



Communes en action : défis et leviers pour penser le handicap à échelle communale

Marta PINTO

Étude 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 • www.esenca.be



Avec le soutien de :



Table des matières

Introduction	5
1. L'importance de la terminologie quand on parle de handicap	7
1.1. Personne handicapée et personne en situation de handicap	7
1.2. Inclusion et intégration : deux approches différentes pour promouvoir la participation sociale.....	8
1.3. Personne à mobilité réduite (PMR)	11
1.4. Validisme ; un modèle sociétal à déconstruire.....	11
2. Méthodologie de travail	13
2.1. Les communes.....	13
2.2. Les entretiens	13
2.3. Une analyse thématique	14
3. Les communes au cœur de l'inclusion	16
3.1. Pourquoi les communes sont-elles essentielles à l'inclusion?	16
3.2. Un cadre légal solide pour les communes, mais avec ses limites.....	17
3.2.1. Niveau international.....	17
3.2.2. Niveau européen	18
3.2.3. Niveau belge.....	19
3.3. Mandat des communes en matière d'inclusion ; une responsabilité de première ligne....	20
4. Les communes et les personnes en situation de handicap : quels engagements concrets et pour quels effets?	23
4.1. Quelques actions des communes.....	23
4.1.1. Accessibilité des infrastructures communales	23
4.1.2. Inclusion professionnelle et sociale.....	24
4.1.3. Services dédiés au handicap.....	25
4.1.4. Partenariats et collaborations	26
4.2. Bonnes pratiques au niveau communal ; tour d'horizon	27
4.2.1. Emploi.....	27
4.2.2. Sensibilisation citoyenne et événements inclusifs	27
4.2.3. Formation et sensibilisation du personnel communal	28
4.2.4. Logement	28
4.2.5. Espaces publics et touristiques	28
4.2.6. Services de proximité	28
4.3. Les obstacles et les défis rencontrés par les communes.....	29

4.3.1. Budget insuffisant.....	29
4.3.2. Des infrastructures inaccessibles	31
4.3.3. Manque de connaissance, préjugés et faible participation citoyenne : un cercle vicieux.....	31
5. Des outils pour l’inclusion dans les communes	33
5.1. Une multitude de chartes et de labels	33
5.2. Le Label Handycity®	34
5.2.1. Le Label Handycity® : un levier pour l’inclusion?	35
5.2.2. Le Label Handycity® : un outil indispensable de mise en action des communes autour de l’inclusion!.....	38
6. Conclusions.....	40
Bibliographie	42
Esenca	43
Nos missions, services et actions	43

Introduction

L'inclusion des personnes en situation de handicap constitue un enjeu sociétal majeur en Belgique (nous revenons sur ces termes dans chapitre 1). Selon les statistiques européennes, près de 26 %¹ de la population belge se trouve en situation de handicap². Ces personnes sont confrontées à des violations de leurs droits et à des difficultés persistantes pour accéder pleinement à la vie publique, économique, politique, sociale et culturelle. Depuis 2016, le handicap constitue la deuxième cause de discrimination en Belgique dans les domaines du travail et de l'emploi ; des biens et services et dans l'enseignement³. Derrière ces différentes statistiques se trouvent surtout des réalités de vie, parfois méconnues et sous-estimées, tant du point de vue qualitatif que quantitatif.

Les personnes en situation de handicap sont pourtant protégées par différents textes de loi et conventions. La Belgique a ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées⁴ (CDPH) en 2009 et s'est engagée à garantir et promouvoir les droits et l'inclusion des personnes en situation de handicap, à tous les niveaux de la société. Le cadre légal belge se compose de plusieurs textes garantissant l'inclusion des personnes en situation de handicap. Citons deux éléments essentiels : l'article 22ter la Constitution belge⁵ et la loi anti-discrimination de 2007. Nous revenons plus en détail sur ces législations dans la section 3.2.

Le cadre légal existant implique des actions à toutes les échelles de pouvoir. Il ne peut être mis en œuvre sans une action et des politiques fortes au niveau local. Ainsi, les communes sont des acteurs clés dans la mise en œuvre des législations qui assurent le respect des droits des personnes en situation de handicap. En tant que premier lieu de vie de la population, les communes doivent traduire les engagements nationaux, européens et internationaux en réalités concrètes, avec un réel impact sur l'amélioration de la vie des personnes en situation de handicap et l'exercice de leurs droits.

Esenca propose un levier de mise en action de l'inclusion à échelle communale. Depuis 2000, Esenca mène le projet Handycity®⁶ qui accompagne et incite les communes de la Fédération Wallonie-Bruxelles à s'engager pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. Ce projet attribue un Label à celles qui s'engagent en ce sens à chaque fin de mandature communale. Il bénéficie donc d'un sérieux ancrage local et pérenne.

¹ Conseil européen de l'Union européenne. Le handicap dans l'UE : faits et chiffres. <https://tinyurl.com/33zr6fa5>, consulté le 20/09/2024

² Il convient toutefois de considérer ce chiffre avec prudence, car l'absence de données statistiques complètes ne permet pas d'avoir une vision précise de la réalité de la population.

³ UNIA. (2024). Rapport annuel 2023. Vers une durabilité inclusive. <https://tinyurl.com/mrx4f2nt>, consulté le 14/10/2024

⁴ Nations Unies. (2006). Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif. <https://tinyurl.com/5e8abpt7>, consulté le 20/09/2024

⁵ L'article 22ter : « Chaque personne en situation de handicap a le droit à une pleine inclusion dans la société, y compris le droit à des aménagements raisonnables. » Source : Senate. La Constitution belge. <https://tinyurl.com/487tnan9>, consulté le 20/09/2024

⁶ Projet Handycity®. <https://tinyurl.com/bp8e6pkf>, consulté le 14/06/2024

Le Label Handycity® est un processus d'accompagnement des communes sur 6 ans de mandature pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Structuré autour de cinq critères — consultation et sensibilisation ; accueil de la petite enfance, intégration scolaire et parascolaire ; emploi ; accessibilité plurielle ; et inclusion dans les loisirs — il valorise les efforts réalisés par les communes.

Dans cette étude, il nous semble notamment important d'évaluer l'impact d'un projet comme Handycity® et dans quelle mesure il contribue à garantir les droits et l'inclusion des personnes en situation de handicap à échelle locale. Quel est le niveau d'engagement des communes dans cette démarche ? Au-delà du label, quels obstacles rencontrent-elles, et quelles solutions peuvent être envisagées ? Cette étude explore ces interrogations et l'évaluation nous permettra de tirer des enseignements pour toutes les communes, qu'elles soient dans le processus Handycity® ou non.

1. L'importance de la terminologie quand on parle de handicap

Dans ce chapitre, nous exposons les concepts clés de cette étude et dont la compréhension est indispensable à la réflexion que nous menons. En comprenant les nuances autour de ces terminologies, il nous est possible de choisir laquelle privilégier et l'impact que cela peut avoir. En effet, quand il s'agit de faire évoluer les politiques, la société, les mentalités, les mots sont des symboles qui ont toute leur importance.

1.1. Personne handicapée et personne en situation de handicap

La terminologie utilisée pour décrire les personnes en situation de handicap a une importance cruciale dans notre société. Elle évolue dans le temps et reflète des changements dans les approches sur le handicap⁷. Les termes utilisés reflètent également les perceptions et les attitudes envers ces personnes. Par exemple, les termes qui mettent l'accent sur la situation de handicap plutôt que sur l'état de handicap soulignent l'importance de l'environnement et des obstacles sociaux dans la définition du handicap, tandis que d'autres termes peuvent impliquer une vision plus médicale.

Le terme « **personne handicapée** » met l'accent sur **l'état du handicap** (modèle médical) de la personne. Bien que ce terme continue d'être utilisé dans de nombreux contextes, il présente certaines limites. En se concentrant sur les limitations fonctionnelles ou les difficultés de la personne, cela réduit la personne à son handicap et néglige ses autres compétences et caractéristiques.

En réponse à ces limitations, de nombreuses associations du secteur du handicap, dont Esenca, préfèrent utiliser une terminologie qui relève davantage d'un modèle social, en utilisant des termes plus inclusifs, tels que « **personne en situation de handicap** »⁸. Cette position permet de « soutenir que le handicap vécu n'est pas "porté" par la personne même, mais bien par le contexte environnant non adapté qui met des freins et obstacles dans le vécu de ces personnes. »⁹ C'est-à-dire, le terme « personne en situation de handicap » met l'accent sur le fait que **le handicap est aggravé selon la situation** dans laquelle une personne se trouve, plutôt qu'une caractéristique inhérente de la personne. Par exemple, une personne avec un handicap moteur, devient une personne en situation de handicap lorsqu'elle se trouve dans un environnement où les infrastructures ne sont pas accessibles. En plus, les discriminations subies par ces personnes aggravent cette situation. Ainsi, les obstacles et les barrières dans l'environnement peuvent contribuer à cette situation de handicap. Or, ce terme met en avant l'idée que la société doit agir pour supprimer ces obstacles et favoriser l'inclusion de ces personnes.

