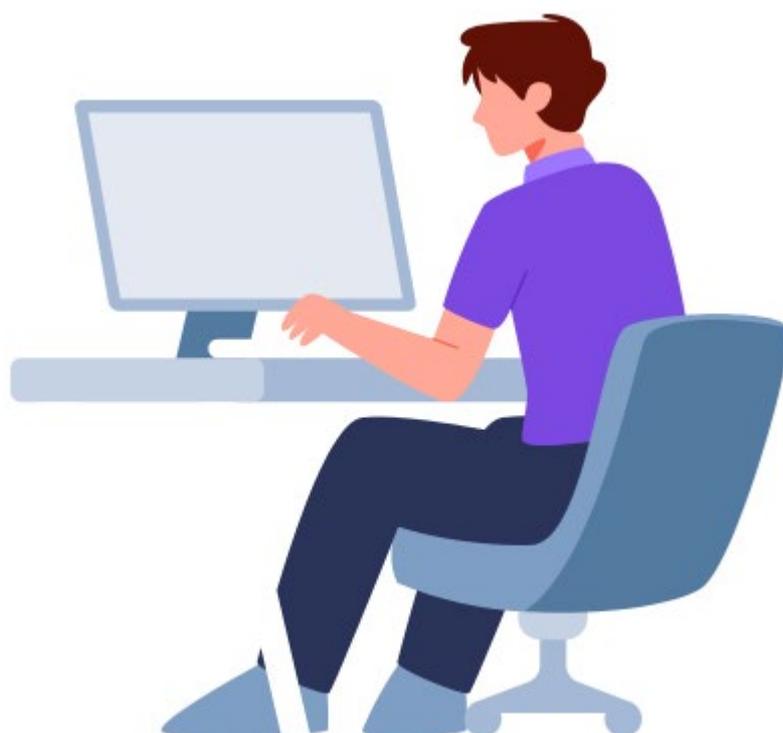




# Regards croisés sur le handicap : Entretien avec Roberto Mantoan

Rose EBOKO

Analyse Esenca 2024



**Éditrice responsable** : Ouiam MESSAOUDI

**Siège social** : rue Saint-Jean, 32-38 - 1000 Bruxelles

**Accès public** : place Saint-Jean, 1 - 1000 Bruxelles • **Contact Center** : 02 515 19 19

**Numéro d'entreprise** : 0416 539 873 • **RPM** : Bruxelles • **IBAN** : BE81 8778 0287 0124

**Tél** : 02 515 02 65 • [esenca@solidaris.be](mailto:esenca@solidaris.be) • [www.esenca.be](http://www.esenca.be)



Avec le soutien de :



## Contexte

Le secteur du handicap en Fédération Wallonie-Bruxelles est constitué d'une série d'associations, tantôt généralistes, tantôt plus spécialisées, mais aussi des collectifs, des conseils, etc. De nombreuses personnes y travaillent parfois depuis 20, 30 ans, avec passion et dévouement. Ces personnes ont des expertises pointues, mais également une vision d'ensemble du secteur et de ses enjeux d'hier et de demain. Elles apportent, par leur gestion des associations, leurs mandats, leurs savoirs, énormément de force au secteur.

Esenca observe que plusieurs de ces personnes-ressources sont à l'approche de leur fin de carrière. D'autres ont tout simplement une si riche expérience que même en cours de carrière, il serait intéressant de prendre le temps d'échanger avec elles et eux. Nous avons toujours été attentives à la transmission des savoirs, des expertises dans notre secteur et au-delà de celui-ci, dans une perspective d'intersectionnalité. Le projet du Centenaire du handicap répondait déjà en 2020 à ce besoin de garder une trace des évolutions en matière de handicap sur ces dernières décennies; <https://centenaireduhandicap.be/>. Nous vous invitons à le (re) découvrir.

Nous avons donc mené un entretien qui permet d'explorer et de comprendre, sous différents angles, les évolutions du secteur, les grandes et petites victoires et défaites, les enjeux identifiés pour le futur, etc. Il s'agit donc, à notre petite échelle, d'assurer une partie de la transmission du savoir et de l'expertise de différentes personnes-ressources afin de réfléchir ensemble à comment dessiner l'avenir.

