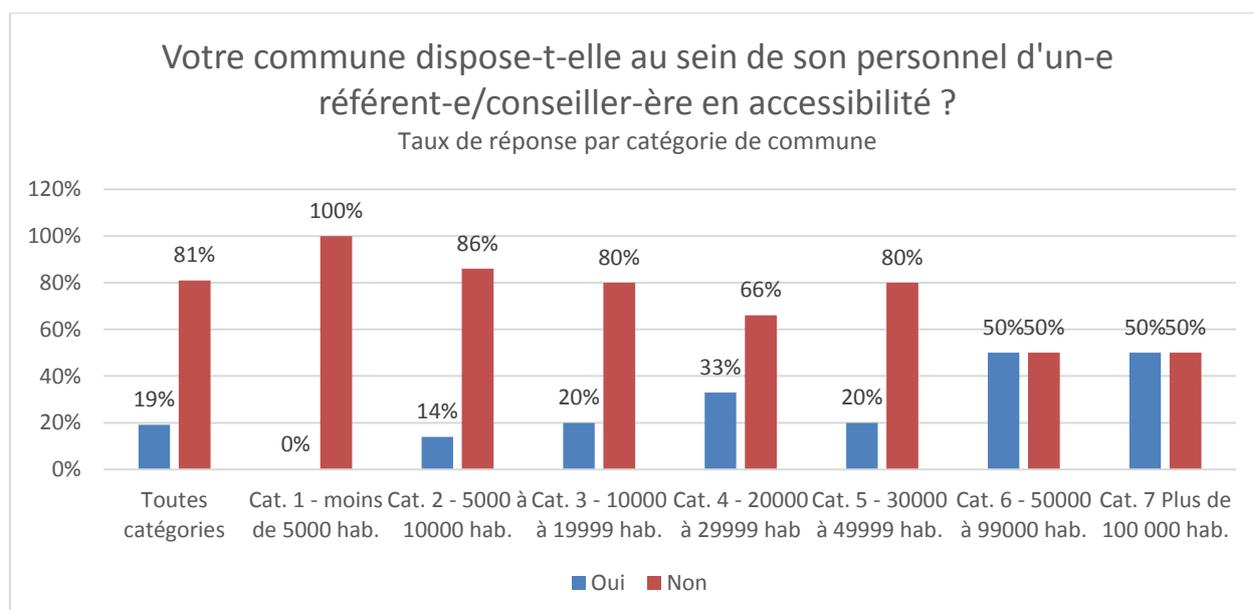
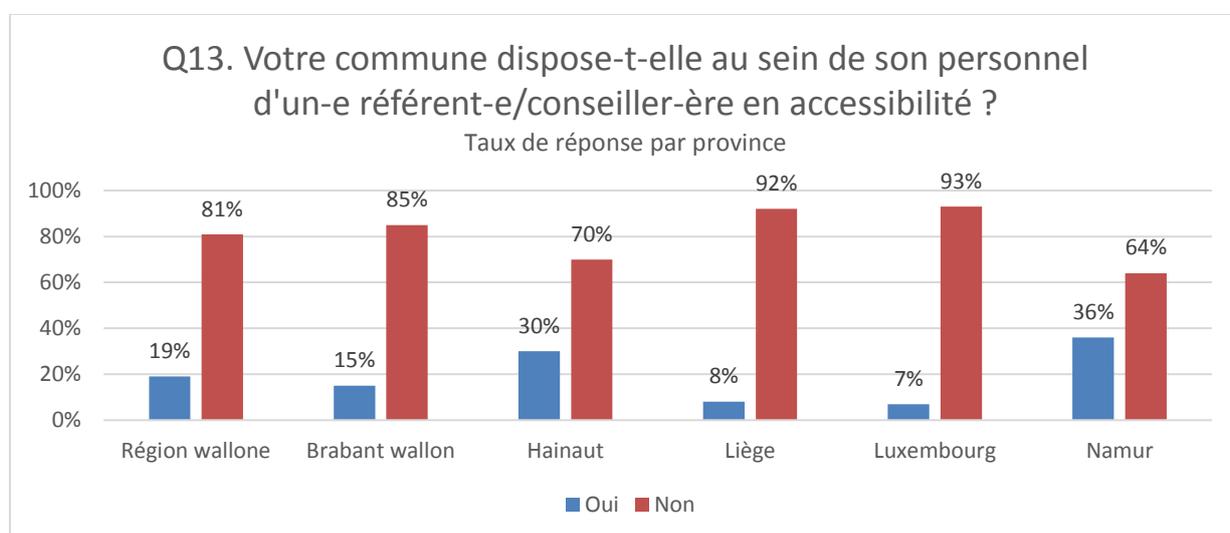
Les personnes qui ont reçu des formations techniques travaillent généralement pour les services urbanisme, travaux, voiries, mobilité et affaires sociales. Plusieurs communes citent plus spécifiquement la formation handicontact et la formation des conseillers en mobilité.

**Enjeux :** Inciter les communes à former leur personnel à l'accessibilité ; Encourager le développement de formation spécifique à l'attention du personnel communal ; Proposer une offre de formation en accessibilité partout en Wallonie.

### Question 13 : Votre commune dispose-t-elle au sein de son personnel d'un-e référent-e/conseiller-ère en accessibilité ?

Comme mentionné dans le questionnaire, par référent-e/conseiller-ère en accessibilité, on entend une personne formée de manière approfondie aux différents aspects de l'accessibilité des bâtiments et espaces publics aux personnes en situation de handicap

19% des communes annoncent avoir au sein de leur personnel une personne référente en accessibilité. Ce pourcentage augmente à 36 % pour les communes namuroises. Cela peut peut-être s'expliquer par le fait qu'une formation de conseiller en accessibilité se déroule à Namur. Il est donc plus facile pour les fonctionnaires de la province de s'y rendre pour se former.



**Enjeux :** Encourager les communes à désigner et à former un conseiller en accessibilité au sein de leur personnel. Les communes qui comptent moins d'habitants pourraient éventuellement mutualiser leurs moyens en formant un conseiller intercommunal en accessibilité.

