

ACCESSIBILITÉ

# PMR

2021

KIT DE SENSIBILISATION

**S'INFORMER POUR DEVENIR  
ACTEURS DE CHANGEMENT !**

Adhérez à la  
charte  
d'engagement de  
la CODEF !

Editrice responsable :

Karin Leruite

Administratrice de la CODEF

Rue de la Station, 25F

4670 Blegny

## REMERCIEMENTS

La CODEF remercie la Ministre de l'Action sociale et de l'Égalité des chances, Madame Christie Morreale, pour son soutien dans le cadre de cette campagne de sensibilisation relative à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR).

La fédération souhaite également remercier tous les partenaires publics et privés qui ont pris part à ce projet.

Merci enfin aux associations membres pour leur engagement actuel et futur dans la lutte contre les discriminations et plus particulièrement envers les PMR.



## PRÉSENTATION DE LA CODEF

La **CODEF** (Coordination et Défense des Services Sociaux et Culturels) est une fédération patronale multisectorielle, pluraliste et indépendante reconnue comme organisation représentative des employeurs du secteur non-marchand, dit secteur à profit social.

Elle existe depuis 2002 et représente plus de 500 associations partout en Wallonie et à Bruxelles qui emploient plus de 4000 travailleurs.

La **CODEF** rassemble des associations dans de multiples secteurs d'activités dont les suivants : l'action sociale, la santé, le handicap, l'aide aux familles, l'emploi et la formation, la culture, l'enfance, la jeunesse, le tourisme, le sport, l'environnement, ...

Elle fédère des ASBL qui ont pour objet de répondre aux besoins et aux préoccupations des citoyens au nom de l'intérêt général et/ou collectif.

Par son action fédératrice, la **CODEF** offre aux associations la possibilité de se structurer, de trouver un soutien, un porte-parole qui défend leurs intérêts ainsi que ceux de leur secteur à tous les niveaux de pouvoir et de concertation...

## DANS CE KIT, VOUS TROUVEREZ ...

- Le présent livret explicatif sur la démarche de sensibilisation, la législation en vigueur, la présentation des institutions traitant de la thématique ainsi que des renseignements sur les associations œuvrant pour l'accessibilité des PMR
- Une charte d'engagement invitant les associations à initier une réflexion sur l'accessibilité PMR au sein de leur structure
- Des dépliants sur les actions menées par les différents partenaires publics et privés



## L'ACCESSIBILITÉ PMR

La notion de «**PMR**», personne à mobilité réduite, est une notion très large. Elle reprend l'ensemble des personnes éprouvant des difficultés à se déplacer. Une personne est à mobilité réduite lorsque sa taille, son état, son âge, son handicap permanent ou temporaire sont la cause d'une gêne dans ses mouvements.

Dès lors, les personnes à mobilité réduite sont :

- Les personnes ayant un handicap moteur,
- Les personnes ayant un handicap intellectuel,
- Les personnes ayant un handicap visuel,
- Les personnes ayant un handicap auditif.

Un handicap n'est pas la seule raison pour que quelqu'un soit considéré comme personne à mobilité réduite, il y a aussi :

- Les femmes enceintes,
- Les personnes âgées,
- Les parents avec des poussettes,
- Les enfants,
- Les personnes malades,
- Les personnes en béquille,
- ...



# L'INITIATIVE DE LA CODEF

L'accessibilité des personnes à mobilité réduite (PMR) est un droit pour tous les bénéficiaires des associations membres de la CODEF. Pourtant, l'intégration des PMR reste souvent difficile pour des raisons de méconnaissance des droits et des devoirs, un manque d'accessibilité de certains lieux, des services, des sites internet ou encore un manque de moyens.

Dès lors, la fédération a mis en place cette campagne de sensibilisation sur l'accessibilité des PMR en faisant appel à toute l'expertise de différents membres de la CODEF.

L'objectif est donc d'informer les associations (législation, outils, conseils, partenariats) et de les inviter à participer à des ateliers/formations afin d'amorcer une réflexion sur l'accessibilité de leurs usagers à mobilité réduite pour que ceux-ci puissent bénéficier en toute autonomie des services de ces associations.

Chaque association pourra ensuite devenir actrice de changement et s'engager à fournir un accueil adéquat aux PMR.

Par ailleurs, la CODEF mettra à jour cet outil sur son site internet ([www.codef.be](http://www.codef.be)) suivant les nouvelles initiatives qui émergeront.

