CONSEIL CONSULTATIF DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Séance plénière du 20.09.2023, 17h - 19h

Présences :

- Edith De Ryckel – Les Amis des Aveugles et Malvoyants asbl (en ligne)
- Amina El Mahroug – CPAS de Bruxelles
- Miguel Gerez – AMT Concept
- Nadia Hadad – ENIL (en ligne)
- Rose-Marie Montini – Les amis de Benjamin
- David Seffer – Kinumai (en ligne)
- Lut Staels- Licht en liefde
- Valérie Vanhemelen – le 8e jour (en ligne)
- Sarah Ramaut – cheffe de cabinet de l'Echevin des Affaires citoyennes, Monsieur El Ktibi
- Cindy Makiana – cabinet de l'Echevine Lydia Mutyebele Ngoi
- Emily Clissold – cellule Egalité des chances

Excusé·es :

- Agnès Ader – cellule Egalité des Chances
- Michel Cormond - Alteo

Secrétariat : cellule Egalité des Chances

Ordre du jour :

1. Approbation du compte-rendu du 22.03.2023
2. L'accès aux services de la commune en présence de Madame Sarah Ramaut, directrice du cabinet de Monsieur Ahmed El Ktibi (Echevin de l'Etat civil, de la Population et de la Solidarité internationale)
3. Présentation Semaine des handicaps 2023
4. Plan d'action handicap : état des lieux
5. Retour sur l'audit de Brucity par AMT
6. Divers

1. Approbation du compte-rendu du CCPH du 22.03.2023

Le compte-rendu du 22.03.2023 est approuvé par l'assemblée.

2. L'accès aux services de la commune

Présentation par Madame Sarah Ramaut

Madame Sarah Ramaut, directrice du cabinet de Monsieur Ahmed El Ktibi, fait un récapitulatif des dispositifs existants dans le nouveau centre administratif, Brucity. Nous vous invitons également à parcourir les documents joints en annexe à ce compte-rendu. L'intention de Madame Ramaut est de récolter les remarques reçues ce jour pour envisager de nouvelles pistes d'amélioration de l'accessibilité de la Ville aux personnes avec un handicap.

A Brucity, la hauteur du desk à l'accueil est pensé pour les personnes à mobilité réduite. Les guiches sont accessibles à tout type de handicap. Les agent.es sont à disposition pour lire les documents. Il n'y a pas de vitre de façon à ne pas entraver la communication et à être accessible aux personnes ayant une déficience auditive. Il n'y a pas non plus de zone d'ombre de sorte que celles-ci puissent lire sur les lèvres. Il y a aussi 4 bornes plus basses en self-service, un photomaton accessible ainsi que des toilettes PMR.

La signalétique est en cours d'amélioration ; il y aura prochainement un nouveau plan d'accès qui sera installé à l'entrée pour indiquer l'accès aux toilettes, aux différentes zones, etc. Il existe un système d'interprétation en langue des signes avec Relais Signes mais ce dernier n'a pas répondu au marché dernièrement. Les Affaires citoyennes sont actuellement dans une phase d'analyse pour pouvoir à nouveau proposer ce service.

Une boucle à induction magnétique portable est désormais mise à disposition et le personnel y sera formé. Le personnel d'accueil oriente la population dans ses démarches (beaucoup plus que dans l'ancien bâtiment) pour le ticketing etc. Il y a eu un renforcement des équipes pour éviter la fracture numérique. Une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap sera donnée à tous.tes les agent.es en 2024.

Les bureaux de liaison à Laeken et à Louise sont accessibles aux PMR (avec ascenseurs et rampes). Le bureau de liaison à Haren n'est pas très adapté mais l'objectif est de changer de lieu. C'est certainement un point à améliorer.

Le service en ligne My BXl est un nouveau portail, conçu avec une firme spécialisée en accessibilité. Il existe des capsules tuto sous forme de vidéos pour expliquer comment accéder au site. Des actions de formation au portail sont prévues également.

Le Service Home, qui prévoit le déplacement des agent.es à domicile (dans les maisons de repos du CPAS essentiellement mais pas uniquement), va être renforcé en 2024.

En 2024, une attention sera portée à l'accessibilité dans le cadre des élections. Les président.es de bureau sont notamment sensibilisé.es à ces questions, en collaboration avec la cellule Egalité des chances. Les Affaires citoyennes mènent des groupes de travail à ce sujet.