### Questions sur l'accessibilité des services offerts par les communes

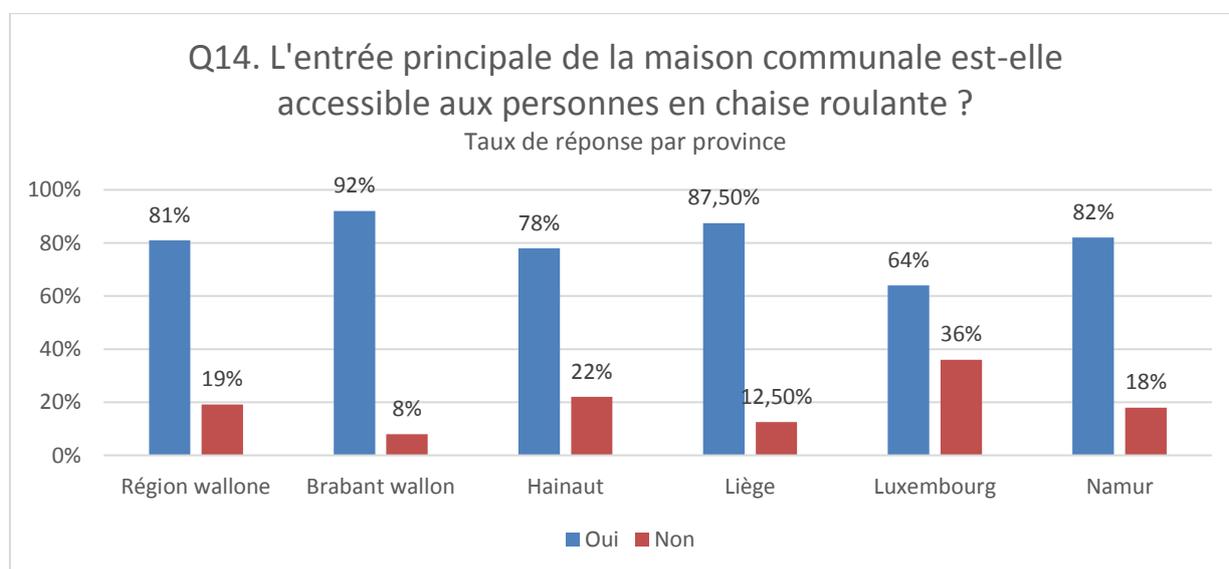
Question 14 : L'entrée principale de la maison communale est-elle accessible aux personnes en chaise roulante (porte suffisamment large, accès sans marche...)?

81% des communes qui ont répondu au questionnaire déclarent que l'entrée principale de leur maison communale est accessible aux personnes en chaise roulante.

Pour 15% des communes, l'entrée principale n'est pas accessible mais elle indique qu'il existe une entrée alternative accessible. Celle-ci est parfois fermée et il faut faire appel à du personnel pour l'ouvrir.

Pour 4% des communes qui ont participé à l'enquête, l'entrée de la maison communale est inaccessible aux personnes en chaise roulante.

Les communes brabançonnaises obtiennent le meilleur résultat. Cela peut encore s'expliquer par l'existence des subventions proposées par la province du Brabant wallon pour l'amélioration de l'accessibilité aux services publics aux personnes en situation de handicap.

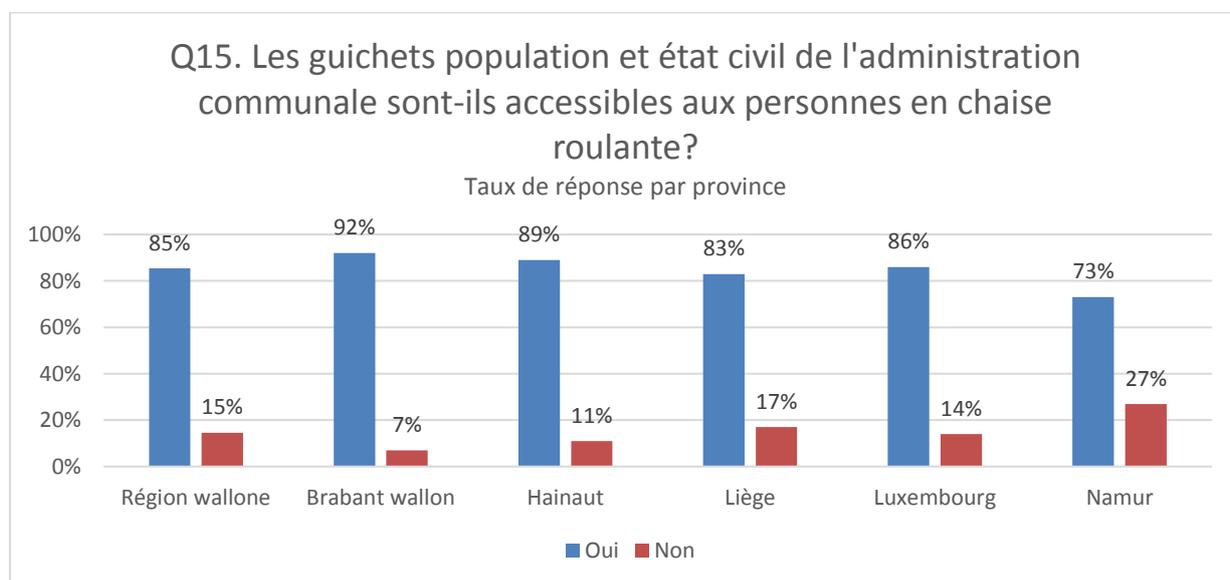


**Enjeux :** Inciter les communes dont l'entrée de la maison communale n'est pas accessible à planifier des travaux. Dans l'attente de ces derniers, leur rappeler de prévoir des alternatives qui respectent au maximum l'autonomie et la dignité de la personne.

Question 15 : Les guichets population et état civil de l'administration communale sont-ils accessibles aux personnes en chaise roulante (circulation suffisamment large, accès sans marche, tablette à bonne hauteur...) ?

85% des communes déclarent que leur guichet est accessible aux personnes en chaise roulante.

Lorsque les guichets ne sont pas accessibles, plusieurs communes proposent de recevoir la personne en chaise roulante dans un local accessible où les agents se déplacent. Deux communes ont déclaré devoir recevoir les personnes dans le couloir ou dans l'entrée.

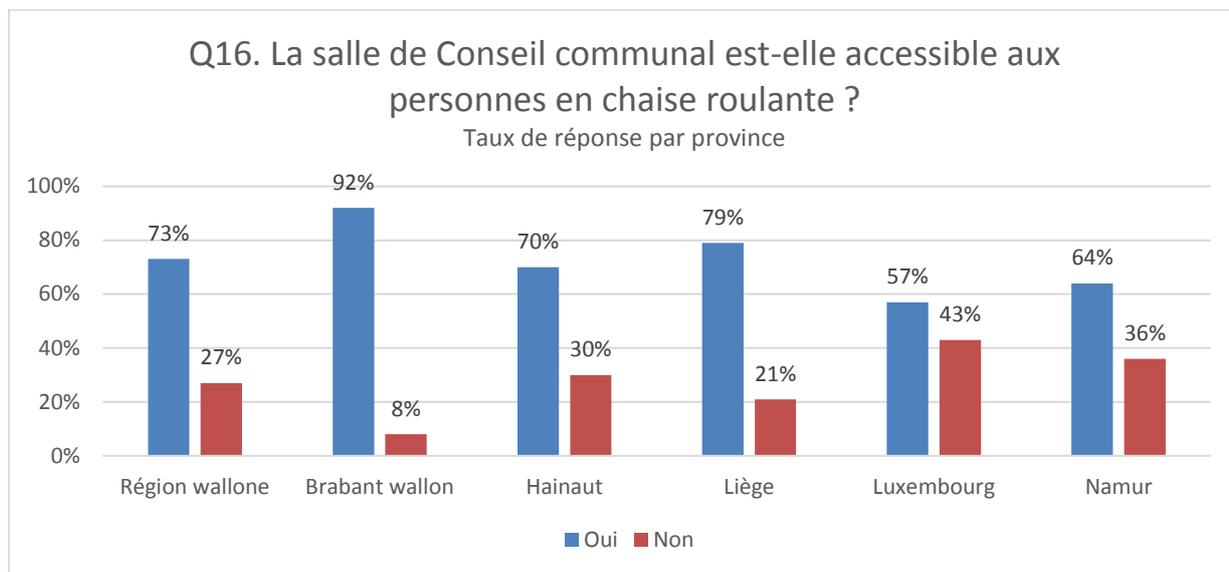


**Enjeux :** Inciter les communes à planifier des travaux pour rendre leurs guichets accessibles. Dans l'attente de ces derniers, leur rappeler de prévoir des alternatives qui respectent au maximum l'autonomie et la dignité de la personne.