## COMMUNICATION

Pour ce projet, la communication et l'information sont essentielles. La CODEF informe régulièrement ses membres par le biais d'articles sur l'accessibilité PMR dans sa newsletter, par exemple :

- Lancement de la plateforme « Agir pour l'accessibilité » !
- Communiquer de façon accessible à tous !
- CAWaB : pour une meilleure accessibilité pour tous !

D'autres articles seront proposés à l'avenir afin de poursuivre cette campagne de sensibilisation auprès des associations.

## COMMENT VOTRE ASSOCIATION PEUT-ELLE PRENDRE PART AU PROJET ?

### 1 CHARTE D'ENGAGEMENT

La CODEF vous propose d'adhérer à une charte relative à l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Celle-ci engagera moralement votre association à mettre en place diverses initiatives en faveur d'un meilleur accueil des usagers et bénéficiaires.

Pour ce faire, prenez connaissance de la charte fournie avec ce kit. Puis, en accord avec votre organe d'administration, adhérez à la charte en la signant et en renvoyant une copie à la CODEF.

Soyez acteurs de changement !

### 2 LÉGISLATION EN VIGUEUR

Il n'est pas toujours évident de s'y retrouver dans les nombreux textes législatifs encadrant l'accessibilité PMR et la lutte contre les discriminations à l'encontre des personnes porteuses d'un handicap...

C'est pourquoi la CODEF a compilé pour vous les différentes législations liées à la thématique et un rappel à la constitution.

C'est l'occasion de vérifier si vous êtes bien en ordre avec la réglementation.

### 3 CHIENS D'ASSISTANCE

Chaque structure accueillant du public a la possibilité d'autoriser l'accès au lieu aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance.

Nous vous invitons à coller l'autocollant fourni avec ce kit annonçant la bienvenue des chiens d'assistance à votre public afin de montrer votre solidarité aux personnes à mobilité réduite.

### 4 ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

L'accessibilité numérique permet de rendre accessibles les différentes ressources numériques à tous les individus, et ce, quelles que soient leurs aptitudes physiques ou mentales, leur langue maternelle, leur infrastructure réseau, leur matériel ou leur logiciel.

Il est indispensable que les outils numériques utilisés par les associations soient adaptés pour être accessibles à tous les usagers et tous les travailleurs.

Textes légaux encadrant l'accessibilité PMR  
et la lutte contre les discriminations  
envers les personnes porteuses d'un handicap



# LÉGISLATION EN VIGUEUR

## LES DROITS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ENFIN INSCRITS DANS LA CONSTITUTION !

Le titre II de la Constitution vient d'être révisé le 12 mars 2021 afin d'y insérer un article nouveau permettant de garantir la jouissance des droits et libertés aux personnes en situation de handicap :

“ Art. 22 ter. Chaque personne en situation de handicap a le droit à une pleine inclusion dans la société, y compris le droit à des aménagements raisonnables. La loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent la protection de ce droit. ”

Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, la notion d'inclusion a été retenue plutôt que celle d'intégration. De même, le texte vise la « personne en situation de handicap » afin de ne plus présenter le handicap sous l'angle seulement médical mais dans sa dimension « environnementale », c'est-à-dire la relation entre l'incapacité et l'environnement vue comme une cause possible d'exclusion.

## ARTICLE 134 DE LA CONSTITUTION :

### Sous-section II. - Des compétences des régions.

Art. 134. Les lois prises en exécution de l'article 39 déterminent la force juridique des règles que les organes qu'elles créent prennent dans les matières qu'elles déterminent.

Elles peuvent conférer à ces organes le pouvoir de prendre des décrets ayant force de loi dans le ressort et selon le mode qu'elles établissent.

Art. 39. La loi attribue aux organes régionaux qu'elle crée et qui sont composés de mandataires élus, la compétence de régler les matières qu'elle détermine, à l'exception de celles visées aux articles 30 et 127 à 129, dans le ressort et selon le mode qu'elle établit. Cette loi doit être adoptée à la majorité prévue à l'article 4, dernier alinéa.