⁷ Paulus, M. (2018). Handicap : de quoi parlons-nous? Esenca. <https://tinyurl.com/3ut4ydmh>, consulté le 13/03/2024

⁸ De Schepper, M. (2020). S'identifier à des catégories d'appartenance sociale. ASPH. <https://tinyurl.com/5n9xy2yu>, consulté le 13/03/2024

⁹ Ibid. p4, consulté le 13/03/2024

L'utilisation du terme « personne en situation de handicap » est donc plus en accord avec la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées¹⁰ qui reconnaît que le handicap résulte d'une interaction entre des capacités fonctionnelles et des barrières environnementales ou sociales. Elle ne se limite pas à une définition purement médicale du handicap, mais adopte une position fondée sur les droits humains et le modèle social.

La préférence pour l'un ou l'autre de ces termes peut varier selon les personnes et il est important de **respecter le choix de chaque individu concerné en matière de terminologie**. Dans cette étude, nous utilisons le terme « personne en situation de handicap ».

1.2. Inclusion et intégration : deux approches différentes pour promouvoir la participation sociale

Il est important de comprendre les concepts d'inclusion et d'intégration quand on parle du modèle social du handicap. Les deux modèles visent à promouvoir la participation sociale des personnes en situation de handicap, mais par des approches différentes¹¹.

Le terme d'**inclusion se base sur l'idée que la société et l'environnement doivent être modifiés pour être accessibles et répondre aux besoins de toutes et tous, afin d'éliminer leur exclusion**. Ici il y a une notion d'une société ouverte à toutes et tous, qui valorise la diversité et encourage la participation active des personnes en situation de handicap dans la société comme pour l'ensemble de la population. Voici quelques exemples (ce qui est mis en place dans ces exemples est non exhaustif).

Exemple 1	Une école adapte son infrastructure (rampe d'accès, ascenseurs) et son matériel pédagogique (documents en braille, logiciels de synthèse vocale) pour accueillir toutes et tous les élèves, en situation de handicap ou pas qui apprennent ensemble. Les enseignantes et enseignants reçoivent une formation de sensibilisation à l'inclusion et au handicap.
Exemple 2	Une personne aveugle travaille dans une organisation qui utilise des logiciels de synthèse vocale et de facilitation de la communication alternative à la parole, disponibles à toutes et à tous les employés pour permettre leur participation à l'ensemble des tâches.
Exemple 3	Une ville avec un réseau de transport pleinement accessible à l'usage de toute la population : tous les bus et trains avec des rampes d'accès, des annonces vocales et des panneaux en braille et en gros caractères.

L'objectif de l'**intégration est que les personnes en situation de handicap s'adaptent à la société sans nécessairement la modifier**. L'intégration demande aux personnes en situation de handicap

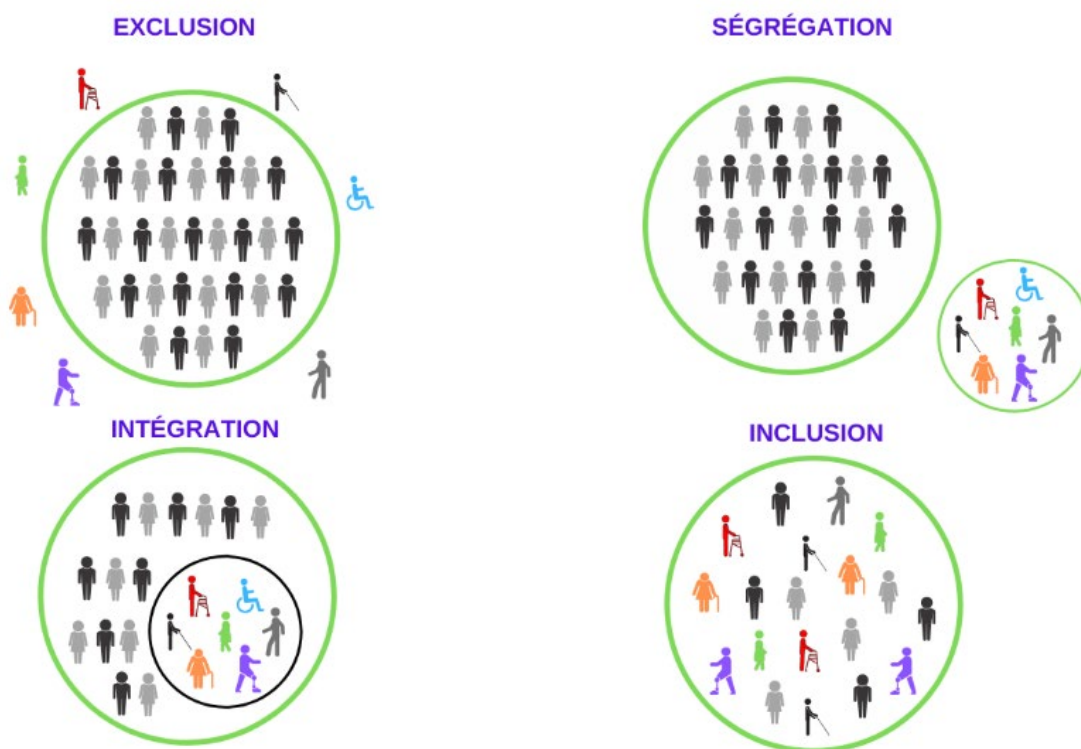
¹⁰ Nations Unies. (2006). Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif. <https://tinyurl.com/5e8abpt7>, consulté le 14/06/2024

¹¹ Inclusion. L'inclusion, qu'est-ce que c'est ? <https://tinyurl.com/2s3w45rn>, consulté le 01/07/2024.

de changer et de s'adapter aux structures existantes qui peuvent ne pas être adaptées. Cela peut conduire à une forme d'exclusion et à un isolement. Voici quelques exemples.

Exemple 1	Une école ordinaire peut avoir des classes spéciales où les élèves en situation de handicap reçoivent un enseignement adapté à l'école, mais sont intégrés avec les autres élèves pour certaines activités. Dans certaines écoles, l'intégration peut ressembler à une forme de ségrégation « déguisée ».
Exemple 2	Les patientes et les patients en fauteuil roulant reçoivent leurs soins séparément des autres patients, dans une salle d'hôpital spéciale située au rez-de-chaussée, vu l'absence d'ascenseur dans le bâtiment.
Exemple 3	Une piscine avec des horaires spécifiques pour les personnes en situation de handicap, avec des équipements adaptés. Dans cette piscine, ces personnes utilisent les mêmes lieux que les autres, mais elles ont des aménagements supplémentaires.

Les concepts d'exclusion et de ségrégation sont liés aux termes d'inclusion et d'intégration, mais ils représentent des approches opposées dans la manière dont les sociétés traitent les personnes en situation de handicap.



Crédit : Esenca

Comme illustré dans l'image ci-dessus, l'**exclusion** indique la situation où les personnes en situation de handicap sont exclues des structures sociales, économiques, associatives, éducatives, etc. Cela va se traduire par des barrières physiques (bâtiments et transports inaccessibles), des barrières sociales (préjugés et discriminations) ou des barrières institutionnelles (des politiques et pratiques discriminatoires et d'exclusion). Ces barrières les empêchent de participer pleinement à la vie sociale. Voici quelques exemples.

Exemple 1

Les élèves en situation de handicap ne peuvent pas fréquenter l'école locale car elle n'est pas accessible ou adaptée à leurs besoins. Par conséquent, ces élèves doivent rester à la maison ou se rendre dans des écoles plus éloignées mais adaptées à leurs besoins.

Exemple 2

Des offres d'emploi qui demandent (explicitement ou implicitement) des aptitudes physiques non essentielles pour le poste sans offrir des aménagements raisonnables. Les candidates et candidats en situation de handicap seront exclus du processus de recrutement.

Exemple 3

Une salle de spectacles sans rampes d'accès ni de places accessibles pour les personnes en fauteuil roulant. Ces personnes sont exclues et sans la possibilité d'assister à des événements.

La **ségrégation** quant à elle isole les personnes en situation de handicap dans des environnements spécialisés, limitant leur interaction avec le reste de la société et empêchant une participation à la vie sociale. Voici quelques exemples.

Exemple 1

Les élèves en situation de handicap sont placés dans des écoles spéciales séparées, où ils sont isolés des autres élèves d'écoles ordinaires.