Question 16 : La salle du Conseil communal est-elle accessible aux personnes en chaise roulante (porte suffisamment large, accès sans marche...) ?

73% des communes déclarent que leur salle du Conseil est accessible aux personnes en chaise roulante.

Comme alternative en cas d'inaccessibilité, plusieurs d'entre-elles expliquent recourir à un fauteuil monte escalier (dispositif non adapté pour un usage dans un bâtiment public), déplacer les réunions du conseil dans un local accessible ou encore demander à du personnel communal de porter la personne (avec les risques que cela comporte pour le personnel et la personne transportée).

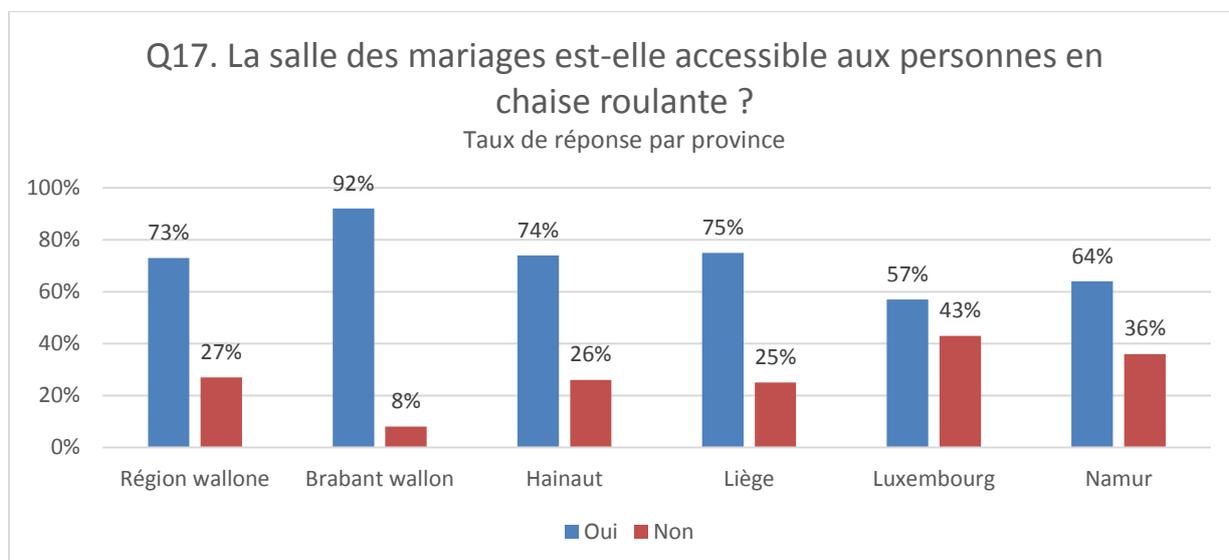


**Enjeux :** Rappeler aux communes leurs obligations de permettre à chaque citoyen d'assister au Conseil communal. Les inciter à planifier des travaux pour rendre leur salle du Conseil accessible. Dans l'attente de ces derniers, leur rappeler de prévoir des alternatives qui respectent au maximum l'autonomie et la dignité de la personne

Question 17 : La salle des mariages est-elle accessible aux personnes en chaise roulante (porte suffisamment large, accès sans marche...)?

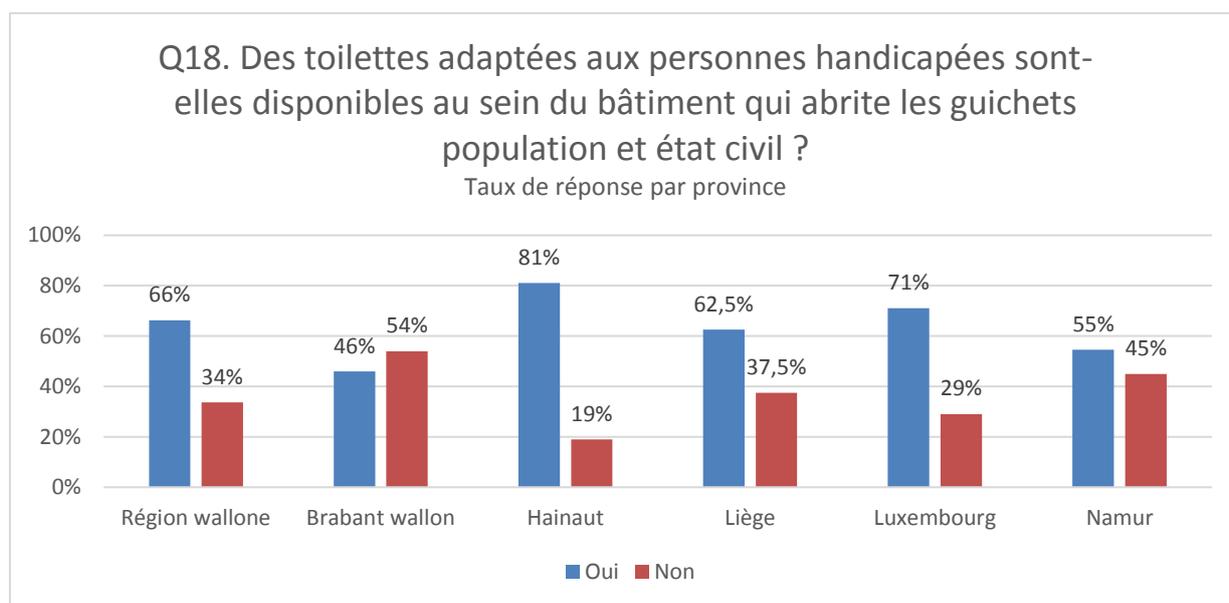
Les résultats de cette question sont pratiquement identiques à la question 16, sauf pour une commune liégeoise et une commune hennuyère.

Parmi les alternatives citées, les communes évoquent le plus régulièrement la possibilité de délocaliser la cérémonie.



### Question 18 : Des toilettes adaptées aux personnes handicapées sont-elles disponibles au sein du bâtiment qui abrite les guichets population et état civil ?

