

# L'aménagement raisonnable

## Contexte

Emanant du Conseil de l'Europe, diverses directives influencent les pays européens à prendre en charge la discrimination envers différentes catégories de personnes. Après la création d'un centre de l'égalité des chances et de lutte contre le racisme, le 25 février 2003, la Belgique adoptait une première loi tendant à lutter contre toute discrimination, et plus particulièrement en faveur de l'emploi et des personnes handicapées.

Les personnes handicapées ainsi que les associations qui les représentent s'en sont réjouies. Toute fois, de nombreux obstacles architecturaux ne permettent pas d'appliquer cette loi dans les règles.

A l'aube du 21<sup>ème</sup> siècle, grâce aux nombreuses campagnes de sensibilisation et la participation active des personnes handicapées dans la vie sociale, économique, culturelle ou sportive, les mentalités changent vers une acceptation de ce public dans des structures ouvertes à tous.

Néanmoins, les personnes handicapées font encore l'objet de discrimination faute d'accès architectural aux bâtiments ouverts au public. Bien que signalé par un logo international d'une voiturette blanche sur fond bleu, un nombre considérable de personnes sont dans l'impossibilité de franchir un seuil de porte, d'avoir accès à une toilette adaptée...

C'est pourquoi, après plusieurs mois de travail et de concertation avec le secteur du handicap à laquelle l'ASPH participa activement courant 2003, sous la houlette du service public fédéral sécurité sociale, l'Etat fédéral, les Communautés française, flamande et germanophone, les Régions wallonne et bruxelloise, la Commission communauté commune ou française se mettent d'accord dans le cadre d'une conférence interministérielle sur un protocole en faveur des personnes en situation de handicap. Adopté par l'ensemble des institutions politiques belges en juillet dernier et applicable depuis le 20 septembre 2007 pour des bâtiments régis par l'Etat fédéral, ce protocole vise particulièrement les aménagements raisonnables. Néanmoins,

Ce protocole, qui vise l'accessibilité de bâtiments existants ou toute autre forme de participation active permettant une intégration, pourra être d'application dans les régions ou les communautés dès que ces dernières l'auront adopté par leurs gouvernements respectifs..

## **Aménagement raisonnable pour quoi et pour qui ?**

Face à l'inaccessibilité d'un bâtiment public ou dans l'impossibilité de participer à une activité, d'avoir accès à un emploi dû à son handicap, la personne handicapée est dans les faits discriminée. Elle a donc intérêt d'en faire part au gestionnaire du bâtiment ou au responsable de l'établissement voir au Centre de l'Egalité des Chances. Lors du dépôt d'une plainte auprès du Centre de l'Egalité des Chances, la personne discriminée devra fournir toutes les preuves nécessaires pour valider cette discrimination.

Un petit bémol mais très important, la loi anti discrimination ne peut agir que sur les bâtiments ou structures dépendant ou régie par l'état fédéral.

Prenons un exemple : depuis 2003, une personne handicapée qui se sent discriminée interpelle le gestionnaire du bâtiment existant, géré par l'état fédéral (Palais de justice, Hôtel de police, Service public fédéral des finances, Musée national, Isoloir de vote pour les élections fédérales...).. Selon le concept d'aménagement raisonnable, ce gestionnaire va essayer de répondre à la demande de la personne handicapée afin d'en faciliter l'accessibilité. Bien que de bonne volonté, après une étude de marché, certains évoqueront peut être différents arguments pour éviter cet investissement :

- ❖ Coût beaucoup très élevé et à charge du propriétaire
- ❖ Bâtiment peu fréquenté par les personnes handicapées
- ❖ Difficulté pour réorganiser les aménagements intérieurs, adapter un poste de travail pour une cohabitation du personnel,
- ❖ ...

Le concept d'aménagement raisonnable ne se limite pas seulement aux aménagements architecturaux permettant l'accès aux chaises roulantes. Il prévoit également des dispositifs techniques pour les personnes sourdes et aveugles afin de communiquer, l'utilisation d'un langage simple pour les personnes atteintes d'une déficience intellectuelle, la mise à disposition d'une assistance aux personnes handicapées qu'elle soit humaine, physique ou animale, l'adaptation d'un poste de travail, l'aménagement des horaires de travail suivant la maladie ou le handicap..., soit toutes les mesures physiques et nécessaires pour que la personne handicapée puisse participer sans qu'elle soit en plus lésée par des facteurs environnementaux.