## LOI CONTRE LA DISCRIMINATION

Chaque forme de discrimination est interdite. Par « discrimination », on entend :

- La discrimination directe
- La discrimination indirecte
- L'instruction à discriminer
- L'intimidation

Refuser de faire des adaptations raisonnables pour des personnes en situation de handicap

Le Parlement wallon a adopté le jeudi 2 mai 2019, à l'unanimité, un décret modifiant celui du 6 novembre 2008 relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination. Il permet à la Wallonie de se doter d'une législation à la pointe dans ce domaine en Belgique. La réforme proposée assure une protection renforcée à davantage de Wallons et de Wallonnes, à savoir les personnes les plus vulnérables, d'origine étrangère, LGBTQI, mais aussi les personnes malades, les femmes et, de façon plus générale, les familles.

## Convention relative aux droits des personnes handicapées

### Article 9. Accessibilité

1. Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, 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, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent, entre autres :

- a) Aux bâtiments, à la voirie, aux transports et autres équipements intérieurs ou extérieurs, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail ;
- b) Aux services d'information, de communication et autres services, y compris les services électroniques et les services d'urgence.

2. Les États Parties prennent également des mesures appropriées pour :

- a) Élaborer et promulguer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives ;
- b) Faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées ;
- c) Assurer aux parties concernées une formation concernant les problèmes d'accès auxquels les personnes handicapées sont confrontées ;
- d) Faire mettre en place dans les bâtiments et autres installations ouverts au public une signalisation en braille et sous des formes faciles à lire et à comprendre ;
- e) Mettre à disposition des formes d'aide humaine ou animale et les services de médiateurs, notamment de guides, de lecteurs et d'interprètes professionnels en langue des signes, afin de faciliter l'accès des bâtiments et autres installations ouverts au public ;
- f) Promouvoir d'autres formes appropriées d'aide et d'accompagnement des personnes handicapées afin de leur assurer l'accès à l'information ;
- g) Promouvoir l'accès des personnes handicapées aux nouveaux systèmes et technologies de l'information et de la communication, y compris l'Internet ;
- h) Promouvoir l'étude, la mise au point, la production et la diffusion de systèmes et technologies de l'information et de la communication à un stade précoce, de façon à en assurer l'accessibilité à un coût minimal.

Retrouvez le règlement général sur les bâtisses relatif à l'accessibilité et à l'usage des espaces et bâtiments ou parties de bâtiments ouverts au public ou à usage collectif par les personnes à mobilité réduite.



### CODE WALLON DE L'ACTION SOCIALE



Le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé rassemble toute la législation en matière de santé et d'action sociale en vigueur en Wallonie, de la manière la plus rationnelle et harmonisée possible.

Il s'agit d'une codification dite «à droit constant». En d'autres termes, seul l'agencement des dispositions est modifié, pas le contenu : les règles ne changent pas.

### ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Bon nombre de communes wallonnes ont intégré dans leur déclaration de politique communale ou dans leur plan stratégique transversal l'objectif de dynamiser leurs conseils consultatifs communaux et d'investir dans l'inclusion des personnes handicapées et des aînés. Un travail sur l'accessibilité des sites Internet d'utilité publique répond à cet objectif politique et citoyen et permet de créer du lien entre les personnes concernées.

En Belgique, aucun cadre n'est obligatoire aujourd'hui dans le contexte purement web. Les propriétaires de sites peuvent toutefois entrer dans une démarche d'accessibilité en obtenant le label proposé par Anysurfer. La [Directive européenne de 2016](#) vient changer la donne et la Belgique l'a transposée dans la [loi du 19 juillet 2018](#). Les sites publics doivent dès lors respecter un cadre établi et être mis en conformité.

Le cadre technique retenu par la Directive européenne se base sur les critères et principes des WCAG (Règles d'accessibilités pour les contenus Web).



Un Avant-projet de décret du 17 juin 2021 chiens d'assistance aux lieux publics et modifiant le Code wallon de l'action sociale et de la santé a été déposé sur proposition de la Ministre de l'Action sociale du Gouvernement wallon, Madame Christie Morreale.

Il vise la modification du Code wallon de l'action sociale et de la santé : l'intitulé du Chapitre III dans la partie 2, Livre IV, Titre II, est remplacé par : « Accessibilité aux personnes accompagnées de chiens d'assistance aux lieux publics ».