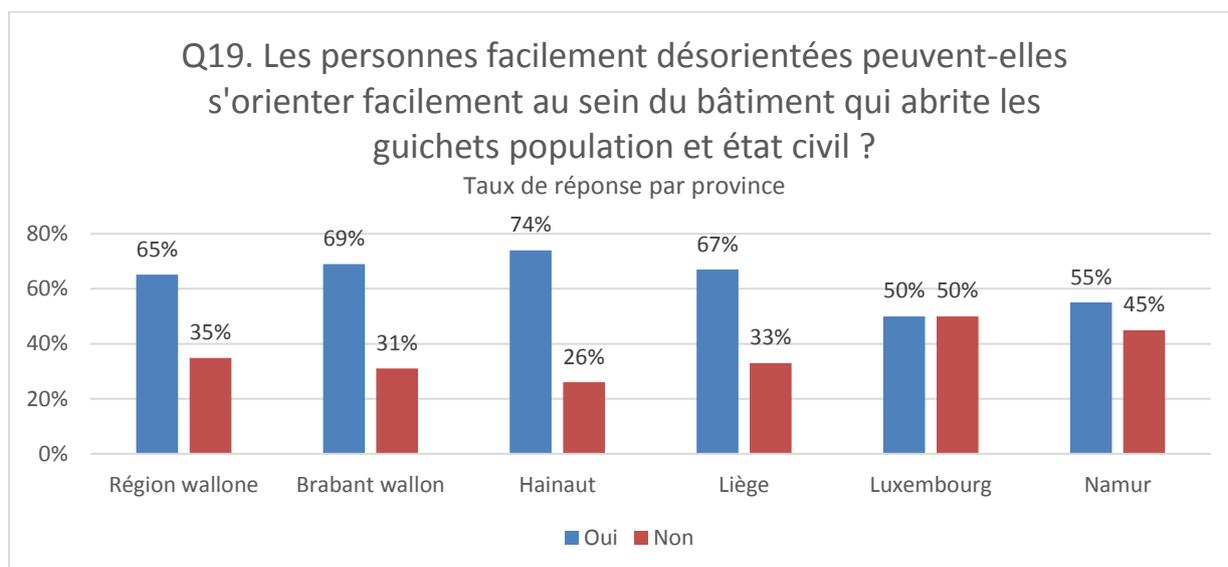
Les résultats sont ici un peu moins positifs que pour les questions précédentes. Seuls 66% des communes wallonnes déclarent avoir des toilettes adaptées dans le bâtiment qui abrite les guichets population et état civil. Notons cette fois le résultat en dessous de la moyenne des communes brabançonnnes. Peu d'alternatives sont ici citées. Parfois, les personnes peuvent être redirigées dans un autre bâtiment.



**Enjeux :** Rappeler aux communes l'importance de veiller à l'accessibilité de manière globale, y compris pour l'utilisation des sanitaires.

### Question 19 : Les personnes facilement désorientées (personnes malvoyantes, âgées, qui ne savent ni lire ni écrire...) peuvent-elles s'orienter facilement au sein du bâtiment qui abrite les guichets population et état civil ?

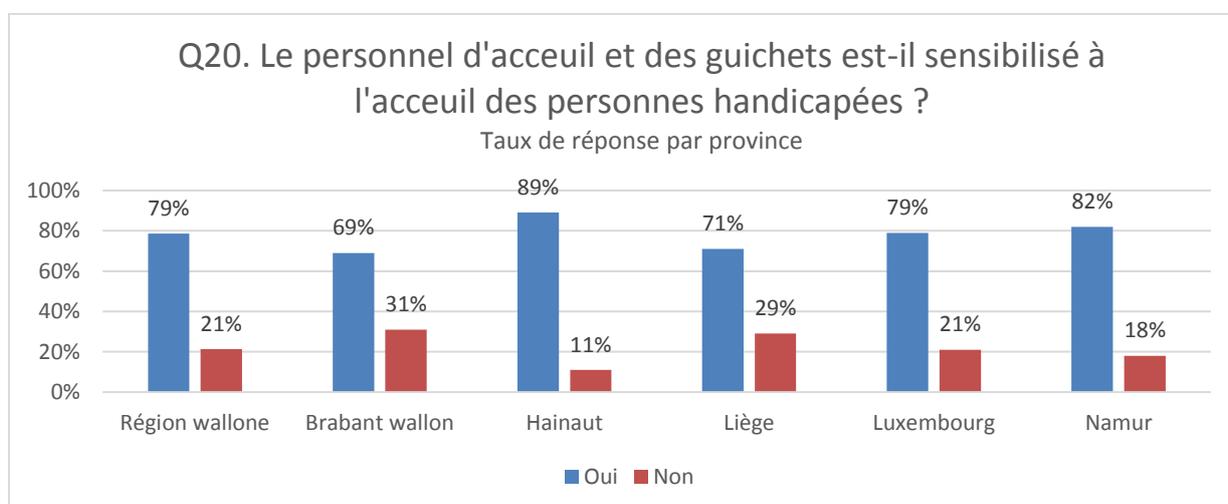
Seuls 65% des communes wallonnes déclarent qu'il est facile de s'orienter dans le bâtiment qui abrite les guichets. Pourtant, la mise en place d'une signalétique cohérente et continu est aménagement relativement simple à réaliser et qui profite au plus grand nombre.



**Enjeux :** Rappeler aux communes l'importance de veiller à l'accessibilité universelle, y compris l'accessibilité pour les personnes déficientes intellectuelles ou facilement désorientées.

Question 20 : Le personnel d'accueil et des guichets est-il sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées ?

79% des communes interrogées déclarent que leur personnel d'accueil et des guichets est sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées. Parmi ces communes, beaucoup d'entre-elles déclarent que leur personnel est attentif et à l'écoute mais n'a pas toujours bénéficié d'une formation spécifique à cet égard. Lorsque le personnel a reçu une formation, c'est très souvent par l'intermédiaire de l'AVIQ ou de Passe-Muraille. Certaines communes intègrent un module de formation à l'accueil des personnes handicapées dans leur formation de base, d'autres la réorganisent annuellement. Notons ici que les communes du Brabant wallon ont ici de moins bons résultats que les communes des autres provinces.