Exemple 2

Des structures d'hébergement exclusivement prévues pour les personnes en situation de handicap. Cette non-mixité crée une séparation physique et sociale avec le reste de la société.

Exemple 3

Un hôpital avec un service séparé pour les patients en situation de handicap, où elles sont soignées sans interaction avec les autres patients.

Notre association, comme nous l'avons déjà affirmé dans des analyses précédentes, « est favorable aux principes fondamentaux d' "inclusion" des personnes en situation de handicap

dans la société, plutôt qu' "intégration" de celles-ci. »¹² Pour Esenca, « il est nécessaire de maintenir les individualités, car cela constitue une richesse pour toutes et tous. Nous ne pensons pas que les personnes en situation de handicap doivent se conformer à la culture dominante des "valides". C'est plutôt à la société et à l'environnement de prendre des dispositions afin que chacun et chacune puisse y évoluer de la manière qui lui convient le mieux. »¹³. Dans cette étude, nous utilisons le terme « inclusion ». Notons toutefois que dans la pratique et sur le terrain, ces deux notions peuvent co-exister en s'adaptant au mieux aux besoins des personnes.

1.3. Personne à mobilité réduite (PMR)

Une personne à mobilité réduite (PMR) est quelqu'un avec une capacité de déplacement qui est réduite de façon temporaire ou permanente. Cela peut être dû à plusieurs facteurs, notamment des handicaps physiques, des blessures, l'âge, des maladies chroniques, des conditions temporaires comme une grossesse ou un rétablissement postopératoire. Des PMR peuvent également être « les personnes ayant des difficultés de marche, les personnes ayant une cheville dans le plâtre, les personnes qui transportent de nombreux paquets et qui devront utiliser, dans les transports en commun, les places prévues pour les PMR, les personnes en surpoids, les personnes âgées, les personnes ayant une grande taille ou, au contraire, une petite taille sans pour autant être atteintes d'achondroplasie. Toutes les situations sont reprises dans le vocable "PMR". »¹⁴. Il est par ailleurs estimé que près 40% de la population est à mobilité réduite de manière permanente ou temporaire¹⁵ !

1.4. Validisme ; un modèle sociétal à déconstruire

La notion de « validisme » utilisé dans cette étude désigne « **un ensemble de discriminations et d'oppressions envers les personnes en situation de handicap**¹⁶», qui valorise et normalise les personnes dites « valides » en marginalisant et excluant celles qui ne le sont pas. D'autres formes d'oppression comme le sexisme, le racisme ou l'anti-tsiganisme, le validisme reposent aussi sur des systèmes discriminatoires et inégalitaires qui affectent les personnes en situation de handicap à plusieurs niveaux.

Le validisme « n'est pas seulement un langage blessant et inconsideré ; il se présente souvent sous la forme de micro-agressions et d'inaccessibilité¹⁷ ». Voici quelques exemples : choisir un lieu inaccessible pour une réunion ou un événement, donc exclure certains participants ; l'hypothèse selon laquelle les personnes en situation de handicap veulent ou doivent être «

¹² Paulus, M. (2020). Exclusion, intégration, inclusion : des modèles de société derrière des mots. ASPH. <https://tinyurl.com/3wwey3dw>, consulté le 13/06/2024

¹³ Paulus, M. (2018). Handicap : de quoi parlons-nous ? Esenca. <https://tinyurl.com/3ut4ydmh>, consulté le 13/03/2024.

¹⁴ Ibid., p7, consulté le 14/06/2024

¹⁵ Bourdeauducq, C., Cools, M. (2023). L'accessibilité : Un enjeu majeur de société. Esenca. <https://tinyurl.com/7fzjdix5>, consulté le 26/11/2024

¹⁶ Paulus, M. (2023). S'allier à un combat qui ne nous concerne pas directement : comment se positionner ? <https://tinyurl.com/37jvkyar>, p3, consulté le 14/06/2024

¹⁷ Sunrise Community. Être un allié en 2021. <https://tinyurl.com/ycxewenj>, consulté le 01/07/2024

réparées »¹⁸, utiliser des termes péjoratifs pour parler des personnes en situation de handicap, une école qui refuse d'adapter ses installations pour les élèves en situation de handicap, etc. Le validisme est un terme encore trop peu connu, qui pourtant explique la plupart des choix (conscients ou inconscients) et comportements que les individus font. Notons d'ailleurs que les personnes en situation de handicap ont parfois elles-mêmes des pensées et comportements validistes intégrés. À échelle politique, le principe du Handistreaming se révèle être un véritable outil de lutte contre le validisme : « Il consiste ainsi en un projet politique inclusif, encourageant à intégrer le handicap, ainsi que la promotion des droits de l'Homme des personnes en situation de handicap, dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de toutes les politiques publiques fédérales, régionales, communautaires et communales.¹⁹ »

¹⁸ Ibid., consulté le 01/07/2024

¹⁹ Paulus, M. (2022). Le handistreaming : une solution miracle pour des politiques inclusives ? Esenca. <https://tinyurl.com/3ew4tp2t>, p 6, consulté le 26/11/2024

2. Méthodologie de travail

Dans le cadre de notre reconnaissance en Éducation Permanente, nous avons utilisé une méthode de recherche qualitative dans cette étude. C'est-à-dire que nous avons exploré l'inclusion des personnes en situation de handicap au niveau communal à travers plusieurs sources différentes. Certaines proviennent de la littérature, d'autres de notre expérience de terrain et des entretiens réalisés.

Nous ne prétendons pas à l'exhaustivité des expériences et témoignages des communes sur leur parcours et engagement dans le secteur du handicap. Ainsi, nous avons mené une étude de cas avec six communes très différentes les unes des autres sur base volontaire. Cela nous a permis une analyse plus approfondie avec une richesse de données qualitatives, croisées avec une série d'autres données et réflexions que nous menons.

2.1. Les communes

Nous avons mené des entretiens avec six communes situées dans la Fédération Wallonie-Bruxelles avec différents courants politiques, réalités socioéconomiques, démographiques et toutes labélisées, lors d'une ou plusieurs mandatures communales, avec le Label Handycity®.

Voici une vue d'ensemble des profils des communes qui ont participé à cette étude.

Région	Densité	Nombre d'obtention du Label Handycity®
Bruxelles-Capitale	Urbaine	2
Charleroi, Centre & Soignies	Rurale	1
Liège	Urbaine	3
Luxembourg	Rurale	1
Mons Wallonie-Picarde	Rurale	3
Namur	Rurale	3

2.2. Les entretiens

Nous avons réalisé un questionnaire en ligne, élaboré sur la base des questions de recherche. Il a été envoyé à 7 communes²⁰ par mail en juillet 2024 à la suite des élections européennes, législatives et régionales de juin 2024. 4 communes ont répondu sur les 7 invitées. Par conséquent, 3 autres communes ont été invitées dont 2 ont répondu. Au total, 5 communes ont répondu au questionnaire en ligne et nous avons réalisé un entretien par Teams à la demande d'une des communes.

En plus de ce questionnaire, nous avons également basé nos analyses sur les différentes analyses rédigées sur l'implication des communes dans le secteur du handicap²¹ et les réponses

²⁰ Une commune de chaque région a été invitée : Liège, Luxembourg, Mons Wallonie-Picarde, Bruxelles-Capitale, Charleroi, Centre & Soignies, Namur et Brabant-Wallon.

²¹ Pour consulter nos différentes analyses et études : <https://www.esenca.be/analyses-et-etudes/>

de ces communes à un questionnaire d'évaluation du Label Handycity® mené par Esenca entre juillet et août 2024. À la fin de la mandature du label (2019-2024) et afin de faire évoluer le Label Handycity®, Esenca a mené une évaluation du projet sur différents aspects : la Charte, le processus et les différentes étapes, la labellisation, l'implication d'Esenca et des suggestions pour le futur. En plus du personnel d'Esenca, 66 communes ont également participé à cette évaluation (60 ayant obtenu le Label et 6 n'ayant pas obtenu le label). Les résultats de cette évaluation nous permettent de tirer des enseignements pour toutes les communes, qu'elles soient dans le processus Handycity® ou non.

Les apports des communes ont été très riches. Dû au caractère non exhaustif de cette étude, nous avons cité que quelques éléments illustratifs parce qu'ils permettent d'être appliqués ou d'être réfléchis par l'ensemble des communes.

2.3. Une analyse thématique

Les réponses au questionnaire ont été analysées par thème. L'analyse thématique consiste à identifier, organiser et interpréter les thèmes et tendances récurrentes dans l'ensemble des données, des entretiens et des documents. Elle permet d'identifier des thèmes liés à la question de recherche, en regroupant les données autour de codes ou catégories.