**Art. 3.** L'article 327 du même Code, modifié par le décret du 19 septembre 2013, est remplacé par ce qui suit : « Art. 327. Pour l'application du présent chapitre, l'on entend par :

**1° le chien d'assistance :** tout chien dressé ou en cours de dressage, ou en formation et destiné à accompagner des personnes handicapées dans leurs déplacements et actes de la vie quotidienne ;

**2° les lieux publics :** tous bâtiments ou parties de bâtiments, lieux et espaces, publics ou privés, destinés à un usage public ainsi que les transports rémunérés des personnes ;

**3° l'association :** l'association qui se charge de la formation du chien d'assistance et qui est agréée par l'Agence ou une association officielle reconnue dans une autre entité fédérée ou un autre Etat.

**4° le milieu d'accueil familial :** la famille qui, pendant une période déterminée, se charge de la formation du chien d'assistance et bénéficie de l'aide et du soutien d'une association ;

**5° l'instructeur :** la personne qui se charge du dressage du chien d'assistance et qui est agréée par l'Agence. Concernant l'alinéa 1er, 1°, le dressage est effectué soit par un instructeur ou une association, soit en formation en milieu d'accueil familial. Le chien dressé ou en cours de dressage ou en formation est reconnaissable grâce à un harnais ou une cape.

**Art. 4.** L'article 328 du même Code est remplacé par ce qui suit : « Art. 328. Une personne accompagnée par un chien d'assistance a le droit d'accès aux lieux publics. L'exercice de ce droit n'est pas soumis au paiement d'une indemnité supplémentaire ».

**Art. 5.** L'article 329 du même Code est remplacé par ce qui suit : « Art. 329. Par dérogation à l'article 328, alinéa 1er, l'accès aux lieux publics peut être refusé aux personnes accompagnées par un chien d'assistance

**1°** en vertu d'une disposition législative ou réglementaire contraire ;

**2°** lorsqu'il s'agit de l'accès aux locaux ou aux parties de locaux destinés à des soins intensifs et à des interventions médicales invasives ;

**3°** lorsqu'il s'agit de l'accès aux quartiers opératoires, salles de réveil, salles d'accouchement, services d'oncohématologie, unités d'hémodialyse et services des grands brûlés ».

**Art. 6.** L'article 330 du même Code est complété par un alinéa 2 rédigé comme suit : « Selon les modalités qu'il définit, le Gouvernement crée un passeport chien d'assistance, lequel est remis à l'utilisateur du chien et contient les dispositions en matière d'accessibilité pour les personnes accompagnées d'un chien d'assistance ».

**Art. 7.** L'article 331 du même Code est remplacé par ce qui suit : « Art. 331. Quiconque refuse l'accès d'un chien d'assistance aux lieux publics sur la base d'une raison autre que celles prévues par le présent chapitre est punissable d'une amende pénale de 26 à 100 euros et d'un emprisonnement d'un à sept jours ou d'une de ces peines seulement ».

**Art. 8.** Dans le même Code, il est inséré un article 331/1er rédigé comme suit : « Art. 331/1. Afin de contribuer au contrôle et à la surveillance des dispositions du présent chapitre par l'Agence, tels que prévus à l'article 332, la personne handicapée, la famille d'accueil, l'instructeur ou l'association qui s'estime lésé par le non-respect des dispositions du présent chapitre et qui a introduit une plainte peut informer les services de l'Agence en renseignant l'établissement ou les installations destinés au public ayant refusé l'accès d'un chien d'assistance ».

Organismes soutenant l'accessibilité  
et luttant pour l'égalité des chances



# EGALITÉ DES CHANCES ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

## QU'EST-CE QU'UNE DISCRIMINATION AU SENS DE LA RÉGLEMENTATION ?

- Une différence de traitement ;
- Fondée sur un critère mentionné dans le décret (voir ci-dessous) ;
- Qui ne peut pas être justifiée de manière objective et raisonnable.

Inversement, il y a aussi discrimination lorsqu'une personne fait l'objet d'un même traitement qu'une autre alors qu'elle se trouve manifestement dans une situation différente.

## LA DISCRIMINATION D'UNE PERSONNE SUR LA BASE DE :

- L'âge, l'orientation sexuelle, la conviction religieuse ou philosophique, un handicap ;
- L'état civil, la naissance, la fortune, la conviction politique, la conviction syndicale, la langue, l'état de santé passé, actuel ou futur, une caractéristique physique ou génétique, l'origine et la condition sociales et la composition de ménage ;
- La nationalité, une prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique ;
- Le sexe et les critères apparentés que sont la grossesse, l'accouchement, la maternité et l'allaitement ou encore l'identité et l'expression de genre ainsi que le changement de sexe.