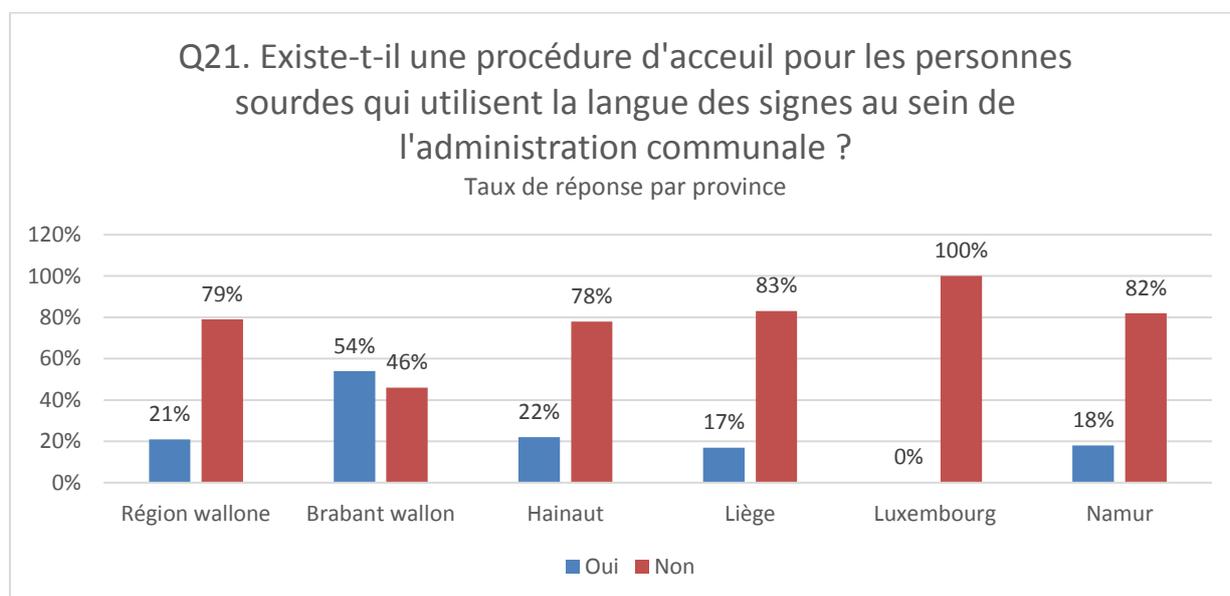
**Enjeux :** Faire connaître aux communes l'offre de formation existante en matière d'accueil des personnes en situation de handicap.

Question 21 : Existe-t-il une procédure d'accueil pour les personnes sourdes qui utilisent la langue des signes au sein de l'administration communale ?

Seuls 21% des communes ont une procédure d'accueil pour les personnes sourdes au sein de l'administration wallonne.

Le meilleur score est atteint dans les communes du Brabant wallon car il existe le service Sour'dimension, service de 1<sup>ère</sup> ligne pour l'accueil des personnes sourdes. Ce service a été créé par le CPAS de Chaumont-Gistoux mais est actif dans toutes les communes du Brabant wallon. Il est soutenu financièrement par la Province du Brabant wallon et les communes de la province. Concrètement, des traducteurs en langue des signes tiennent des permanences dans les communes ou les CPAS du Brabant wallon. Des visites à domicile sont également possibles si nécessaires.

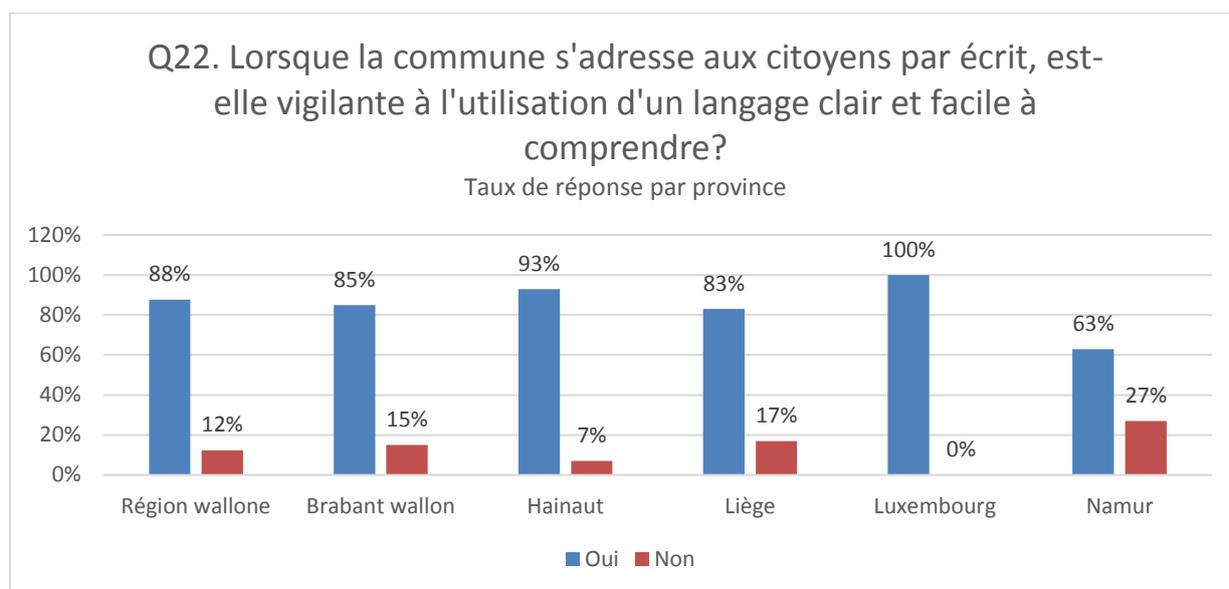
Pour les autres communes qui ont une procédure d'accueil, celle-ci consiste principalement à recourir à un agent communal qui connaît ou a qui a été formé à la langue des signes. Enfin, certaines communes font appel au service d'interprétation à distance Relais-Signes.



**Enjeux :** Rappeler aux communes l'importance de veiller à l'accueil de qualité pour les personnes sourdes. L'accessibilité pour les personnes sourdes passe souvent par une offre d'interprétation en langue des signes.

Question 22 : Lorsque la commune s'adresse aux citoyens par écrit, est-elle vigilante à l'utilisation d'un langage clair et facile à comprendre ?