Les codes attribués dans cette étude sont les suivants :

1. Engagement des communes
2. Obstacles rencontrés par les communes
3. Exemples de bonnes pratiques
4. Signification et utilité du Label Handycity®

Codes	Thèmes
Engagement des communes	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'accessibilité des infrastructures communales 2. L'inclusion professionnelle et sociale 3. Services dédiés au handicap 4. Partenariats et collaborations
Obstacles rencontrés par les communes	<ol style="list-style-type: none"> 5. Budget insuffisant 6. Des infrastructures inaccessibles 7. Manque de connaissance, préjugés et faible participation citoyenne
Exemples de bonnes pratiques communales	<ol style="list-style-type: none"> 8. Emploi 9. Sensibilisation citoyenne 10. Formation et sensibilisation du personnel communal 11. Logement 12. Espaces publics et touristiques 13. Services de proximité
Signification et utilité du Label Handycity®	<ol style="list-style-type: none"> 14. Reconnaissance et légitimité

	<ul style="list-style-type: none">15. Motivation16. Accompagnement et soutien17. Levier de négociation au sein de la commune18. Le Handistreaming et une application transversale
--	--

3. Les communes au cœur de l'inclusion

3.1. Pourquoi les communes sont-elles essentielles à l'inclusion ?

Pourquoi porter tant d'importance aux communes quand on parle de l'inclusion des personnes en situation de handicap ?

« Parce que la commune, la ville, le quartier, c'est notre lieu de vie, notre premier "quotidien", les relations avec les voisins, l'accès indispensable et nécessaire aux services comme les documents et les démarches officiels, les loisirs, les sports, la scolarité, la convivialité... »

Handyalogue Esenca. (2021). La commune : la pierre angulaire de l'inclusion.
<https://tinyurl.com/mt52shkj>, consulté le 14/10/2024

Les communes jouent un rôle central dans l'inclusion parce qu'elles sont le premier lieu de vie de la population²². En tant qu'entités locales, leurs différents services, le personnel, les structures locales sont en contact direct avec les habitants et **connaissent davantage les réalités du terrain**, ainsi elles sont **les mieux placées pour identifier les besoins** spécifiques des personnes en situation de handicap sur leur territoire, qu'il s'agisse de mobilité, d'accès aux services publics, d'adaptation des infrastructures, de logement, d'enseignement, etc. La proximité des communes avec la population et leur connaissance des besoins locaux leur permet de mettre en œuvre des actions et de concevoir des solutions qui ont un impact direct sur la qualité de vie des personnes en situation de handicap²³ tels que :

- service d'aide à la **demande d'allocations**
- carte de stationnement PMR
- logements adaptés/adaptables
- chèque taxi
- réduction redevance télédistribution
- aides individuelles pour les démarches sociales
- télévigilance.

Les communes sont des acteurs clés dans la mise en œuvre des politiques régionales, nationales, européennes et internationales. Elles adaptent toutes ces politiques aux réalités locales, ce qui leur permet de répondre de manière adaptée aux besoins de sa population. Elles constituent un endroit prioritaire où assurer l'inclusion des personnes en situation de handicap. Les communes sont également garantes de la mise en application de politiques ou de projets qui répondent réellement au besoin de leur population. Si certaines législations, dispositifs d'aides, etc. sont de

²² Esenca. (2024). Construire ensemble les politiques de demain. Mémoire communal. Esenca.
<https://tinyurl.com/ybyt2za3>, consulté le 19/09/2024

²³ Eboko, R. (2019). L'inclusion à échelle communale, transformer le premier lieu de vie des citoyens en opportunité de concertation et d'autodétermination des personnes en situation de handicap. Esenca.
<https://tinyurl.com/4mvcs4rm>, consulté le 19/09/2024

la responsabilité d'autres niveaux de pouvoir, chaque commune est en mesure d'identifier les manquements sur son terrain et mener des politiques liées. Ainsi, les besoins peuvent se révéler très différents d'une commune à l'autre (milieu urbain ou rural, réalité démographique de la commune, offre de services publics, mobilité, vie associative, etc.)

3.2. Un cadre légal solide pour les communes, mais avec ses limites

L'inclusion des personnes en situation de handicap est encadrée par plusieurs textes législatifs au niveau international, européen et belge, qui définissent les responsabilités des différents niveaux de pouvoir, y compris les communes, dans la promotion de cette inclusion. Décryptons ces cadres légaux, plans et dispositifs plus en détail et pointons-en les limites.

Si ces cadres légaux, plans d'action, programmes, etc. soutiennent et guident les pouvoirs dans la mise en place de politiques inclusives, ils ont donc un pouvoir limité, notamment par l'absence de sanctions, mais aussi par la non-attribution d'enveloppe budgétaire conséquente pour la mise en place d'initiatives. Par ailleurs, plusieurs plans sont « saccadés » et dépendent donc de périodes politiques suite aux élections. Il est alors difficile de travailler de manière pérenne dans ces conditions.

3.2.1. Niveau international

Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) des Nations Unies (2006)²⁴

Cette convention est l'instrument juridique international clé pour la protection et la promotion des droits des personnes en situation de handicap. La Belgique l'a ratifiée en 2009. Elle engage les États à adopter des mesures à tous les niveaux (national, régional et local) pour garantir les droits des personnes en situation de handicap, notamment en matière d'accessibilité, de non-discrimination, de participation sociale, et d'accès aux services publics, qui sont souvent de la compétence des communes.

L'ONU évalue régulièrement les efforts de chaque signataire de la Convention. Cette évaluation est faite en collaboration avec les différents gouvernements et la société civile. Le rapport alternatif²⁵ du BDF sur la mise en œuvre de la CDPH en Belgique met en évidence les limites dans divers domaines. Parmi ces limites, on note : une intégration limitée de la perspective du handicap dans les politiques générales (Handistreaming) ; de nombreux bâtiments publics restent inaccessibles (rampe absente, signalisation inadéquate) ; il y a un manque d'alternatives accessibles pour les transports en commun, surtout en milieu rural, etc. Ces lacunes démontrent un écart significatif entre les principes de la CDPH et leur application pratique.

Programme de développement durable 2030 des Nations Unies (2015)²⁶

²⁴ Nations Unies. (2006). Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif. <https://tinyurl.com/5e8abpt7>, consulté le 20/09/2024.

²⁵ BDF. (2024). Rapport alternatif aux 2ème et 3ème rapports périodiques combinés soumis par la Belgique. <https://tinyurl.com/mr3hmppy>, consulté le 28/11/2024

²⁶ Nations Unies. (2015). Résolution adoptée par l'Assemblée générale le 25 septembre 2015. Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030. <https://tinyurl.com/4mhchw4y>, consulté le 20/09/2024

Ce programme, signé par tous les membres des Nations Unies, notamment la Belgique, comprend 17 « Objectifs de développement durable » (ODD) pour éliminer la pauvreté, les inégalités et protéger la planète d'ici 2030. Les ODD incluent des engagements pour promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap, notamment l'accès aux infrastructures, aux services sociaux, à l'emploi et à l'éducation.

Même si ce Programme est basé sur des déclarations politiques et avec un caractère universel, il est non contraignant. Les ODD sont des engagements volontaires, sans mécanismes d'application stricts, ce qui limite leur portée en cas de non-respect. De plus, l'évaluation des progrès nationaux dans la mise en œuvre de l'Agenda 2030 y la réalisation des 17 objectifs, est également volontaire mais fortement encouragée.

3.2.2. Niveau européen

Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (2000)²⁷

Cette Charte a été adoptée en 2000 et est devenue juridiquement contraignante en 2009. Faisant partie de l'UE, la Charte a la primauté sur le droit national²⁸ et peut être invoquée devant les tribunaux nationaux. Elle garantit le droit à l'égalité, à la non-discrimination et à la dignité des personnes, y compris celles en situation de handicap. Elle s'applique à toutes les politiques et actions de l'UE et des États membres dans leur mise en œuvre de la législation européenne. Les communes doivent s'assurer que leurs actions respectent ces principes²⁹.

Depuis 2010, la Commission européenne publie des rapports annuels sur l'application de la Charte avec des réalisations et des défis identifiés dans le domaine politique choisi. Le rapport de 2024 se concentre sur le financement de l'UE destiné à promouvoir, protéger et faire respecter les droits fondamentaux dans l'ensemble de l'UE³⁰.

Stratégie européenne en faveur des droits des personnes handicapées 2021-2030 (2021)³¹

La Stratégie de 2021-2030 s'appuie sur les résultats de la précédente stratégie européenne de 2010-2020³². Cette nouvelle stratégie vise à garantir que les personnes en situation de handicap puissent exercer leurs droits dans des conditions d'égalité avec les autres. L'inclusion au niveau local, notamment dans l'accès aux services publics, à l'emploi, au logement et à la mobilité, est encouragée, avec un rôle important pour les autorités locales (dont les communes) dans sa mise en œuvre.