Concrètement, en Belgique, chaque niveau de pouvoir a développé dans ses compétences une législation spécifique afin de garantir une égalité de traitement entre les personnes.

En Wallonie, il s'agit du décret relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination du 6 novembre 2008. Celui-ci repose sur plusieurs directives européennes en matière de non-discrimination et d'égalité de traitement.

Le dispositif wallon en matière de non-discrimination et d'égalité des chances s'appuie sur deux acteurs essentiels : UNIA (Centre Interfédéral pour l'Égalité des Chances) et l'Institut pour l'égalité des Femmes et des Hommes. Ces acteurs ont notamment pour mission de recueillir et de traiter les plaintes des personnes victimes de discriminations.

Afin d'optimiser l'accès de toutes et tous à un mécanisme efficace de traitement des situations de discrimination, les onze Espaces Wallonie constituent également un point de contact privilégié pour les personnes discriminées.



# CENTRE INTERFÉDÉRAL POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Unia est une institution publique indépendante qui lutte contre la discrimination et défend l'égalité des chances en Belgique. Elle défend la participation égale et inclusive de tous et toutes dans tous les secteurs de la société. Aussi, elle veille au respect des droits humains en Belgique.

Leur mission est déterminée dans l'accord de coopération entre l'État fédéral, les Régions et les Communautés. Unia est le mécanisme indépendant chargé de la promotion, de la protection et du suivi de l'application de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes en situation de handicap.

Le centre interfédéral pour l'égalité des chances est reconnu internationalement comme une Institution nationale de protection des droits de l'homme (INDH de statut B). À ce titre, il défend les droits humains dans l'ensemble de ses missions. Le centre contribue aussi à l'évaluation de la Belgique en matière de respect des droits humains. Unia ne doit pas être confondu avec l'Institut fédéral pour la protection et la promotion des droits humains (IFDH).

## QUE FAIT UNIA ?

En tant qu'institut national des droits humains, Unia défend l'égalité et lutte contre les discriminations :

- **Sur base de 17 critères de discriminations** dont la couleur de peau, l'origine nationale ou ethnique, les convictions philosophiques ou religieuses, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle (consultez la liste complète). Pour l'égalité entre les femmes et les hommes, il existe un institut dont c'est la compétence : l'institut pour l'égalité des femmes et des hommes.
- **Sur le territoire belge.** Unia est une institution interfédérale. Cela signifie que nous agissons au niveau fédéral, régional et communautaire.
- **Sur base de la loi.** Unia agit dans le cadre de la législation anti-discrimination.

## EDIV : OUTIL EN LIGNE POUR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DIVERSIFIÉ ET INCLUSIF

Unia a développé un guide spécifique aux entreprises pour répondre à leurs besoins croissants en matière d'information sur la diversité et la Loi anti-discrimination. Le résultat, c'est eDiv, un outil gratuit en ligne se basant sur des situations et des exercices concrets. La formation consiste en deux modules : le module « Loi » et le module « Le handicap ? Pensez-y ! ». Le module « Le handicap ? Pensez-y ! »

Ce module est axé sur les aménagements raisonnables et leur mise en œuvre sur le terrain. L'outil en ligne recourt à des vidéos et des exercices pratiques. C'est la meilleure manière pour découvrir les solutions possibles. Un plan d'action étape par étape est disponible pour déterminer si un aménagement est raisonnable ou non pour l'entreprise ou l'association. Les employeurs et travailleurs qui désirent introduire une demande pour un aménagement raisonnable y découvriront comment procéder.

Ce module est accessible aux personnes sourdes et malentendantes, aux personnes aveugles et malvoyantes ainsi qu'aux personnes avec un handicap moteur via le clavier de navigation.

**Victime ou témoin de discrimination ?**

**Appelez-le 0800 12 800 ou remplissez leur formulaire de signalement en ligne !**



## *L'AGENCE POUR UNE VIE DE QUALITÉ !*

L'AViQ, Agence pour une Vie de Qualité, est l'organisme créé par la Wallonie pour gérer des politiques majeures : Bien-être et Santé, Handicap et Famille. Elle est chargée de la mise en œuvre des différents mécanismes de protection sociale performants et adaptés aux défis sociétaux actuels et à venir.