Nous avons réalisé un entretien avec Roberto Mantoan, engagé comme expert du vécu au sein d'un Conseil Consultatif des personnes handicapées et qui durant sa carrière a travaillé pendant de nombreuses années comme Handicontact (nous y reviendrons).

Notre souhait est que cet entretien nourrisse des débats et alimente des projets dans le champ de l'inclusion !

Nous remercions chaleureusement Roberto Mantoan d'avoir accepté cet entretien avec l'équipe d'Esenca en septembre 2024.

## Au cœur de la réalité d'un expert du vécu dans le champ du handicap

### Quel a été votre parcours dans le secteur du handicap ?

**Roberto Mantoan** : J'ai appris à mon adolescence de manière tardive que j'étais atteint du syndrome de Marfan<sup>1</sup> qui est une maladie génétique affectant les tissus conjonctifs. Cela implique des problèmes de vue, mais également des problèmes cardiaques ainsi qu'au niveau des articulations. J'ai commencé à avoir mes problèmes de vue dans les années 80. J'ai fait des études d'assistant social à l'école provinciale de Marcinelle, et puis j'ai travaillé au CPAS dans un tout nouveau service qui était le service animation des seniors. En effet, dans la région, c'était le grand développement des prépensions, notamment dans le secteur de la sidérurgie. Ça signifiait à l'époque qu'il y avait des personnes qui avaient 55 ans, prépensionnées et entre guillemets inactives, mais qui étaient encore capables d'avoir une série d'activités, ce que nous organisions donc. En 1984, il y a eu besoin d'un assistant social au service médical scolaire, qu'on appelait dans le temps « inspection médicale scolaire », j'y ai été appelé. Ce service consistait à suivre les enfants dans les écoles par rapport à leur santé et à leur comportement. Ensuite, j'ai suivi une formation fin des années 80 en psychomotricité, parce que je me rendais bien compte que je m'y connaissais peu dans le développement des enfants que je voyais, notamment en maternelle et primaire, et je n'étais pas outillé face à leurs situations ou autres réalités. Ensuite, mes problèmes de santé se sont accélérés et je me suis retrouvé un peu moins autonome dans mon travail. En clair, on me réservait des tâches intéressantes, mais plus internes et plus locales. Dans la foulée, à partir de 1998 je n'ai plus souhaité conduire mon véhicule. De fil en aiguille, la maladie a entraîné des incidences dans les aspects financiers et pratiques de mon quotidien et l'aspect humain a également été impacté. Je me suis notamment rendu compte que je n'étais plus sûr de voir différents éléments sur la route et qu'il valait donc mieux que j'arrête de conduire avant qu'il n'y ait sur la route un souci pour les autres et pour moi, ce que j'aurai d'ailleurs très mal vécu. Ceci a eu pour conséquence que je sois encore plus au bureau. Et au fur et à mesure que ma vue se dégradait, s'est posée la question de savoir ce que j'étais encore capable de faire ? En me renseignant à l'époque à l'ONA<sup>2</sup> de Charleroi devenue maintenant Eqla. J'ai pu avoir du matériel adapté, un ordinateur avec agrandisseur et une vidéo loupe pour m'aider à déchiffrer toute une série de documents.

Insidieusement s'est posée la question administrative au niveau de la ville de Charleroi de devoir me trouver une réorientation professionnelle. Donc en 2006, mes responsables ont reçu un document leur demandant de trouver une réorientation pour moi, sinon il faudrait

---

<sup>1</sup> Syndrôme de Marfan : Le syndrome de Marfan affecte le tissu conjonctif, dont le rôle est de maintenir les cellules et les tissus de notre corps ensemble. Il régule également la croissance de notre corps. Pour plus d'informations : [https://marfan.org/wp-content/uploads/2021/09/BasicFacts\\_Marfan\\_April2021\\_FR-FR.pdf](https://marfan.org/wp-content/uploads/2021/09/BasicFacts_Marfan_April2021_FR-FR.pdf) . Source :

<sup>2</sup> ONA, œuvre nationale des aveugles qui a changé de nom en 2019, [L'ONA devient Eqla — Eqla](#), consulté le 02/10/2024

envisager mon licenciement. J'ai dû souligner que je ne me laisserais pas faire, pour des raisons de discrimination.