²⁷ Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. (2000). Journal officiel de l'Union européenne C 202/389. <https://tinyurl.com/42tf7rta>, consulté le 20/09/2024

²⁸ ENNHRI. (2019). Implementation of the EU Charter of Fundamental Rights. <https://tinyurl.com/r33yrx6k>, consulté le 28/11/2024

²⁹ Pour plus d'informations sur la valeur ajoutée de la Charte au niveau local, consulter : FRA. (2020). La Charte dix ans après : comment libérer pleinement son potentiel ? <https://tinyurl.com/2c7smd5j>, consulté le 28/11/2024

³⁰ Commission européenne. (2024). Rapport annuel 2024 sur l'application de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. <https://tinyurl.com/mv2txcvj>, consulté le 28/11/2024

³¹ Commission européenne. (2021). Union de l'égalité : Stratégie en faveur des droits des personnes handicapées 2021-2030. <https://tinyurl.com/43rfeet6>, consulté le 14/10/2024

³² Commission européenne. (2010). Stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées : un engagement renouvelé pour une Europe sans entraves. <https://tinyurl.com/mrmbmh3k>, consulté le 28/11/2024

L'évaluation sur dix ans³³ montre que, malgré le progrès accompli, des améliorations sont nécessaires vu que les personnes en situation de handicap sont toujours confrontées au risque de pauvreté et d'exclusion sociale, et leurs droits ne sont pas toujours respectés. L'absence de contrainte juridique fait que la Stratégie n'a pas de pouvoir pour les États membres ce qui impacte la réalisation des droits des personnes en situation de handicap.

3.2.3. Niveau belge

Constitution belge, article 22ter (2021)³⁴

L'article 22ter de la Constitution belge garantit le droit à une pleine inclusion de toute personne en situation de handicap, et les pouvoirs publics doivent adopter des mesures en vue de promouvoir leur inclusion.

L'article 22ter, bien qu'incorporant les principes de la CDPH, présente des zones d'ombre et des risques. Comme identifié dans une analyse d'Esenca³⁵, les principaux défis sont : la variété des définitions du handicap qui pose un problème, notamment la question de l'inclusion de la santé mentale, le manque de clarté sur ce que recouvre exactement le terme « aménagements raisonnables », et la hiérarchie des normes entre la Constitution belge et la jurisprudence européenne. Ces ambiguïtés risquent de ne pas favoriser des avancées concrètes pour les personnes en situation de handicap.

Loi anti-discrimination (2007)³⁶

Cette loi interdit toute forme de discrimination fondée sur plusieurs critères, notamment le handicap.

Le rapport d'évaluation d'Unia³⁷ analyse l'évolution de la loi anti-discrimination avant et après 2007. Les signalements et les dossiers traités par Unia par rapport au handicap ont augmenté, indiquant une meilleure sensibilisation des droits. Les principaux domaines concernés incluent l'emploi, les services et l'enseignement. Les actions en justice et les jugements favorables aux plaignants ont aussi progressé depuis 2008. Toutefois, Unia souligne des lacunes persistantes, notamment dans la protection des victimes et propose des recommandations pour renforcer leur accès à la justice et améliorer l'application de la loi.

Plans régionaux d'action pour les personnes en situation de handicap

Les différentes régions belges encadrent l'action des communes pour la mise en œuvre des politiques d'inclusion des personnes en situation de handicap. Les communes sont souvent

³³ Commission européenne. (2020). Commission staff working document. Evaluation of the European Disability Strategy 2010-2020. <https://tinyurl.com/4dv4n2kb>, consulté le 28/11/2024

³⁴ Senate. La Constitution belge. <https://tinyurl.com/487tnan9>, consulté le 14/10/2024

³⁵ Paulus, M. (2022). L'article 22ter de la Constitution : entre espoir et zones d'ombre. ASPH. <https://tinyurl.com/yhcnj7av>, consulté le 23/10/2024

³⁶ Justel. (2007). 10 mai 2007 — Loi tendant à lutter contre certaines formes de discrimination. <https://tinyurl.com/yeyshhxz>, consulté le 23/10/2024

³⁷ UNIA. (2017). Evaluation. <https://tinyurl.com/3yfv37z6>, consulté le 28/11/2024

responsables de l'application locale de ces plans. Le Handistreaming³⁸ apparaît dans plusieurs de ces plans pour travailler à l'inclusion des personnes en situation de handicap³⁹.

Ces différents cadres législatifs internationaux, européens et belges offrent une base solide pour l'inclusion des personnes en situation de handicap. Toutefois, leur efficacité reste limitée par plusieurs facteurs, comme l'absence de sanctions et de contrôles, qui renforce l'aspect théorique de ces textes. Leur mise en œuvre varie donc selon les ressources locales, les priorités politiques et les volontés des personnes impliquées. Un cadre légal plus contraignant et un suivi rigoureux sont pourtant nécessaires pour garantir une inclusion effective et de qualité.

3.3. Mandat des communes en matière d'inclusion ; une responsabilité de première ligne

Les mandats des communes en matière d'inclusion sont inscrits dans des documents stratégiques tels que les **Déclarations de politique générale (DPG)** et les **Plans stratégiques transversaux (PST)**. Ces outils permettent aux communes de définir leurs priorités et d'élaborer des actions en fonction des besoins locaux, tout en intégrant transversalement le principe d'inclusion dans les politiques publiques (éducation, logement, emploi, santé, mobilité, etc.). Cependant, la mise en œuvre de ces actions varie selon les communes, en fonction de leur engagement, de leurs ressources financières et des obstacles spécifiques qu'elles rencontrent (voir section 4.2.).

Les PST, en particulier, constituent un cadre structurant pour guider les politiques communales. **Nous encourageons vivement les communes à inscrire dans ces outils une réelle politique de Handistreaming.** Cela consiste à intégrer le handicap dans toutes les étapes des politiques publiques — de leur conception à leur évaluation — pour garantir qu'aucune mesure ne soit excluante ou discriminatoire. Cela implique notamment de consacrer systématiquement un chapitre explicitement dédié au Handistreaming, pour chaque domaine de compétence touchant au handicap. Par exemple, chaque PST (ainsi que chaque plan d'action ou plans fédéraux) devrait intégrer un point clair sur la gestion du Handistreaming au sein de la commune, garantissant que les besoins des personnes en situation de handicap soient pris en compte de manière systématique, planifiée et cohérente.

« Le Handistreaming consiste ainsi en un projet politique inclusif, encourageant à intégrer le handicap, ainsi que la promotion des droits de l'Homme des personnes en situation de handicap, dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de toutes les politiques publiques fédérales, régionales, communautaires et communales.⁴⁰ »

Cette approche est particulièrement pertinente au niveau local, car les communes sont les premières instances auxquelles la population s'adresse pour leurs besoins quotidiens. Bien que

³⁸ Voir section 3.3 pour une explication de ce terme.

³⁹ Pour en savoir plus sur l'état des lieux du cadre légal qui entoure l'application du handicap et des politiques publiques, lire l'étude Esenca. Paulus, M. (2022). Le handistreaming : une solution miracle pour des politiques inclusives ? Esenca. <https://tinyurl.com/3ew4tp2t>, consulté le 14/10/2024

⁴⁰ Paulus, M. (2022). Le handistreaming : une solution miracle pour des politiques inclusives ? Esenca. <https://tinyurl.com/3ew4tp2t>, consulté le 14/10/2024

des progrès aient été réalisés dans d'autres domaines (par exemple, le gender mainstreaming pour l'égalité femmes-hommes), le Handistreaming reste encore sous-développé et souvent perçu comme une compétence spécifique ou sectorielle⁴¹. Selon certaines communes interrogées dans le cadre de cette étude, il existe une résistance fréquente face à l'intégration du Handistreaming dans les services publics : le handicap est souvent perçu comme une contrainte supplémentaire plutôt que comme une opportunité d'amélioration pour toutes et pour tous.