L'AViQ a pour ambition de proposer à chaque personne des réponses adaptées à ses besoins en matière d'aide, d'accompagnement, de bien-être et de santé pour lui permettre de mener une vie de qualité, tout en simplifiant ses démarches et en veillant à l'amélioration constante de la qualité de ses services.

Dès lors, l'AViQ assure de nombreuses missions pour accompagner les Wallonnes et les Wallons à chaque étape de leur vie : information, écoute, conseil, médiation, interventions dans l'achat de matériel spécifique, formations professionnelles adaptées, soutien dans l'emploi, ...

L'Agence est le service public compétent pour les informations, aides et conseils en matière *d'inclusion des personnes* en situation de handicap, plus particulièrement :

- La sensibilisation et l'information en matière de handicap ;
- Les aides et conseils en matière d'accueil, d'hébergement et d'aide à domicile ;
- Les interventions financières dans l'équipement de matériel spécifique qui favorise l'autonomie au quotidien ;
- Le soutien à l'insertion professionnelle via des aides à l'emploi et à la formation ;
- L'agrément et la subvention de services qui accueillent, hébergent, emploient, forment, conseillent, accompagnent... les personnes en situation de handicap.



C'est bien la population dans son ensemble qui est concernée par les politiques gérées par l'Agence, qui met en œuvre pour elle les mécanismes de protection de sécurité sociale.

*Pour plus de renseignements, rendez-vous sur le site de l'AViQ :*

[www.aviq.be](http://www.aviq.be)

# CAMPAGNES DE L'AVIQ

## UN CHIEN D'ASSISTANCE, C'EST QUOI ?

Le chien d'assistance est un chien dressé et reconnaissable à son dossard. Il a été formé pour aider une personne en situation de handicap. Il accompagne son maître dans tous ses déplacements et est indispensable à son bien-être et à son autonomie au quotidien.

Contrairement à certaines idées reçues, les chiens d'assistance ne viennent pas uniquement en aide aux personnes aveugles ou malvoyantes.

C'est un terme générique qui regroupe les chiens formés pour répondre à des besoins précis. On y retrouve notamment les chiens guides et les chiens d'aide. Grâce à cette campagne et à l'autocollant qui l'accompagne, l'AVIQ souhaite sensibiliser au fait que le chien d'assistance n'est pas un chien comme les autres ! Nécessaire au bien-être de la personne qu'il accompagne, il est un élément indispensable à son autonomie.



## QUALITÉ DES SERVICES

La plate-forme «qualité des services» s'adresse aux professionnels au sein d'un service reconnu par l'AViQ mais aussi à toute personne intéressée (personnes handicapées, parents, chercheurs, étudiants, ...) par l'amélioration de la qualité, que ce soit dans le secteur de l'accueil, de l'hébergement, de l'aide en milieu de vie, de la formation ou de l'emploi.

Améliorer la qualité des services offerts à la personne handicapée est un objectif permanent qui se décline par de multiples actions entreprises tant par les services de l'AViQ que par les services prenant en charge les personnes handicapées. C'est bien entendu un souci constant des familles, des organes d'avis et de gestion de l'Agence et du Gouvernement wallon qui le reprennent de manière explicite dans le cadre des différents contrats de gestion.

Vous pourrez choisir le domaine qui vous intéresse et y découvrir des outils pédagogiques ou évaluatifs :

- Soit qui ont fait l'objet de validation et/ou expérimentation (groupes de travail au sein des secteurs concernés, organes de gestion de l'AViQ, ...)
- Soit qui sont utilisés par les professionnels au sein des services agréés ou reconnus par l'AViQ
- Soit utilisés par d'autres organismes, y compris dans d'autres pays.

Ces outils sont didactiques. Ils vous seront d'une aide précieuse si vous vous posez la question suivante :

**«Comment passer des concepts théoriques à la mise en pratique sur le terrain ?»**

Ils permettent d'ancrer les contenus théoriques dans la réalité professionnelle des services. Cette plate-forme qui se positionne dans le «plan bientraitance» du Contrat de gestion, se veut dynamique et interactive. Il s'agit d'un lieu d'échange de savoir-faire et de bonnes pratiques.

Vos partenaires pour rendre votre association accessible





Un environnement et des équipements conçus sans obstacles répondent aux besoins de chacun, tant en matière de mobilité que d'ergonomie et de confort d'usage. Cette approche assure l'inclusion des personnes en situation de handicap et de toute autre personne éprouvant une réduction de mobilité à un moment de sa vie.