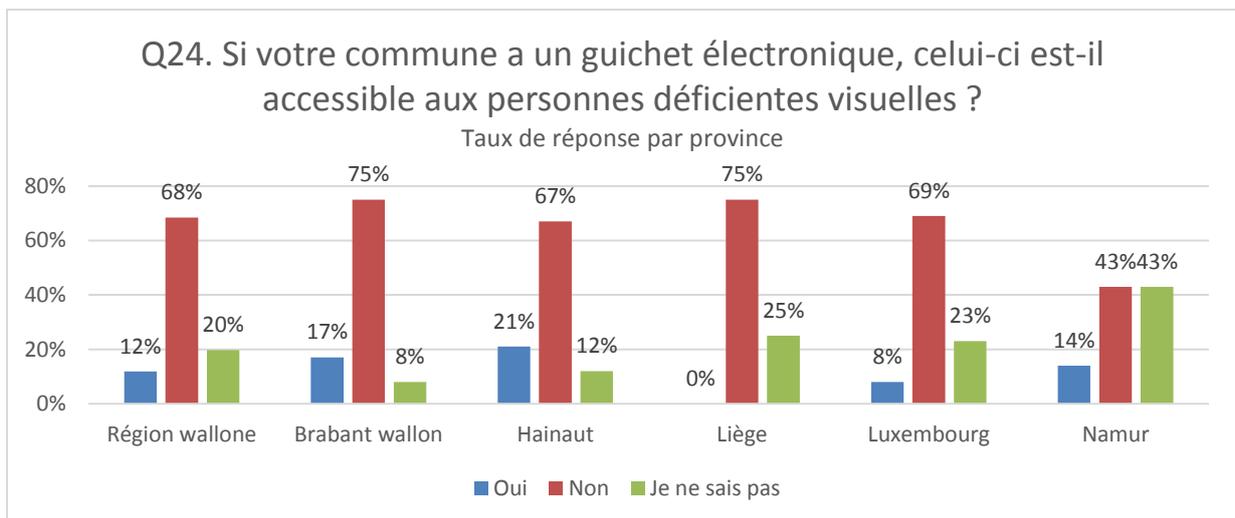
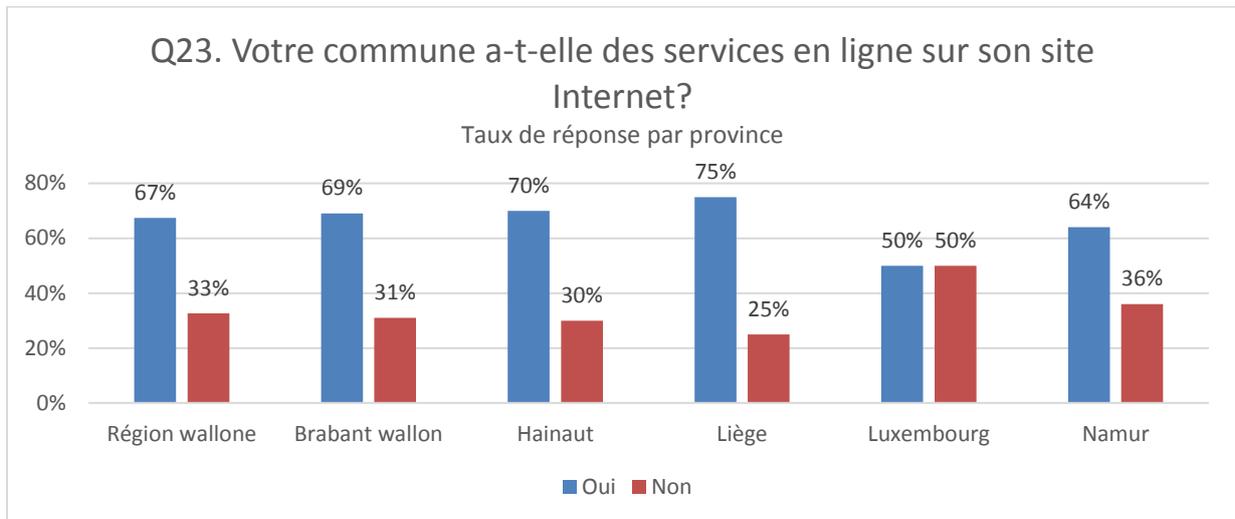
88% des communes déclarent veiller à l'utilisation d'un langage clair et facile à comprendre. Plusieurs d'entre-elles ont eu recours à des formations spécifiques pour le personnel.



**Enjeux :** Rappeler aux communes l'importance d'utiliser un langage clair et facile à comprendre dans toutes leurs communications avec les citoyens.

Questions 23 & 24 : Votre commune a-t-elle des services en ligne (ex. guichet électronique) sur son site Internet ? Si votre commune a un guichet électronique, celui-ci est-il accessible aux personnes déficientes visuelles ?

67 % des communes interrogées ont des services en ligne sur leur site Internet, cela peut faciliter les démarches des personnes à mobilité réduite. Toutefois, seuls 12 % d'entre-elles déclarent que leur guichet électronique est accessible aux personnes déficientes visuelles.

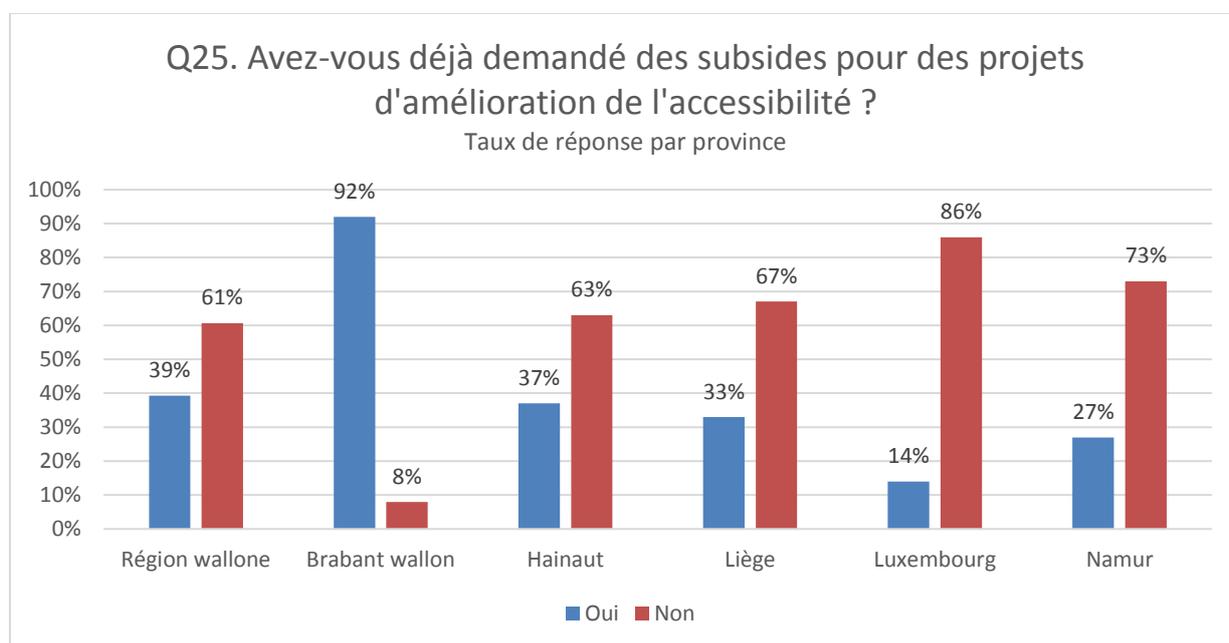


**Enjeux :** Informer les communes sur la prochaine obligation de rendre leur site Internet et leur guichet électronique accessible à tous suite à la transposition de la directive européenne relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

## Questions sur les actions entreprises pour améliorer l'accessibilité

Question 25 : Avez-vous demandé des subsides pour des projets d'amélioration de l'accessibilité ?