« Souvent quand on arrive à un service et on dit qu'il faut prendre en charge le handicap, pour eux c'est vu comme un travail en plus, une difficulté en plus, des embêtements, etc., ils sont déjà débordés comme ça. Donc, pour répondre à ça, je parle souvent du validisme quand je présente mes documents. Dans mon plan d'action j'ai mis ce que c'est le validisme, j'ai fait un peu de pédagogie. Et par rapport aux services qui trouvent que c'est trop de boulot, je leur dis toujours que travailler, penser à l'accès à un service public qui soit physique ou en ligne sous l'angle du handicap, ça va améliorer l'accessibilité à 100% des citoyennes et des citoyens. S'ils pensent au handicap, d'office ça va aller mieux pour les autres. Donc ça va améliorer la vie des citoyens parce que les autres qui n'ont pas de handicap, ils ont plus de plaisir d'aller vers la commune et ça sera plus facile pour eux aussi, etc. Ça, c'est un peu le discours que j'essaie d'avoir. Mais les gens ne le voient pas trop comme ça. » Commune de la Région de Bruxelles-Capitale

L'approche pédagogique adoptée met en avant l'un des principes fondamentaux du Handistreaming : travailler (notamment) à l'accessibilité sous l'angle du handicap profite à l'ensemble de la population, en améliorant l'expérience de toutes les personnes, qu'elles soient « valides » ou en situation de handicap. Cet argument démontre la valeur universelle du Handistreaming, non comme un fardeau, mais comme un bénéfice pour une société inclusive. Cependant, la persistance de cette perception négative souligne le besoin d'une sensibilisation continue des services publics pour surmonter les préjugés et intégrer naturellement le Handistreaming dans leurs pratiques quotidiennes.

Pour être efficace, cette approche doit inclure une véritable consultation des personnes en situation de handicap, selon le principe « rien sur nous sans nous ». La Charte Communale de l'inclusion des personnes en situation de handicap, initiée par Esenca en 2000 (voir section 5.2.), illustre par exemple cette dynamique en offrant un cadre de référence pour guider les communes vers une inclusion plus systématique.

L'échelle communale est donc un lieu privilégié pour la mise en œuvre du Handistreaming. C'est à ce niveau que les résultats sont les plus visibles et concrets pour les habitantes et les

⁴¹ Ibid.

habitants : des infrastructures accessibles, des services adaptés et une inclusion dans toutes les sphères de la vie renforcée. En inscrivant le Handistreaming comme une priorité explicite dans leurs PST, les communes peuvent faire un pas décisif vers une société réellement inclusive.

4. Les communes et les personnes en situation de handicap : quels engagements concrets et pour quels effets ?

4.1. Quelques actions des communes

Les communes développent des approches variées pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap, adaptées aux spécificités et priorités locales. Les initiatives mentionnées dans cette étude sont des exemples de mise en œuvre locale des principes de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CDPH) et résonnent avec certains des domaines de la Charte Handycity® (fonction consultative et sensibilisation ; accueil de la petite enfance, intégration scolaire et parascolaire ; emploi ; accessibilité plurielle ; inclusion dans les loisirs). Les parcours des six communes analysées, en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap révèlent quatre grands domaines : **accessibilité des infrastructures, inclusion professionnelle et sociale, services dédiés au handicap, et partenariats stratégiques**. Chaque commune aborde ces enjeux en fonction de ses priorités locales et des besoins de sa population. Différents canaux comme notre expérience quotidienne de terrain depuis plus de cent ans mais aussi les réalités qui nous reviennent, via notre contact center, nos mandats et notre travail politique nous permettent d'affirmer que les éléments évoqués par ces communes sont assez représentatifs des réalités en Fédération Wallonie-Bruxelles.

4.1.1. Accessibilité des infrastructures communales

La CDPH impose aux États signataires de garantir l'**accessibilité physique aux bâtiments, services de transport, technologies et autres installations ouvertes au public (Article 9)**. Le mémorandum communal d'Esenca⁴² insiste sur l'importance de ce principe en promouvant une accessibilité plurielle : cela signifie que l'accessibilité doit être pensée pour couvrir tous les aspects de la vie quotidienne.

Les communes, dans cet esprit, doivent s'engager à rendre accessibles les voiries, trottoirs, parkings et bâtiments publics, mais aussi à vérifier et maintenir ce niveau d'accessibilité en mobilisant des experts. Améliorer l'accessibilité des infrastructures communales est une priorité partagée par toutes les communes dans cette étude et est un élément pointé dans la charte d'inclusion du label Handycity®. Des exemples d'initiatives accessibles émergent : dans des communes comme dans les régions de Charleroi, Centre & Soignies, Bruxelles-Capitale et Liège, les normes d'accessibilité incluent l'ajout de rampes, d'ascenseurs, de toilettes adaptées, et de dispositifs pour les personnes malvoyantes. Pour concrétiser ces actions, les communes consultent des services en accessibilité afin de garantir un cadre conforme et inclusif. Il est important de noter que les experts dans ce domaine sont les bureaux d'expertise en accessibilité présents en FWB⁴³.

Enfin, il est important de souligner que l'accessibilité ne doit pas se limiter à l'accessibilité physique. Par exemple, l'accessibilité numérique est tout aussi importante. Cela passe par le fait

⁴² Esenca. (2024). Construire ensemble les politiques de demain. Mémorandum communal. Esenca. <https://tinyurl.com/ybyt2za3>, consulté le 14/11/2024

⁴³ Source : <https://tinyurl.com/4hf26kak>, consulté le 26/11/2024

d'avoir des sites internet et applications en conformité avec les législations⁴⁴ en vigueur afin d'en permettre un usage autonome à toute la population. Cependant, en parallèle aux démarches en ligne, les communes doivent aussi assurer des alternatives pour la population en situation de fragilité numérique (par exemple : maintenir des guichets physiques et garantir des services en présentiel pour toutes et tous). En assurant une accessibilité plurielle, les communes permettent une participation égale et autonome de toutes les citoyennes et tous les citoyens. Ces éléments sont importants car ils peuvent constituer un frein important à l'accès aux droits des personnes en situation de handicap et aux services de la commune. D'ailleurs, l'Ordonnance « Bruxelles Numérique » portée par Bernard Clerfayt ne garantissait pas, selon une série d'actrices et d'acteurs de terrain, dont Esenca, le maintien suffisant de guichets physiques dans une ère de numérisation des services. Une action en justice contre l'Ordonnance est donc en cours⁴⁵.

4.1.2. Inclusion professionnelle et sociale

La CDPH impose aux États signataires à promouvoir l'égalité des chances pour les personnes en situation de handicap en matière d'emploi et de participation à la vie sociale et culturelle (articles 27 et 30).

Cette exigence de la Convention est cruciale pour les personnes en situation de handicap. Cela implique de développer des politiques proactives qui vont au-delà des quotas d'embauche, en réduisant les obstacles à l'emploi, en soutenant les besoins spécifiques des travailleuses et travailleurs en situation de handicap et en promouvant un environnement de travail inclusif.

Certaines communes interrogées dans le cadre de cette étude se distinguent par leurs actions exemplaires. En Région de Bruxelles-Capitale, un **plan de diversité** a été adopté par une commune pour intégrer les personnes en situation de handicap dans le monde du travail. Ce plan comprend des mesures visant à rendre les offres d'emploi accessibles à toutes et à tous, à adapter les processus de recrutement et à encourager un environnement de travail non discriminatoire.

« Il y a un plan de diversité...où on a reporté des actions liées au handicap qu'on aimerait mettre en place. Entre autres, avoir plus d'accessibilité au moment du recrutement, que ce soient les annonces en ligne, que la communication soit aussi inclusive pour le handicap aussi. Dans chaque offre d'emploi, il est indiqué qu'aucune forme de discrimination n'aura lieu qu'aucune discrimination ne soit faite. Donc, toutes les personnes même si elles sont en situation de handicap, peuvent prétendre à un emploi. Et s'il y a un besoin d'un entretien spécifique avec un aménagement raisonnable plus spécifique, on est tout à fait OK avec ça. » Commune de la région Bruxelles-Capitale

⁴⁴ Par exemple, la Directive européenne pour l'accessibilité des sites internet demande aux États membres de l'Union européenne d'assurer que tous les sites internet et toutes les applications mobiles des services publics dans leur territoire doivent être accessibles. Voir : Directive relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles du secteur public. <https://tinyurl.com/2uszz5s9>, consulté le 15/11/2024

⁴⁵ Source : CAWaB. Action en justice contre l'ordonnance Bruxelles Numérique pour garantir un contact humain. <https://tinyurl.com/3e2y7tsp>, consulté le 26/11/2024

Cette initiative répond aux recommandations de l'article 27 de la CDPH et démontre une volonté institutionnelle de supprimer les barrières à l'emploi, tout en assurant un maintien à l'emploi grâce à des aménagements raisonnables et un soutien continu. Elle représente une démarche essentielle pour leur inclusion professionnelle et pourrait servir d'exemple pour d'autres communes et employeurs afin de réduire notamment le taux de chômage parmi les personnes en situation de handicap qui sont en capacité de travailler, moyennant parfois des aménagements.