Questions/réponses

Rose-Marie Montini demande qui donnera la formation au personnel sur le handicap. Est-ce que cela sera fait en partenariat avec une asbl spécialisée dans le handicap ?

Emily Clissold explique que c'est sa collègue Agnès Ader, par ailleurs Handicontact de la Ville, qui est en charge de ceci. Des informations plus précises à ce sujet peuvent être envoyées ultérieurement.

David Seffer revient sur la conception même de Brucity et pointe le fait qu'au dernier étage, les toilettes accessibles sont concentrées à un côté du bâtiment. Les personnes en chaise roulante doivent effectuer un long trajet sur du tapis plein, ce qui n'est pas chose aisée.

Sarah Ramaut explique que la conception du bâtiment relève de la compétence du Patrimoine public, c'est-à-dire de l'Echevine Lydia Mutyebele.

David Seffer pose ensuite la question de l'accessibilité du rooftop pour les personnes en chaise roulante.

Emily Clissold explique que c'est un point à l'ordre du jour. Monsieur Gerez va faire état de son rapport d'audit de Brucity.

Nadia Hadad se demande si le service Handicontact va faire l'objet d'un monitoring, d'enquêtes de satisfaction, pour évaluer si le service est utilisé facilement et fréquemment, et voir si le service est suffisamment connu. C'est important de repérer les obstacles et de chercher des solutions par la suite.

Emily Clissold répond qu'un monitoring est prévu et qu'une campagne de communication sera lancée début 2024 sur le Handicontact.

Cindy Makiana ajoute que le Handicontact est une nouvelle fonction en cours de définition donc c'est normal que le service ne soit pas encore connu. D'où la campagne de communication à venir. Elle ajoute qu'un monitoring sera bien prévu, c'est en cours de réflexion avec la cellule Egalité des Chances.

Sarah Ramaut explique qu'une grosse enquête de satisfaction sur les services à la population aura lieu en 2024. Il y a en moyenne 10 000 personnes qui viennent pas semaine aux guichets donc il est important d'avoir le retour de la population sur les services proposés. Pour l'aspect handicap, il est également possible de prévoir à nouveau un focus group tel que cela a été fait précédemment pour améliorer la signalétique à l'accueil de Brucity.

Emily Clissold rappelle ensuite la piste du guichet plus rapide pour les personnes avec des besoins spécifiques, évoquée par Rose-Marie Montini à la réunion précédente.

Rose-Marie Montini explique en effet la nécessité d'un guichet pour les personnes en situation de handicap. C'est compliqué d'attendre quand on est accompagné d'un enfant autiste par exemple. Elle est consciente

qu'il y a déjà la possibilité de prendre rendez-vous mais quand on a un enfant autiste, on ne sait pas toujours prévoir ses crises, ce qui peut nous empêcher de nous rendre au rendez-vous.

Sarah Ramaut peut faire remonter la question à son cabinet pour voir comment tenir compte de telles situations. Il faut savoir qu'il existe des contraintes techniques car le service Etat civil et population regroupe une centaine d'opérations différentes. Il y a d'une part les opérations rapides et d'autres part des opérations classées par thématique avec des agent.es spécialisées dans des matières (sur rendez-vous). Mais il existe des bulles confidentielles donc une piste pourrait être d'aménager une bulle pour les demandes spécifiques.

Rose-Marie Montini approuve l'idée mais met en avant le fait que ceci doit être connu de la population. Il faut le faire connaitre, notamment via le site web.

Sarah Ramaut dit qu'en effet, il faut une information claire et une formation aux agent.es à ce sujet. Elle propose d'en discuter avec Agnès Ader de la cellule Egalité des chances, de la même façon qu'une réflexion est en cours concernant le service Relais Signes.

Nadia Hadad partage des expériences à l'étranger, pour les femmes enceintes, les PMR, les personnes âgées, etc. Ces personnes peuvent avoir la priorité dans les files et c'est respecté par tout le monde. En Angleterre, ceci est même prévu dans les supermarchés. Ce serait ben de prévoir ceci à l'accueil à l'aide d'un pictogramme et que les personnes derrière les guichets soient au courant. Ce serait un grand soulagement pour beaucoup de personnes.

Sarah Ramaut soumettra l'idée au Handicontact (Agnès Ader), donc l'idée de tickets prioritaires et de mise à disposition d'une salle sur demande. En plus de la possibilité d'organiser un focus groupe.