## L'inadéquation et quelques incongruités de la société face au handicap

### Mobilité et accessibilités ; moyens d'autonomie et gageure pour les personnes en situation de handicap !

Élément de contexte : dans la vie de tous les jours, la mobilité est un enjeu essentiel pour l'ensemble de la population. Sans mobilité, il est difficile de mener une vie active de manière totalement indépendante.

La mobilité est un point majeur qui demande la mise en application des législations afin de permettre l'inclusion des personnes en situation de handicap. C'est notamment repris dans le plan Wallon accessibilité<sup>3</sup> qui reprend entre autres comme prérogative **la mise en place d'un décret-cadre sur l'accessibilité** dont l'objectif est d'assurer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite aux bâtiments, espaces publics, aux services, aux événements et à l'information<sup>4</sup>. Notons enfin qu'environ 40 % de la population est à mobilité réduite, les défis liés à la mobilité pour l'ensemble de la population constituent donc des urgences politiques à traiter !

**Roberto Mantoan** : Pour moi, l'accessibilité aux bâtiments publics n'est pas toujours acquise. En tout cas à Charleroi pour ne citer que quelques cas, il y a notamment la place Vauban où comme revêtement de sol ce sont des petits pavés, l'hôtel de ville principal a un ascenseur, mais pour aller à l'étage, à la salle des mariages, la signalétique est inexistante. À Monceau-Sur-Sambre, il y a également un ascenseur à la maison citoyenne qu'il faut trouver, parce qu'il est caché dans un coin et sans aucune signalétique qui indique aux usagers et usagers qu'il en existe un.

Dans les réalités liées à la mobilité et au déplacement également, on rencontre d'énormes difficultés, notamment pour se stationner correctement. Même si on relève des améliorations ci et là, il reste encore des problèmes concrets auxquels font face les personnes en situation de handicap. J'ajouterais dans la série des enjeux liés à la mobilité celui des transports adaptés. Il y a plusieurs sociétés dans la région de Charleroi, mais il n'en demeure pas moins vrai que la réalité en matière de mobilité et déplacements pour les personnes à mobilité réduite reste difficile. Ces sociétés de transport ont un quota de subsides octroyé par la TEC, quota qui est souvent dépassé en fin d'année, ce qui entraîne la limitation des transports arrive à saturation par rapport au nombre de kilomètres qui leur sont octroyés par les TEC, au niveau des subsides attribués pour cette mission.

<sup>3</sup> Plan wallon accessibilité [La Wallonie adopte son Plan accessibilité 2022-2024 au bénéfice des personnes en situation de handicap | AVIQ](#), consulté le 03/10/2024

<sup>4</sup> Pour approfondir cette question, nous vous invitons également à lire notre étude : « L'accessibilité, un enjeu majeur de société » : <https://www.esenca.be/etude-2023-accessibilite-un-enjeu-majeur-de-societe/>

Certes, on note des avancées en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap, mais elles sont lentes. Je prends à nouveau l'exemple de Charleroi où de nombreux travaux ont été faits au centre-ville, beaucoup d'endroits sont devenus accessibles, mais il reste néanmoins des lieux importants pour les personnes en situation de handicap qui ne le sont pas ! Je pense notamment au bureau d'expertise médicale du SPF, un comble ! Le Conseil Consultatif des personnes handicapées a été visiter le bâtiment et il s'avère que tout n'a pas été pensé jusqu'au bout. Par exemple : à l'intérieur c'est presque impeccable, il y a une synthèse vocale dans l'ascenseur ce qui est bien, mais lorsqu'on sort aux étages, il n'y en a plus ! Il n'y a pas non plus de dalle podotactile et pas de dalle directrice à l'intérieur du bâtiment pour guider les personnes malvoyantes, par exemple et pas de parking PMR à proximité de l'entrée.