Le bureau Atingo s'inscrit dans cette démarche de conception universelle de l'environnement. Pour atteindre ce but, il s'appuie sur le dialogue et sur le partage de ses savoirs engrangés au fil des ans. Les conseillers d'Atingo apportent ainsi des solutions concrètes et innovantes.

Dès lors, Atingo propose son expertise dans 4 secteurs (les bâtiments, les voiries et espaces extérieurs, les transports et les événements) et offre des services en matière de consultance et de formation.

### CONSULTANCE

Les conseillers en accessibilité d'Atingo vous aident à intégrer l'accessibilité dans la globalité de votre réalisation, qu'il s'agisse d'une infrastructure neuve ou existante (bâtiment ouvert au public, voirie, transport) ou encore d'un événement.

Pour cela, Atingo vous propose un éventail de services qui s'adaptent à chaque projet : conseils, études techniques, certifications, audits, rapports de conformité, etc.

### FORMATION

La transmission de nos savoirs est une dimension qui nous tient particulièrement à cœur. Atingo propose plusieurs formations développant tous les aspects de l'accessibilité, des plus généraux aux plus pointus, tant au niveau architectural que social et organisationnel. Elles mêlent savoirs théoriques, partages d'expériences, exercices pratiques, témoignages de personnes en situation de handicap, mises en situation pratique, échanges directs entre le formateur et les participants.

Rue de la Pépinière, 23 à 5000 Namur  
+32 (0)81 24 19 37  
info@atingo.be  
www.atingo.be

*Une présentation  
complète des asso-  
ciations est reprise  
dans les différents  
dépliants du kit !*





*PARTAGEONS NOS DIFFÉRENCES*

**PASSE  
MURAILLE**

Avenue Thomas Edison, 2 à 7000 Mons

+32 (0)65 77 03 70

communication@passe-muraille.be

www.passe-muraille.be



Formations



Bureau d'études



Communication



Sensibilisation

## COMMUNICATION

Au-delà de l'accessibilité de la structure et de l'accueil, les personnes en situation de handicap ont également le droit de recevoir des informations correctes, compréhensibles et pertinentes.

Le message, les supports et les canaux de communication doivent donc tenir compte de tous les besoins spécifiques.

## SENSIBILISATION

Le but de la démythification est de détromper et de montrer la réalité telle qu'elle est. Cet exercice permet de se sentir plus à l'aise dans les contacts avec les personnes en situation de handicap et d'adopter le comportement le plus approprié pour les accompagner dans leurs demandes dans le respect de leur autonomie.

La sensibilisation passe par des activités, des formations, des ateliers, des mises en situation... pour permettre aux adultes et aux enfants de comprendre la situation de handicap et d'y apporter des réponses.

## FORMATIONS

Apprendre et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap, démythifier, mettre en situation, sensibiliser... c'est acquérir les outils nécessaires afin d'inclure les personnes à besoins spécifiques dans nos différents milieux en rendant nos environnements accessibles.

## BUREAU D'ÉTUDES

Nos activités sont en lien avec les bases légales applicables en Wallonie et en Région Bruxelles-Capitale. En effet, en regard de la réglementation obligatoire (législations et normes actuelles), les bâtiments doivent tenir compte des personnes avec des besoins spécifiques.

Nous vous accompagnons dans l'élaboration de votre projet de construction ou de rénovation dès l'avant-projet jusque sa finalisation. Nous sommes votre partenaire pour que chaque phase réponde aux attentes de l'ensemble des usagers de votre lieu ou votre espace selon notre méthodologie de Global Access.

**INCLUNET**

Ce service favorise l'inclusion numérique dans le secteur public et le privé par l'audit d'accessibilité de sites internet, la formation, l'accompagnement et le lobbying auprès des organes décideurs compétents. Il permet de mettre le web et ses services à la disposition de tous les individus quels que soient leur matériel, leur infrastructure réseau, leur langue maternelle, leur culture, leur localisation géographique, leurs aptitudes physiques ou mentales.

## *Vous aussi, rentrez dans une démarche inclusive !*

Access-i informe les personnes à besoins spécifiques sur l'accessibilité des lieux ouverts au public, des infrastructures touristiques et sportives, des sites extérieurs, des circuits vélo, des évènements, ...