Rose-Marie Montini explique qu'en Italie, il existe une affiche dans les magasins expliquant que les personnes à besoins spécifiques peuvent passer avant les autres.

Miguel Gerez se joint à la réunion et explique que son asbl a déjà fait la demande pour une meilleure signalétique à l'accueil de Brucity.

Sarah Ramaut constate en effet que les gens se perdent. Les agent.es passent leur temps à indiquer les toilettes. C'est en cours d'amélioration.

Miguel Gerez dit avoir ressenti une réticence par rapport à ses remarques sur la signalétique. C'est la 5e fois qu'il se rend à Brucity, et à chaque fois il rencontre un problème. Tout à l'air bien car il y a des stewards mais ce soir il a dû se débrouiller avec peine pour accéder à la salle de réunion.

Sarah Ramaut explique que les agent.es sont disponibles pour accompagner les personnes pendant les heures d'ouverture du guichet. Quand ceux-ci sont fermés, il y a les agent.es de sécurité.

Miguel Gerez constate que cela fait 20 ans qu'il fréquente la Ville de Bruxelles et qu'il y a eu beaucoup d'erreurs dans le passé qu'il ne faut pas répéter. Il espère que tout ira mieux à la fin du chantier. Le parking vélo devant l'entrée est problématique car il va y avoir beaucoup de trottinettes, ce qui pose problème pour les personnes aveugles et malvoyantes. Selon l'asbl I See il faut faire la signalétique au sol sinon on se perd. Toute personne aveugle fera la même remarque. Le responsable a dit que ceci serait prévu. Tout le monde a besoin d'être autonome. En plus, c'est fatiguant de se déplacer jusqu'au steward. Pour les personnes

déficientes intellectuelles, il faut prévoir des informations en Facile à Lire et à Comprendre (FALC). Pour les personnes sourdes et malentendantes, il faut un steward qui connait la LSFB et qui a un badge qui le dit sur son uniforme.

Sarah Ramaut explique que son service n'est pas gestionnaire du bâtiment. En ce qui concerne la signalétique, il faut tenir compte du fait que le passage au milieu de l'accueil est une rue. La signalétique au sol là n'a pas été souhaitée par les gestionnaires du bâtiment. Par contre cela peut en effet s'envisager à l'intérieur des guichets. Mais cela devra être validé par les gestionnaires du bâtiment et par Facilities.

Miguel Gerez répond qu'on est obligé de faire de la signalétique au sol vu qu'il s'agit d'une place publique. Les personnes aveugles sont perdues. Par contre, les guichets du rez-de-chaussée sont bons.

Emily Clissold transmettra le rapport d'audit de AMT Concept au CCPH ainsi qu'à Sarah Ramaut.

3. Présentation de la Semaine des handicaps

Emily Clissold commence par expliquer brièvement le concept de la Semaine des handicaps 2023 : rendre l'offre culturelle et sportive accessible à tout le monde sur le territoire de la Ville. Des partenariats ont donc été créés avec différentes institutions culturelles telles que les Musées royaux des Beaux-Arts, Bozar, CINEMATEK, la Monnaie etc. Certains aménagements effectués seront pérennes, tels que la boucle à induction magnétique à la CINEMATEK. Le deuxième volet de la Semaine des handicaps est la participation d'asbl du domaine du handicap, via l'appel à projets. Elles proposeront des activités durant la Semaine des handicaps. Emily Clissold invite les membres du CCPH à diffuser l'information autour d'eux.elles après avoir reçu les supports de communication par mail.

Emily Clissold soumet au CCPH la question des taxis bus. Que faudrait-il prévoir exactement pour la Semaine des handicaps ? Un coût réduit, une plus grande fréquence ?

Miguel Gerez répond que le problème n'est pas le coût. Quand on est membre, c'est accessible. Le problème, c'est le manque de chauffeurs. Contrepied et Hendrickx, c'est trop cher par contre.

David Seffer explique en effet qu'il souhaitait faire appel à un taxibus le weekend mais il n'y avait pas de taxi adapté disponible. La Ville devrait donc prévoir une disponibilité plus grande de taxibus le soir pendant la Semaine des handicaps.

Miguel Gerez précise que les taxibus roulent jusqu'à 17h. Ensuite, ce sont les Taxis Verts qui peuvent offrir ce service jusqu'à 1h du matin. Il explique qu'il reçoit 30 chèque-taxis par an. Miguel Gerez conseille pour la Semaine des handicaps de : offrir un chèque pour les frais de taxi et demander une plus grande offre de taxibus le soir et le weekend.