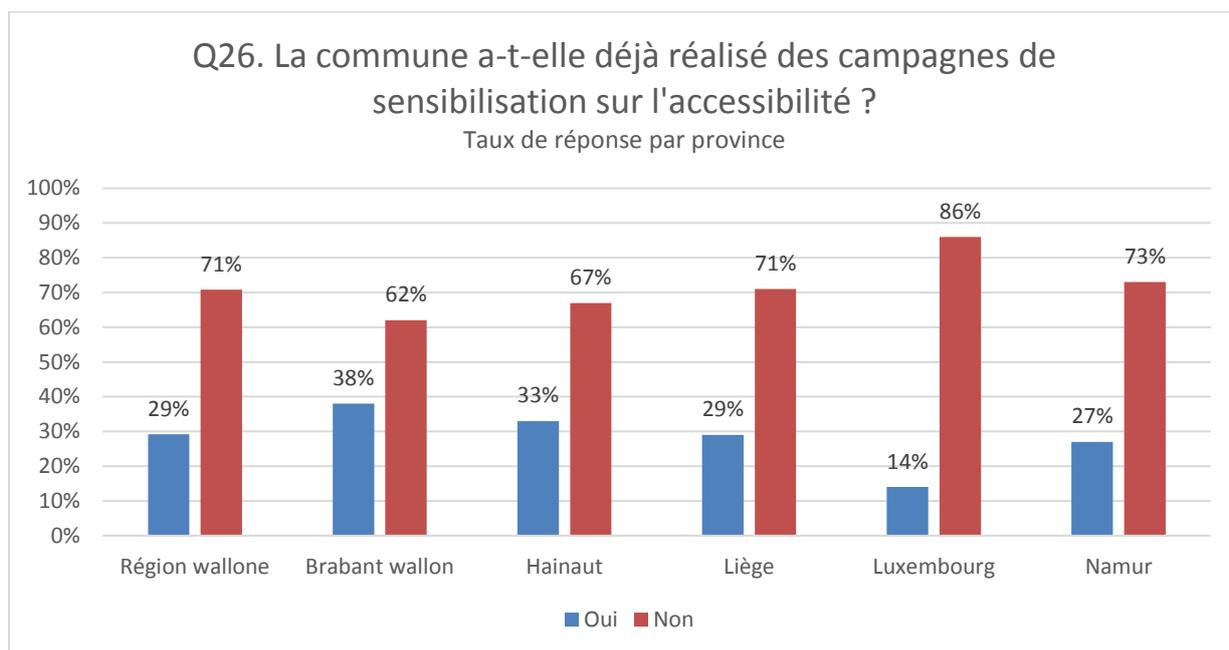
Seuls 39 % des communes qui ont répondu à notre questionnaire ont déjà demandé des subsides pour des projets d'amélioration d'accessibilité (Fond social européen, FEDER, Plans d'investissement communaux, Loterie Nationale, ...). La quasi-totalité des communes du Brabant wallon ont déjà demandé des subsides pour l'amélioration de leur accessibilité auprès de la Province du Brabant wallon.



**Enjeux :** Informer les communes sur les possibilités de subsides existants pour améliorer l'accessibilité ; Inciter la Région wallonne à prévoir davantage de subsides pour les communes qui désirent améliorer leur accessibilité.

Question 26 : La commune a-t-elle déjà réalisé des campagnes de sensibilisation sur l'accessibilité ?

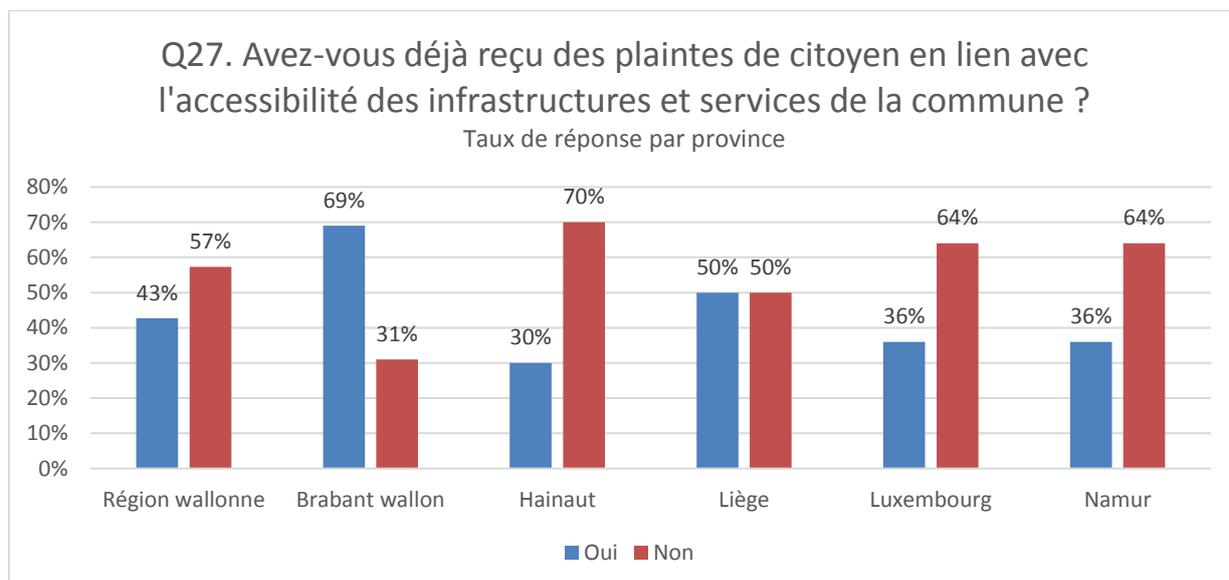
29% des communes ont réalisé des campagnes de sensibilisation sur l'accessibilité. Souvent celles-ci sont adressées au personnel communal, aux commerçants et aux enfants des écoles. Des campagnes concernant le respect des emplacements de parking réservés aux personnes handicapées sont également mises en place par les communes, ainsi que des mises en situation. Plusieurs communes hennuyères font référence également au semaine « Handicap et vous » organisée par la Province du Hainaut.



**Enjeux :** Encourager les communes à réaliser des campagnes de sensibilisation autour du handicap et de l'accessibilité

**Question 27 :** Avez-vous déjà reçu des plaintes de citoyen en lien avec l'accessibilité des infrastructures et services de la commune ?

43% des communes déclarent avoir reçu des plaintes de citoyen concernant l'accessibilité des infrastructures et services de la commune. La majorité des plaintes semble concerner l'absence d'un plan incliné face à un bâtiment communal ou l'absence d'emplacements de stationnement réservé aux personnes handicapées. Les communes déclarent y répondre de manière favorable la plupart du temps.