Partenaire officiel du Commissariat Général au Tourisme (CGT) et de l'AViQ, Access-i est le seul outil reconnu par les instances politiques en Belgique francophone.

Access-i a déjà audité et certifié plus de 500 lieux en Wallonie et à Bruxelles.

**Le lieu est-il accessible ?**



La couleur indique le niveau d'accessibilité :

- Lieu accessible : Je peux venir seul.
- Difficultés sur place : Je dois venir accompagné.
- Niveau d'accessibilité détaillé sur la fiche -> [www.access-i.be](http://www.access-i.be)

**Le pictogramme indique le type de handicap :**

  
chaise roulante

  
marchant difficilement

  
aveugle

  
malvoyant

  
sourd

  
malentendant

  
difficultés de compréhension

Afin de délivrer une information fiable et vérifiée, Access-i collabore avec 6 bureaux d'expertise en accessibilité agréés. Ces bureaux sont composés d'architectes, de conseillers en accessibilité et d'ergothérapeutes. En tant qu'experts, ils se rendent sur le terrain afin de réaliser un audit (état des lieux de l'accessibilité).



Une fois l'audit réalisé, le lieu est dit « certifié ». Cela signifie qu'une information est disponible sur l'accessibilité du lieu. Le visiteur est invité à se rendre sur le site [www.access-i.be](http://www.access-i.be). Il y trouvera les points forts et les points d'attention du lieu certifié, par type de handicap. Il pourra ainsi planifier son déplacement en toute sécurité.

Le visuel de certification Access-i est, quant à lui, apposé sur la devanture du lieu, sur le site internet ou autres outils de communication. Le visuel donne une première information aux personnes qui se rendent sur place. Les niveaux d'accessibilité y sont indiqués par type de handicap. Le mieux étant toujours de consulter le site [www.access-i.be](http://www.access-i.be) car c'est sur celui-ci que l'information y est complète et détaillée.

Vous pouvez faire appel à Access-i pour :

- Connaître votre niveau d'accessibilité par type de handicap et en informer votre public grâce à la certification Access-i ;
- Recevoir des conseils utiles à l'amélioration de votre accessibilité grâce à un cahier de recommandations.

Rue Nanon,98 à 5000 Namur  
+32 (0)81 39 08 78  
[info@access-i.be](mailto:info@access-i.be)  
[www.access-i.be](http://www.access-i.be)

# SPÉCIALISÉE EN ACCESSIBILITÉ ET EN MOBILITÉ PIÉTONNE

## Plain-Pied

Créé en 2001 par des personnes à mobilité réduite, l'ASBL Plain-Pied a développé son savoir à travers les multiples expériences d'aménagement d'espaces publics, de logements, d'événements, de mobilier urbain, et bien d'autres études spécifiques.

*L'accessibilité est aujourd'hui incontournable !*

C'est pourquoi nos missions s'étendent à tous les domaines concernés par l'accessibilité, qu'ils soient publics ou privés. Nous vous apportons des solutions de manière professionnelle grâce à notre expertise pointue.

La spécificité du bureau repose sur 4 piliers fondateurs :

- L'autonomie de chacun ;
- Un service sur mesure, correspondant à vos demandes ;
- Nous avançons ensemble, entre professionnels et usagers ;
- Durabilité, Accessibilité Intégrale et Universal Design.



L'équipe de Plain-Pied est composée de conseillers en accessibilité, architecte et architectes d'intérieur et travaille en collaboration avec des ergothérapeutes.

**Nous garantissons un traitement efficace des demandes ainsi qu'une parfaite confidentialité. Nos services peuvent aller du simple conseil jusqu'à l'étude complète et suivi de chantier.**

Une présentation complète des associations est reprise dans les différents dépliants du kit !

Rue Nanon, 98 à 5000 Namur  
+32 (0)81 39 06 36  
contact@plain-pied.com  
www.plain-pied.com



## SIÈGE SOCIAL

Coordination et Défense des services sociaux et culturels

Rue de la station, 25F à 4670 Blegny

N° d'entreprise : BE 0478.328.675

IBAN : BE47 7512 0079 4080

Téléphone : 04 362 52 25

Email : [codef@codef.be](mailto:codef@codef.be)

Site : [www.codef.be](http://www.codef.be)

RPM Liège

Avec le soutien de  
la



**Wallonie**