D'autres communes, comme en région luxembourgeoise, complètent ces efforts par des initiatives d'inclusion dès le plus jeune âge. En organisant des stages d'été avec un encadrement pour les enfants en situation de handicap, elles soutiennent leur socialisation et leur préparation à la vie active. Ces exemples montrent que l'inclusion professionnelle des personnes en situation de handicap nécessite une approche intégrale : respecter les quotas, collaborer avec des ASBL pour le recrutement, valoriser la sous-traitance avec des entreprises de travail adapté (ETA) et sensibiliser l'ensemble des acteurs à la lutte contre les stéréotypes. Ces politiques inclusives dès le plus jeune âge et maintenue tout au long de la vie renforcent la responsabilité des employeurs publics et privés dans l'élimination des discriminations et la promotion de l'autonomie des personnes en situation de handicap par le travail, quand cela s'avère possible.

La complémentarité de ces initiatives démontre que c'est en agissant concrètement pour l'inclusion dans toutes les sphères de la vie, et ce dès le plus jeune âge que la commune augmente l'inclusion des personnes en situation de handicap et travaille durablement à un changement de mentalités, mais aussi de pratiques sur le terrain et de politiques publiques. C'est la raison pour laquelle le principe du Handistreaming est essentiel : il traverse toutes les sphères de la vie et garantit ainsi à chaque personne en situation de handicap une pleine inclusion dans la société.

4.1.3. Services dédiés au handicap

La CDPH impose aux États signataires de garantir aux personnes en situation de handicap des services de soutien (article 4) et le droit à vivre de manière indépendante (article 19).

L'autonomie de vie des personnes en situation de handicap provient de leur droit à l'autodétermination, notamment dans le choix de leur lieu de vie, comme le rappelle la CDPH. Ces principes rejoignent les revendications d'Esenca⁴⁶, qui défend le droit des personnes en situation de handicap à être reconnues comme expertes de leurs propres besoins. Esenca plaide d'ailleurs pour un renforcement des services d'aides à domicile et de l'assistance personnelle, essentiels pour maintenir une vie de qualité à domicile, mais aussi pour pouvoir de manière autonome en sortir.

Dans cette perspective, les communes interviewées dans le cadre de cette étude expliquent avoir un rôle central, en mettant en place des services de soutien variés :

⁴⁶ Esenca. (2024). Construire ensemble les politiques de demain. Mémoire communal. Esenca. <https://tinyurl.com/ybyt2za3>, consulté le 14/11/2024

- Un service « ACCESSPLUS » s’engage pour l’accessibilité des infrastructures publiques et privées, favorisant ainsi une autonomie de déplacement et une participation des personnes en situation de handicap à la vie locale.
- Un service « Handicontact » accompagne les personnes en situation de handicap en leur offrant des informations sur leurs droits et les services disponibles, facilitant leur quotidien.
- Un pôle « handicap et autonomie » qui fournit un accompagnement personnalisé, qui permet aux personnes en situation de handicap de maintenir leur autonomie et de bénéficier d’un soutien adapté à leurs besoins.

Ces initiatives communales renforcent un réseau de soutien indispensable pour garantir l’autonomie et la dignité des personnes en situation de handicap. Bien que cruciales, elles sont souvent limitées par des contraintes financières, structurelles et organisationnelles auxquelles les communes doivent faire face. Si les communes connaissent généralement les besoins de leur population, la mise en œuvre des services dépend de nombreux facteurs, comme les priorités politiques, les ressources disponibles et des collaborations possibles avec d’autres acteurs locaux. Ainsi, bien que ces initiatives démontrent une volonté d’inclusion et d’accompagnement, parfois elles ne suffisent pas à répondre pleinement aux besoins des personnes en situation de handicap.

4.1.4. Partenariats et collaborations

La CDPH impose aux États signataires de favoriser des partenariats avec les organisations internationales et régionales compétentes et la société civile (article 32).

L'article 32 souligne l’importance de la coopération entre différentes parties prenantes pour faciliter le partage de ressources et de savoir-faire, ce qui peut accélérer l’inclusion des personnes en situation de handicap et la mise en œuvre de pratiques inclusives. Cela rejoint les revendications d’Esenca, pour une concertation permanente et inclusive des personnes en situation de handicap et/ou de leurs représentantes et représentants pour assurer une réelle participation de ces personnes dans les décisions qui les concernent.

« Pour soutenir l’inclusion des personnes en situation de handicap dans la société, il importe de travailler en synergie avec les organismes spécialisés et de s’appuyer sur leur expertise. » Commune de la région de Liège

Des exemples des communes interviewées dans le cadre de cette étude dans des régions comme Bruxelles-Capitale, Liège ou Charleroi, Centre & Soignies montrent que des collaborations avec des associations spécialisées permettent de renforcer leurs services et initiatives dans divers domaines : insertion professionnelle, accessibilité ou accompagnement à l’inclusion.

Pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap, il est essentiel que les communes établissent des liens concrets avec d’autres structures et instances, telles que les

conseils consultatifs communaux des personnes en situation de handicap, et veillent à leur continuité, pour éviter toute discontinuité entre les mandats⁴⁷. Ces conseils permettent d'écouter et de comprendre les réalités des personnes en situation de handicap, mais aussi de les inclure dans la conception et la révision des politiques communales, rendant ainsi les actions locales plus inclusives et adaptées. Cette approche, mise en œuvre dans certaines communes en région de Liège, de Bruxelles-Capitale, du Luxembourg, de Mons Wallonie-Picarde et de Charleroi Centre & Soignies, facilite une transmission fluide des dossiers en cours et une collaboration continue entre communes et associations, favorisant l'inclusion et une meilleure coordination de l'ensemble des actions. Elle fait aussi écho au principe « rien sur nous sans nous » qui augmente les probabilités de succès des actions développées à tous les niveaux, y compris au niveau communal.

4.2. Bonnes pratiques au niveau communal ; tour d'horizon

Voici un aperçu des quelques bonnes pratiques et des actions mises en œuvre par certaines communes pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Ces exemples illustrent la diversité des initiatives développées au niveau communal pour répondre aux besoins variés des personnes en situation de handicap. Les bonnes pratiques présentées ici ne sont pas exhaustives et sont parfois à nuancer. Elles peuvent toutefois inspirer des communes, des collectifs de citoyennes et citoyens, des cabinets politiques dans leurs démarches !

4.2.1. Emploi

Certaines initiatives se concentrent sur l'emploi des personnes en situation de handicap, en atteignant des quotas d'engagement et en travaillant à poursuivre l'engagement des personnes en situation de handicap au-delà des quotas⁴⁸. Elles s'appuient sur un soutien institutionnel fort, notamment de la part du Collège communal et de la direction, pour mettre en place des projets ambitieux. D'autres actions citées par les communes favorisent l'inclusion professionnelle en adaptant les postes de travail aux besoins spécifiques des employées et employés, par exemple pour des personnes malvoyantes ou malentendantes.

4.2.2. Sensibilisation citoyenne et événements inclusifs

Plusieurs communes mettent en place des initiatives pour sensibiliser les citoyennes et citoyens aux enjeux du handicap pour réduire les préjugés envers les personnes en situation de handicap. Des événements comme des tables rondes, des après-midis d'échange ou des salons annuels permettent de rassembler différents publics pour mieux comprendre les réalités autour du handicap, pour les personnes directement concernées, mais aussi leurs aidantes et aidants proches, par exemple. Des activités inclusives, comme des joggings ou des événements publics, sont également organisées pour favoriser la mixité sociale et la participation des personnes en situation de handicap à la vie publique, locale et associative.

⁴⁷ Ibid., consulté le 14/11/2024

⁴⁸ Les quotas dans le secteur public varient entre 2% et 5%. Source : <https://tinyurl.com/tmeczxu9>, consulté le 28/11/2024

4.2.3. Formation et sensibilisation du personnel communal

Certaines communes organisent des formations du personnel communal pour assurer une meilleure prise en charge des personnes en situation de handicap dans leurs démarches administratives. Ces formations permettent au personnel de comprendre les besoins des personnes en situation de handicap et d'adopter une posture inclusive et respectueuse de toutes et tous dans leur travail. Il nous semble important de préciser que ces formations doivent être continues et diversifiées, mais aussi adaptées aux besoins spécifiques rencontrés par le personnel communal au vu de sa population.

4.2.4. Logement

Des programmes sont mis en place pour aider les personnes en situation de handicap à adapter leur logement en fonction de leurs besoins. Ces initiatives incluent l'intervention de professionnels, comme des ergothérapeutes, qui se rendent sur place pour évaluer les aménagements nécessaires. Ces services permettent aux personnes en situation de handicap de continuer à vivre de manière autonome et confortable dans leur milieu de vie habituel. Ces initiatives sont indispensables pour assurer le droit des personnes en situation de handicap à faire des choix pour elles-mêmes : il s'agit du droit à l'autonomie ainsi que du droit à l'autodétermination. Si une personne souhaite rester à domicile malgré une perte d'autonomie, ce n'est pas l'absence de solutions qui doit l'en empêcher.