Rose-Marie Montini confirme que quand il n'y a pas de taxibus, c'est Taxi Verts ou Victor cab qui peut venir.

Nadia Hadad confirme que le problème n'est pas vraiment le prix, c'est la fréquence. Elle insiste ensuite sur le fait qu'un simple transport ne suffit pas, il faut prévoir une assistance dans les différents lieux culturels. Elle se demande quel est l'objectif de la Semaine des handicaps : sensibiliser sur qui existe (mais attention

à ne pas créer de concurrence entre personnes avec un handicap car souvent il n'y a qu'un nombre réduit de places accessibles aux personnes en chaise roulante), prévoir plus de places PMR ?

Emily Clissold précise que l'objectif est de stimuler les institutions à rendre leur offre accessible. La Ville n'a pas l'ambition pour l'instant de faire des évènements accessibles à 100% à tous les handicaps par manque de moyens.

Nadia Hadad mentionne des pratiques inspirantes à Bruxelles, telles qu'à l'Ancienne Belgique. Il y a des stewards à disposition. Il y a même des chaises avec des sensations pour les personnes avec des problèmes sensoriels. Il y a des souffleurs. Enfin, le ticket pour la personne qui accompagne une personne avec un handicap est gratuit si on détient la carte européenne du handicap(EDC).

Cindy Makiana explique que la Semaine des handicaps a permis de stimuler certains lieux culturels à aller dans ce sens. Cela a amorcé quelque chose dans leurs équipes alors qu'elles ne pensaient parfois que à la programmation artistique.

Nadia Hadad estime qu'il faut produire une note politique sur le fait de tenir compte des critères d'accessibilité pour les projets de rénovation et de construction de bâtiments.

Concernant le transport, Cindy Makiana explique que le cabinet est en contact avec la Stib. Si cela ne donne rien avec la Stib, il y a la possibilité de distribuer éventuellement des chèques taxis via les maisons de quartier.

Miguel Gerez conseille de contacter Michel Pètre de Taxis Verts.

Emily Clissold demande aux membres du CCPH quelle serait la meilleure façon d'organiser la distribution de places au public cible.

Amina El Mahroug mentionne l'existence de Paspartoe et des Articles 27.

Cindy Makiana se demande comment inclure les travailleurs.euses pauvres qui ne sont pas Article 27.

Amine El Mahroug explique qu'une carte santé suffit pour y avoir accès.

Cindy Makiana conclut ce point en disant que la Ville pourrait distribuer des places via les maisons de quartier tout en faisant la promotion de l'Article 27.

4. Plan d'action handicap: état des lieux

L'objectif est que le plan d'action handicap passe au Collège des Bourgmestre et Echevins le 9 novembre et qu'il soit publié pour la Semaine des handicaps. Mais cela dépendra des différents départements. Ce point pourra être approfondi lors d'un prochain CCPH.

5. Audit de Brucity par AMT

Le rapport d'audit de AMT sera envoyé en annexe au présent compte-rendu pour un rapport détaillé des points à améliorer en termes d'accessibilité à Brucity. Miguel Gerez mentionne notamment la question des places PMR dans le parking qui ne sont pas suffisamment communiquées, le problème des portes transparentes à l'entrée de l'accueil, le problème de la zone de vélos et trottinettes devant l'entrée, la nécessité de zones de stationnement pour que les taxis puissent déposer les PMR, la nécessité des autocollants Welcome aux chiens d'assistance, le besoin d'une meilleure signalétique et d'informations en FALC, les problèmes d'accès dans la salle du Conseil et sur le rooftop

David Seffer est d'avis que le fait que le rooftop ne soit pas accessible aux personnes en chaise roulante en toute autonomie est inadmissible.

Miguel Gerez évoque la piste de l'ascenseur menant au 9e étage pour que les PMR puissent accéder au rooftop mais pour l'instant il n'est pas accessible au grand public. Il ajoute qu'en plus un rapport avec des recommandations avait été introduit par AMT avant le chantier mais qu'il n'a pas été suffisamment pris en compte.

David Seffer ne peut pas croire que les dimensions de la rampe du toit soit conforme au RRU. Il ne comprend pas comment un bureau d'architectes a pu concevoir un rooftop non accessible aux personnes en chaise roulante. Il trouve cela scandaleux.

6. Divers

Prochaine rencontre le mardi 19 décembre 2023 de 17h30 à 19h30 à Brucity.