**Chez Esenca**, nous ne cessons de répéter que pour une mise en place efficiente de l'accessibilité plurielle, les réflexions et actions doivent être menées de concert avec les services-conseils en accessibilité et les personnes en situation de handicap, et ce à tous les niveaux de pouvoir, comme largement abordé dans une de nos analyses en 2021<sup>5</sup>. Cet exemple illustre un constat récurrent porté par notre service Handyaccessible sur l'ensemble du territoire. L'accessibilité doit être pensée de manière plurielle, anticipée et suivie tout au long des chantiers<sup>6</sup>.

## Quel est votre regard sur les personnes « handiccontact » à échelle communale, leurs missions et leurs limites ?

Élément de contexte : le handiccontact est un agent communal travaillant, soit dans une administration communale, soit dans un Centre Public d'Action Sociale (CPAS). Il est chargé **d'informer et d'orienter les personnes dans le domaine du handicap**. Le réseau des handiccontacts est soutenu par l'Agence pour une Vie de Qualité (AViQ).

L'objectif du handiccontact est de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap au sein de leur commune par la création d'un réseau d'information, d'aide et de soutien aux personnes concernées et à leur entourage.

En clair, il est faut noter que pour l'AViQ,<sup>7</sup> le but de la fonction d'handiccontact est d'informer, orienter et accompagner les personnes en si ainsi que leurs proches vers le ou les service(s) capables de répondre à leurs besoins.

Le handiccontact est un employé ouvert aux problématiques du handicap, qui dispose de qualités d'écoute. Il a un devoir de réserve et de discrétion (il doit respecter la confidentialité de ses entretiens). Pour une bonne information, le handiccontact peut faire le lien avec les services existants.

Vous pouvez rencontrer le handiccontact de votre commune et l'interroger sur diverses questions : les allocations pour personnes handicapées, les avantages sociaux, le transport

<sup>5</sup> Pour mieux comprendre, lire Analyse Esenca 2021 [Entre revendications des personnes concernées et plan fédéral handicap 2021-2024 ... Focus sur l'accessibilité \(esenca.be\)](#)

<sup>6</sup> Plus d'informations : <https://www.esenca.be/handyaccessible/>

<sup>7</sup> [Handiccontact | Wikiwiph \(aviq.be\)](#), consulté le 02/10/2024

adapté, le logement, la formation et l'emploi, les aides familiales, les aides-soignantes et gardes malades, les loisirs, etc.

**Roberto Mantoan** : Comme premier handicontact à la ville de Charleroi, je me suis formé d'abord en fonction des situations rencontrées, ensuite grâce mes précieux collègues du service social communal qui avaient également dans leur attribution tout ce qui concerne les personnes en situation de handicap et enfin par le biais des associations concernées.

Une adaptation du poste de travail avec matériel adapté fut nécessaire. C'est finalement en 2008 que j'ai été transféré au service égalité des chances pour le secteur « personnes handicapées ».

J'ai donc intégré le service égalité des chances via le service « personnes handicapées » et j'ai établi le contact avec des personnes en situation de handicap, les demandes, les aides possibles au niveau de l'AViQ, etc. L'utilité première de conseiller aux administrations communales d'avoir une personne référente handicontact est d'avoir une personne de contact pour toute question qui concerne les personnes en situation de handicap.

### Comment travailler en réseau dans le secteur du handicap et faciliter le rôle des personnes handicontacts ?

**Roberto Mantoan** : Dans le cadre de cette fonction handicontact, il y avait des réunions régulières avec tous les handicontacts de la région. La pratique s'est malheureusement fort atténuée, souvent par manque d'intérêt ou d'accord de la hiérarchie.

Dans la même logique, le fait de n'avoir pas pu imposer ou de mettre en évidence l'importance des rencontres entre handicontacts est selon moi un échec. Cette réalité n'est pas uniquement propre à Charleroi. Je pense qu'elle a été générale et notamment car le référent handicontact dans certaines communes est vite désigné, peu importe son profil et ses compétences. Souvent, on l'a ajouté aux services sociaux pour ceux qui existent, ou on l'a attribué à des personnes qui travaillent pour le CPAS. Ceci a eu pour conséquence de générer une plus grande charge de travail pour les concernés, ce qui pourrait dans certains cas expliquer le fait de ne pas forcément trouver de motivation pour participer à des rencontres en réseau ou remplir au mieux leur mission.