Grâce au protocole évoqué plus avant, la personne handicapée ne sera plus laissée pour compte. Des aménagements matériels (rampe, signalisation par pictogramme, boucle d'induction, borne inter-active...), non matériels (adaptation des horaires de travail, travail à domicile, accompagnement d'une personne dans certaines tâches, examen écrit en gros caractères ou sur PC avec synthèse vocale, usage d'un langage simplifié, mise à disposition de chaises dans les files d'attente, traduction en langue des signes...), collectif (adaptation des infrastructures sportives et culturelles, mise en place d'un ascenseur dans les gares et les métros ou dans les musées, lors des élections des isolements adaptés aux chaisarts et aux personnes de petite taille, toilette adaptée...), ou à titre individuel (adaptation d'un poste de travail, matériel spécifique pour exercer sa profession, horaires variables, travail à domicile) pourront être envisagés.

La notion de « personne », dont la participation à la vie sociale ou professionnelle est limitée ou entravée, est beaucoup plus large qu'à la seule personne handicapée reconnue par la loi. Rappelons que lorsqu'un bâtiment est accessible à la personne handicapée, il est également accessible aux enfants, aux personnes âgées, aux femmes enceintes, aux livreurs, aux parents avec landau...

Le handicap ne se limite pas à une tranche de vie, il peut toucher la personne dès le plus jeune âge jusqu'à la vieillesse soit par maladie, accident ou âge avancé.

C'est pourquoi, le dit protocole ne stipule nullement une définition précise du handicap. Il permet donc de répondre à toute personne entravée durant son parcours de vie de manière temporaire ou définitive et quelles qu'en soient ses limites physiques ou sociales.

Ce présent protocole a prévu plusieurs critères favorables pour la personne handicapée :

- ❖ L'aménagement raisonnable doit être efficace. Il répond donc à une solution concrète et durable.
- ❖ L'aménagement raisonnable doit permettre une égalité. L'ensemble des aménagements doit pouvoir être utilisé sans entrave par tous les autres utilisateurs.
- ❖ L'aménagement raisonnable doit permettre à la personne handicapée d'être autonome, C'est à dire sans l'aide d'une tierce personne pour effectuer une tâche ou se rendre dans un lieu précis
- ❖ L'aménagement raisonnable doit être sécurisé. La mise en œuvre et l'utilisation de l'aménagement par la personne ne doit pas la mettre en danger.

L'aménagement doit pouvoir être rendu raisonnable pour le propriétaire ou le responsable de service après une évaluation détaillée de celui-ci.

Face au coût élevé de l'investissement initial, diverses mesures peuvent être prises pour réduire celui-ci. En effet, du montant réel de l'investissement, les interventions des différentes institutions régionales (ex : travaux subsidiés pour

l'accessibilité architecturale) et communautaires (ex :aménagement poste de travail) peuvent fortement réduire les frais d'aménagement.

D'autres questions vont se poser pour valider un tel investissement. Le propriétaire est – il à même financièrement de supporter le coût ? L'aménagement sera t-il utilisé suffisamment par la personne handicapée fréquentant les lieux ou utilisé fréquemment par d'autres ? La qualité de services et l'usage de l'aménagement sera t-il amélioré ? L'environnement global sera t-il amélioré ?

L'ensemble de ces questions pourra faire l'objet de nombreuses négociations entre l'utilisateur et le prestataire de services pour trouver des solutions correctes et réalisables à plus au moins long terme.

Citons plusieurs exemples, où l'aménagement raisonnable sera mis en pratique afin d'assurer l'accessibilité, la participation active ou recevoir le service demandé.

#### Pour une personne handicapée se déplaçant en chaise roulante :

L'accessibilité d'un bâtiment ouvert au public par l'entrée principale nécessite la mise en place d'une rampe puis d'un ascenseur dès le rez de chaussée pour pallier une grande volée d'escaliers et divers étages (ex : tribunal). Une entrée accessible est possible par une entrée latérale dans un premier temps. Une signalétique complète indiquera sa direction et son utilisation. Un local au rez de chaussée est mis à disposition de la personne handicapée pour y travailler ou y être reçue par l'un des services utilisés au sein de cet établissement.

Lors des dernières élections fédérales en juin 2007, de nombreuses communes ont aménagé les bureaux de vote afin d'en faciliter l'accessibilité. Cependant, nous avons encore pu constater que certains citoyens limités par leur handicap ou matériel roulant n'ont pu avoir accès au bureau de vote comme l'ensemble des citoyens. Les présidents sensibilisés à la problématique du handicap par les associations de personnes handicapées et la note conjointe du ministre de l'intérieur et de la secrétaire d'état aux familles et personnes handicapées ont permis le vote d'une personne handicapée grâce au déplacement de l'urne hors des locaux. Conscient d'une situation très peu confortable pour le citoyen où la discrétion et la confidentialité sont moins respectées, la personne a pu néanmoins effectuer son rôle de citoyen actif et responsable.