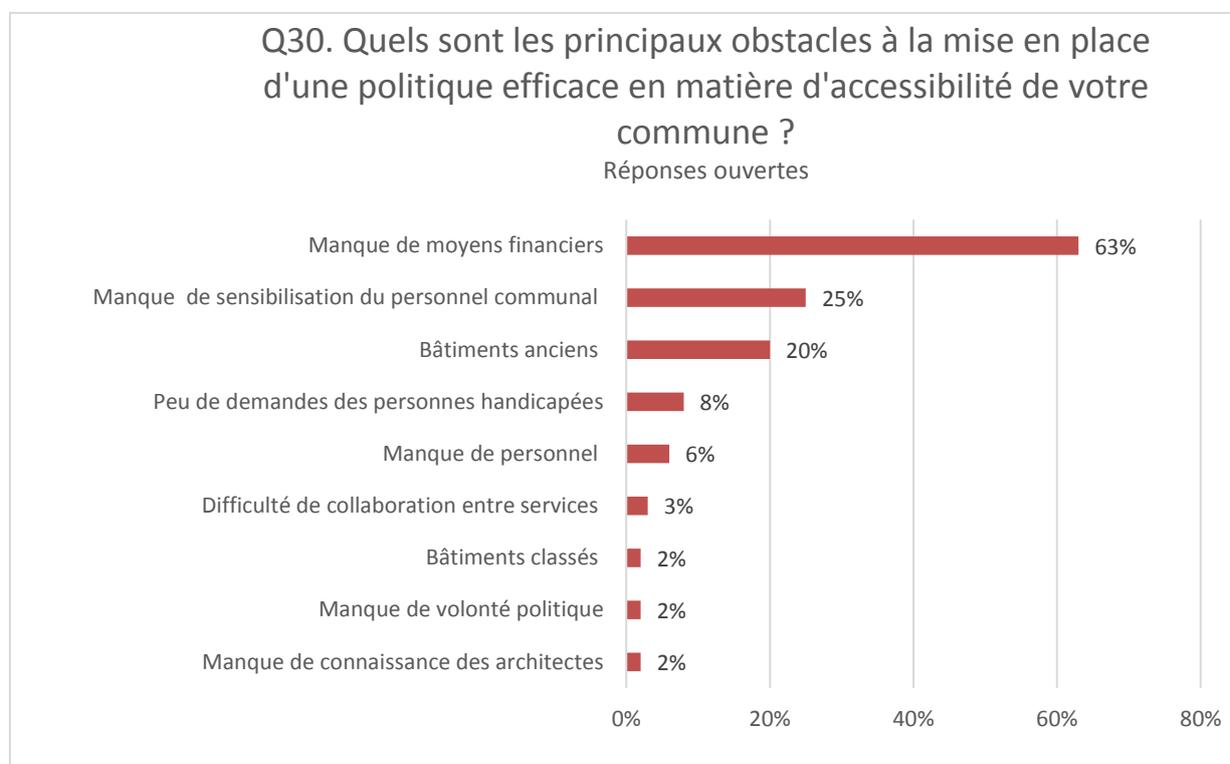


**Enjeux :** Rappeler aux communes l'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées qui éprouveraient des difficultés à participer sur un pied d'égalité.

### Questions ouvertes sur les obstacles et leviers à l'accessibilité

Question 30 : Quels sont, selon vous, les principaux obstacles à la mise en place d'une politique efficace en matière d'accessibilité de votre commune ?

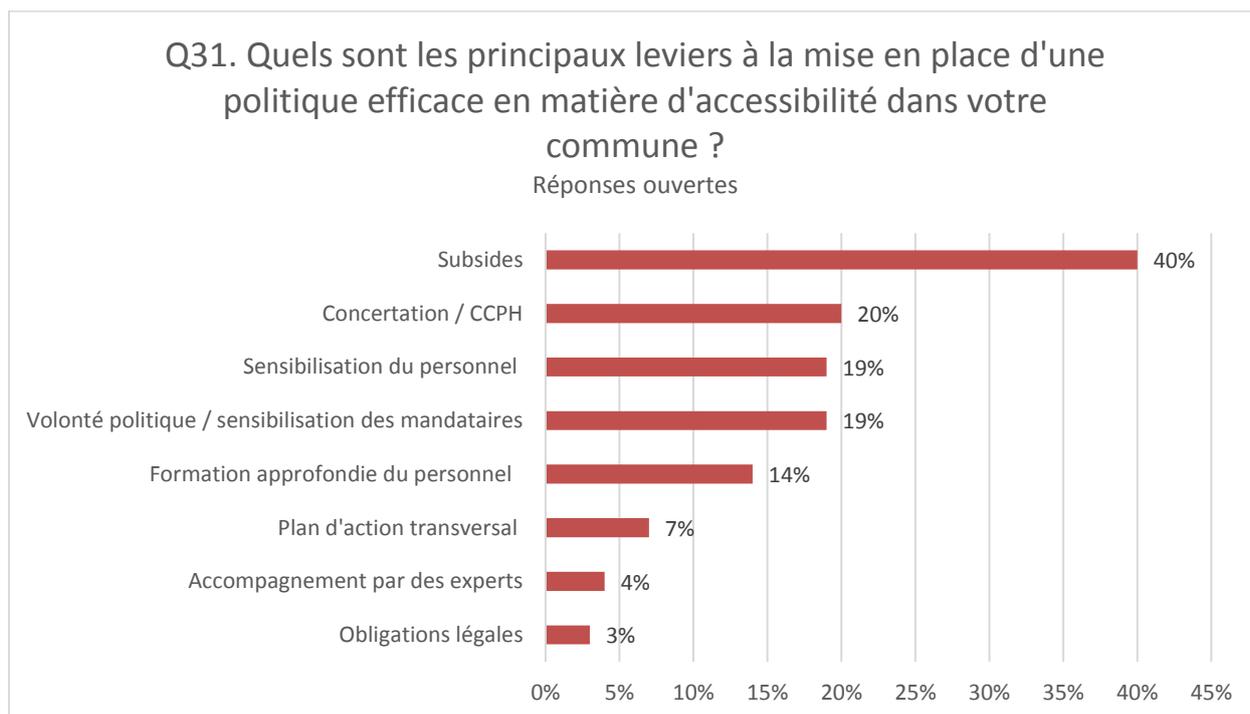
63% des communes citent le manque de moyens financiers comme l'obstacle principal à la mise en œuvre d'une politique efficace en matière d'accessibilité. 25% des communes évoquent un manque de connaissance et de sensibilisation du personnel communal. 20% indiquent que les bâtiments anciens sont très difficilement adaptables pour les personnes en situation de handicap.



**Enjeux :** Convaincre les communes et la Région de la nécessité d'investir dans l'accessibilité et de sensibiliser/former leur personnel

Question 31 : Quels sont, selon vous, les principaux leviers à la mise en place d'une politique efficace en matière d'accessibilité dans votre commune ?

De manière cohérente avec la question sur les obstacles, les communes identifient de manière prioritaire l'octroi de subsides comme levier pour améliorer l'accessibilité. Ensuite, elles pointent la concertation avec les personnes handicapées et la sensibilisation du personnel et des mandataires.



**Enjeux :** Convaincre les communes de la nécessité d'investir dans l'accessibilité, de mettre en place un organe de concertation avec les personnes en situation de handicap et de sensibiliser leur personnel et les mandataires



Centre interfédéral  
pour l'égalité des chances

## Conclusions

Même si le résultat de cette étude ne sont pas statistiquement représentatifs, ils permettent de mettre en évidence certains constats et enjeux.

La prise en compte de l'accessibilité varie beaucoup d'une commune à l'autre. Ces différences peuvent s'expliquer par plusieurs facteurs : implication de la société civile, priorités politiques des élus communaux, contraintes patrimoniales, fonctionnaires sensibilisés au handicap et à l'accessibilité, budget disponible...

Si une grande majorité de communes témoigne de bonne volonté en vue d'améliorer leur accessibilité, elle manque parfois d'une démarche proactive en la matière et d'objectifs à court, moyen et long terme.

Les communes ont parfois une vision trop restreinte de l'accessibilité qui se limite à l'accès à l'environnement physique pour les personnes en chaise roulante. Or, la prise en compte de l'accessibilité par les communes doit être bien plus large. Elle englobe toutes les mesures appropriées pour assurer aux personnes en situation de handicap, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication.

Enfin, Unia a constaté que dans les communes où des personnes en situation de handicap sont régulièrement consultées via des commissions consultatives (ex : CCPH, CCATM ...), l'accessibilité semble souvent mieux prise en compte.