**Chez Esenca**, il y a plusieurs années, nous avons réalisé que certaines personnes découvraient qu'elles étaient handicontact par hasard (invitation à une formation, une réunion). L'exemple donné par Roberto est à ce titre assez révélateur parce qu'historiquement, beaucoup de personnes handicontact n'ont pas de formation de travailleur social, ce qui ne leur facilite pas la tâche au vu des attentes du public qui les sollicite, à savoir les personnes en situation de handicap.

Selon nous, il serait donc judicieux de légiférer sur la fonction de handicontact avec un cadre suffisamment clair et précis pour les communes et CPAS. Ceci aurait pour objectif que les personnes désignées handicontact ne se retrouvent pas à gérer cette fonction de manière aléatoire en dépit des bonnes volontés, mais au final au détriment des personnes qui

devraient en bénéficier avec un risque accru de fournir par exemple de mauvaises informations.

**Roberto Mantoan** : À l'époque comme travailleur dans le monde du handicap, au vu de mes difficultés visuelles qui étaient en train d'augmenter, j'ai remarqué assez vite l'importance des synergies entre les associations qui sont dans le même champ d'action, alors qu'elles ne se contactaient jamais, et n'avaient pas d'action commune. Une mise en commun des difficultés ou des réalités rencontrées pourrait faire avancer les causes communes auprès des instances compétentes. Je nuancerais cela en partie tout de même, car lors d'une initiative de la Région wallonne, les associations se sont mises en réseau, même si c'était de manière très épisodique.

Quand une association qui est dans le même champ d'action qu'une autre n'est pas disponible, il faudrait avoir le réflexe de se tourner vers une autre rapidement. Quand elles se mettent ensemble, ça permet de mettre en exergue les difficultés communes afin de trouver ensemble les moyens d'y remédier. L'idéal c'est de le faire au travers d'un organe qui centralise les ressources, comme un conseil consultatif.

Justement, j'ai pu observer pendant tout un temps un bon groupe qui rassemblait une trentaine d'associations sur Charleroi qui traitaient de tous les types de handicaps. Et là, c'était intéressant d'avoir ces échanges entre les associations, des problèmes abordés en fonction des types de handicaps, etc. Cela, à mon sens, a pu créer d'autres connexions.

Le conseil consultatif de Charleroi a proposé depuis pas mal de temps de rencontrer d'autres conseils consultatifs. Mais ça, c'est au cabinet de l'Échevine de le décider, ou le service qui doit décider de les contacter pour qu'il y ait une réunion. À ce stade, nous comprenons donc bien que sera pour l'Échevin qui en aura la charge après les élections. Il y a des ponts à faire avec les différents conseils qui mènent des travaux parfois similaires, sur des sujets souvent réguliers. Mais alors comment est-ce qu'on pourrait mettre en place de la transversalité ? Comment est-ce que le conseil consultatif pourrait être facilitateur de ce type d'actions ? Pour moi, il revient peut-être au politique d'organiser la rencontre des conseils consultatifs par régions.

**Les résultats des élections peuvent inquiéter, en tout cas pour l'avenir des personnes les plus fragilisées et les plus précaires et notamment les personnes en situation de handicap. Quel regard portez-vous sur les années à venir avec un gouvernement comme celui qui se dessine en matière de handicap ?**

**Roberto Mantoan** : Je porte à la fois un regard noir, par rapport à ce qui se profile à l'horizon et un regard rouge par rapport aux alertes qu'on devrait avoir pour que tout ne soit pas démantelé. Maintenant, je pense qu'il faut aussi mettre en évidence les capacités des personnes en situation de handicap. Dans la région de Charleroi, on a quand même quelques ETA (Entreprises de Travail Adapté) qui sont assez costaudes. Les ETA sont malgré tout des entreprises au même titre que les autres, il y a des personnes qui travaillent sur des ordinateurs et sont en voiturettes, d'autres qui ont des difficultés au niveau de la manutention, etc. Ce sont des entreprises à valoriser.