#### Pour une personne aveugle

Une personne aveugle se déplace avec son chien guide et doit se rendre dans un hôpital. Pour des questions d'hygiène, le chien ne peut pas entrer. Celui-ci sera pris en charge par du personnel interne à l'établissement en attendant son maître ou pourra avoir un accès limité aux salles de

consultation. Sans son chien, la personne sera accompagnée pour circuler dans l'établissement.

#### Pour une personne présentant un handicap cognitif

Une personne avec une difficulté de compréhension ou avec une déficience intellectuelle se rend dans une administration communale, faute d'être comprise ou recevoir les bonnes informations liées à sa demande, l'employé au guichet lui demandera de bien vouloir passer dans un local plus discret et/ou orientera la personne vers un collègue plus disponible ou plus sensible à la personne handicapée. Dans chacun des cas, une solution sera apportée à la personne pour qu'elle puisse recevoir l'information mais surtout qu'elle soit comprise.

Dans chacun des exemples cités, l'aménagement raisonnable, c'est-à-dire la solution alternative trouvée par l'établissement ou le responsable de service lui permet de répondre à la demande d'une personne handicapée. Toutefois, cette dernière est loin d'être idéale. Nous connaissons les aléas d'une solution alternative si elle n'est pas pérennisée dans le temps par des aménagements concrets et offerts à l'ensemble de la population.

L'ensemble des aménagements fera l'objet de négociation entre les diverses parties en favorisant au maximum l'autonomie de la personne handicapée et l'utilisation de ces aménagements par un plus grand nombre de personnes en ce y compris madame et monsieur tout le monde. Fort de constater les très nombreuses spécificités du handicap, les aménagements proposés ne pourront certaines fois pas satisfaire l'ensemble de la population.

## **Conclusion**

Tous les bâtiments neufs qui sortent de terre ne feront pas l'objet d'aménagements raisonnables architecturaux dans la mesure où les normes en accessibilité régie par les régions sont respectées (c'est-à-dire article 414 – 415 du CWATUP en région wallonne ou Titre 4 du RRU en région bruxelloise.)

Malgré la bonne volonté des maîtres d'œuvre, la sensibilisation par les associations de personnes handicapées ou l'investissement active de personnes handicapées au sein de CCATM, nous constatons encore aujourd'hui que certains permis d'urbanisme autorisent les plans d'un bâtiment où l'accessibilité architecturale n'a pas été prise dans sa globalité.

A ce jour, grâce à l'accord institutionnel, ce protocole est applicable à l'ensemble des instances belges et ouvre beaucoup plus d'opportunités aux personnes handicapées d'agir auprès du Centre de l'Égalité des Chances lorsqu'elles se sentent discriminées au sein des structures ou bâtiments gérés par l'État fédéral. Malheureusement, ce protocole ne peut s'appliquer au quotidien dans les bâtiments ou structures relevant des institutions régionales ou communautaires faute d'arrêté d'application voté par leurs

gouvernements respectifs. Les associations de personnes handicapées ne manqueront pas prochainement d'interpeller les différents gouvernements régionaux et communautaires afin que des mesures efficaces soient prises dans ce sens et ceci dans les plus brefs délais. Par ailleurs, récemment en Région wallonne, pour tous bâtiments publics dont le permis d'urbanisme n'a pas été respecté, tout citoyen pourra faire faire pression auprès des autorités compétentes en vue de sanctionner le maître d'œuvre et/ou gestionnaire de bâtiment.

Pour conclure, même si les bâtiments publics respectent l'ensemble des normes d'accessibilité en vigueur, des aménagements raisonnables seront toujours entrepris pour l'accès à l'information, la communication ou l'utilisation de services qui relève du facteur humain, c'est-à-dire le sens relationnel avec l'être humain et/ou les attitudes comportementales à son égard. Dans ce cas précis, grâce à la conscientisation de la société et les changements de mentalités par la participation active des personnes handicapées dans toutes les sphères décisionnelles et/ou la sensibilisation des valides, nous pourrons voir à très long terme les discriminations se réduire voir disparaître.

Chargée de l'analyse : Christine Bourdeauducq  
Animatrice coordinatrice, conseillère en mobilité et en accessibilité

Responsable de l'analyse : Gisèle Marlière  
Secrétaire nationale de l'ASPH

Date : 30 octobre 2007

Source :

- Protocole relatif au concept d'aménagements raisonnables en Belgique en vertu de la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et de lutte contre le racisme.
  
- Clé pour... Les aménagements raisonnables au profit des personnes handicapées au travail édité par le Service Public Fédéral Emploi, Travail et concertation sociale.