Je pointe aussi l'importance des formations et du système scolaire, parce que je trouve que les jeunes sont assez vite orientés dans l'enseignement spécialisé et surtout dans le secondaire, on ne leur donne pas toutes les chances de s'en sortir. Après la formation, ces élèves sont en difficulté. Il n'y a pas d'accompagnement vers la suite, l'intégration professionnelle, le développement d'une vie autonome. Il faut s'attarder sur ces enjeux et trouver de bonnes solutions.

Il faudra également être attentifs à tout ce qui concerne les aides personnelles, les transports adaptés, et ne pas venir par exemple avec des discours tels que « s'il y a des difficultés pour les transports scolaires, il faut faire payer les transports accessibles aux familles » ! Je trouve ça complètement aberrant qu'on arrive à ce clivage entre un enfant en situation de handicap ou non. Pour un enfant qui n'a pas de handicap, la prise en charge pose aussi problème.

Dans la situation actuelle, on relève de plus en plus d'individualisme. D'où la nécessité d'un fort contre-pouvoir !

## Conclusion

Le regard porté sur le handicap par les experts du vécu en Belgique démontre à suffisance qu'il y a des avancées en matière d'inclusion, néanmoins il reste encore beaucoup d'efforts à accomplir. Les nombreux plaidoyers des associations de défense des droits des personnes en situation de handicap comme Esenca martèlent sans cesse et à juste titre que c'est à la société de mettre en place des actions structurelles pour permettre à chaque citoyenne et citoyen de participer pleinement à la vie économique, sociale, culturelle et politique.

À cet égard, nous rappelons justement que la Belgique, signataire de la convention ONU relative aux droits des personnes en situation de handicap, est passée devant le comité des experts de l'ONU en août 2024 et il en ressort notamment l'insuffisance du cadre réglementaire, d'agenda et de mesures de contrôle ainsi la nécessité de mettre en place des actions concrètes et des plans contraignants<sup>8</sup> pour une accessibilité plurielle.

### Pour citer cette production

EBOKO, Rose (2024). « Regard croisé sur le handicap : Entretien avec Roberto Mantoan », Analyse Éducation Permanente, Esenca.

URL : [www.Esenca.be](http://www.Esenca.be)

---

<sup>8</sup> Pour en savoir plus lire le résumé du rapport alternatif du BDF [Résumé du 3ème rapport alternatif du BDF - UNCPRD \(12/09/2024\) \(belgium.be\)](https://www.belgium.be/fr/justice/rapport-alternatif), consulté le 08/10/2024

## Esenca

Esenca — anciennement ASPH, Association Socialiste de la Personne Handicapée — défend les personnes en situation de handicap et/ou atteintes de maladie grave et invalidante, quels que soient leur âge ou leur appartenance philosophique.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis plus de 100 ans, Esenca agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobby politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'accompagnement, etc.

### Nos missions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie

### Nos services

#### Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez le **02 515 19 19** du lundi au vendredi de 8h à 12h.

Le contact center est accessible de 9h30 à 11h00 aux personnes sourdes ou malentendantes habitant en Région wallonne ou bruxelloise. Il suffit de cliquer sur le logo « Relais Signes » du site d'Esenca. Esenca prend en charge le coût de l'interprète. Pour s'assurer de la présence d'un interprète, il peut être utile de vérifier les horaires sur le site de Relais Signes.

#### Handy droit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handy droit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

#### Handy protection

Pour toute personne en situation de handicap ou avec une maladie grave et invalidante, Esenca dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne handicapée.

## Cellule Anti-discrimination

Esenca est un point d'appui UNIA en ce qui concerne les situations discriminantes « handicap » afin d'introduire un signalement (plainte). Ex : votre compagnie d'assurance vous refuse une couverture, car vous êtes atteint d'une maladie chronique ? Elle vous propose une surprime ? Elle supprime votre police familiale en raison du handicap de votre enfant ou de votre partenaire ? Faites-nous-en part, nous assurerons le relais de votre situation.

## Handyaccessible

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les festivals et bâtiments selon les normes « Access-i »
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité

## Contact

Tél : 02 515 02 65 • [www.esenca.be](http://www.esenca.be) • [esenca@solidaris.be](mailto:esenca@solidaris.be)



POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, SOLIDAIRE ET ACCESSIBLE