4.2.5. Espaces publics et touristiques

Des initiatives sont mises en œuvre pour rendre les espaces publics et culturels accessibles à toutes et tous. Par exemple, des circuits touristiques adaptés, labellisés ACCESS-I⁴⁹ pour leur inclusivité, permettent une exploration libre pour les personnes ayant différents types de handicaps. Grâce à une application mobile, chaque visiteur peut explorer les circuits en toute autonomie, ce qui renforce l'inclusion dans le domaine culturel et touristique.

4.2.6. Services de proximité

Certaines communes mettent en place des services qui offrent un suivi individualisé pour répondre à des besoins variés. Ces services comprennent par exemple l'aide administrative pour obtenir des cartes de stationnement, des aides financières ou des reconnaissances officielles du handicap. Ils incluent également la coordination de services comme les aides à domicile, les aides ménagères et les soins infirmiers. Ce type de pratiques et de services assurent une qualité de vie aux personnes en situation de handicap, le maintient à domicile quand ce dernier est souhaité et permet également d'alléger, notamment administrativement, la charge liée à la gestion de leur handicap pour les personnes concernées. Ces pratiques de première ligne sont essentielles.

⁴⁹ Access-i évalue et informe sur l'accessibilité des lieux publics et touristiques en Wallonie et à Bruxelles. Cet organisme délivre une certification avec un code couleur. Ceci garantit des informations fiables pour les personnes en situation de handicap. On invite les communes à s'engager jusqu'au bout dans cette démarche pour créer des espaces inclusifs et accessibles à toutes et à tous.

Les différents exemples et pratiques étudiés bien qu’elles ne représentent qu’un petit échantillon de la variété d’initiatives existantes, elles montrent un engagement réel à travers l’emploi, la sensibilisation, les formations, l’aménagement des logements, l’accessibilité des espaces publics et les services de proximité. Ces actions favorisent l’autonomie, la mixité sociale et une meilleure prise en compte des besoins spécifiques. Cependant, leur impact reste parfois limité, notamment par les budgets qui y sont consacrés et une dépendance à des soutiens institutionnels incertains. Les communes belges pourraient s’inspirer de pratiques européennes novatrices⁵⁰ pour développer des solutions.

4.3. Les obstacles et les défis rencontrés par les communes

L’inclusion des personnes en situation de handicap constitue un défi majeur pour les communes. La réalité montre un écart entre les obligations légales et leur mise en œuvre sur le terrain. Les communes sont confrontées à plusieurs obstacles : un budget insuffisant, qui limite les adaptations nécessaires ; des infrastructures inaccessibles, empêchant l’accès aux services publics communaux ; un manque de connaissance et la persistance de préjugés ainsi qu’un manque de participation citoyenne, qui réduit l’impact des initiatives de sensibilisation. Ces défis à la fois financiers, structurels et culturels, nécessitent toute notre attention et une prise en compte intersectionnelle pour permettre une véritable inclusion des personnes en situation de handicap.

4.3.1. Budget insuffisant

Le manque de ressources financières constitue un frein transversal incontestable pour la mise en œuvre de politiques inclusives dans les communes de cette étude. Bien que certaines initiatives locales soient ambitieuses, elles sont freinées par une insuffisance de moyens. Certaines adaptations nécessaires pour rendre les bâtiments communaux accessibles (installation d’ascenseurs adaptés, création de rampes, etc.) exigent des investissements importants.

« C’est le budget qui bloque beaucoup de choses. » Commune de la Région de Bruxelles-Capitale

« Plus de financements de la Région wallonne, du Fédéral et de l’Europe. » Commune de la région de Liège

« Les moyens financiers sont un frein important. » Commune de la région du Luxembourg

⁵⁰ Pour aller plus loin et vous inspirer davantage, vous pouvez consulter des publications de la Commission européenne avec de bonnes pratiques à l’échelle européenne dans de divers domaines. Guide des bonnes pratiques électorales des États membres concernant la participation des citoyens handicapés au processus électoral. Commission européenne. (2023). Guide des bonnes pratiques électorales des États membres concernant la participation des citoyens handicapés au processus électoral. <https://tinyurl.com/27wpfu9a>, Commission européenne. (2024). Catalogue d’actions positives visant à encourager l’embauche des personnes en situation de handicap et à lutter contre les stéréotypes. <https://tinyurl.com/4sjdvcf5>, consulté le 22/11/2024

L'accessibilité, bien que parfois coûteuse, pourrait être mieux gérée avec une planification budgétaire spécifique. Comme l'indique une étude d'Esenca⁵¹, intégrer l'accessibilité dès la conception d'un projet représente environ 2 % du coût total de l'ouvrage, alors qu'une rénovation augmente ce coût à 5 à 7 %. En cas de mise aux normes pour non-conformité, il peut dépasser 15 %, selon la complexité des aménagements (comme l'ajout d'un ascenseur extérieur). Ces chiffres illustrent l'importance d'allouer des budgets spécifiques à l'accessibilité dès le départ. Sans cette anticipation, les projets de mise en accessibilité risquent d'être reportés, parfois sur une prochaine législature, avec un impact direct sur la population. Par exemple, dans une commune de la Région de Bruxelles-Capitale, le manque de budget a ainsi retardé la mise en conformité de plusieurs bâtiments communaux. Il est donc urgent d'allouer des budgets spécifiques pour la mise en accessibilité, afin d'éviter ces obstacles.

Cependant, il convient de noter qu'il existe aujourd'hui des appels à subsides qui commencent à émerger, permettant aux communes d'obtenir un soutien financier pour ces projets d'inclusion et/ou de mise en accessibilité. Toutefois, rappelons que ces projets ne doivent pas être conditionnés à des appels à projets étant donné que cela relève de priorités fondamentales au respect des droits des personnes en situation de handicap. Par ailleurs, les communes peuvent bénéficier de l'accompagnement de services experts en accessibilité, tels que le service Handyaccessible⁵² chez Esenca mais d'autres aussi⁵³, qui offre des conseils pratiques. Parfois, des aménagements simples et peu coûteux peuvent eux aussi avoir un impact positif et améliorer directement la qualité de vie des personnes en situation de handicap⁵⁴.

Les aménagements raisonnables pour les employés en situation de handicap, tels que des outils spécifiques ou des modifications de l'environnement professionnel, ne sont pas systématiquement réalisés. Le financement de ces adaptations est souvent jugé insuffisant par certaines communes. Pourtant, la loi garantit aux travailleuses et travailleurs en situation de handicap le droit à des aménagements raisonnables⁵⁵. Bien que de nombreuses communes soulignent la limite budgétaire comme un frein à la mise en œuvre de politiques inclusives, il est essentiel de rappeler que l'accessibilité relève avant tout d'une obligation légale.

Les communes dépendent fortement des subventions régionales, fédérales ou européennes pour financer leurs projets, et notamment ceux liés à l'inclusion et aux personnes en situation de handicap. Cette dépendance est augmentée par un contexte politique marqué par la montée d'un gouvernement belge de droite et des politiques d'austérité. Ce gouvernement tend à privilégier les réductions budgétaires de services et aides indispensables au respect des droits fondamentaux des personnes en situation de handicap. Dans ce contexte, le budget pour des

⁵¹ Bourdeauducq, C., Cools, M. (2023). L'accessibilité : Un enjeu majeur de Société. Esenca. <https://tinyurl.com/2u7s95w7>, consulté le 12/12/2024

⁵² Un service proposé par Esenca à travers une équipe de conseillères expertes en accessibilité dans les bâtiments, les voiries, les espaces extérieurs et les événements. <https://www.esenca.be/handyaccessible/>, consulté le 14/11/2024

⁵³ Pour une liste des associations actives en accessibilité, consultez le site de l'AVIQ : <https://tinyurl.com/4hf26kak>, consulté le 27/11/2024

⁵⁴ Pour des solutions peu coûteuses, voir : Bourdeauducq, C., Cools, M. (2023). L'accessibilité : Un enjeu majeur de Société. Esenca. <https://tinyurl.com/2u7s95w7>, consulté le 27/11/2024

⁵⁵ UNIA. Qu'est-ce qu'un aménagement raisonnable ? <https://tinyurl.com/4vbp4hvw>, consulté le 27/11/2024

projets comme l'inclusion des personnes en situation de handicap risque d'être réduit, augmentant la fragilité financière des communes. Cette situation aggrave leur difficulté à garantir notamment des infrastructures et des services accessibles et inclusifs, ce qui est en contradiction avec la CDPH.

4.3.2. Des infrastructures inaccessibles

L'inaccessibilité des infrastructures communales est un problème récurrent qui limite l'inclusion des personnes à mobilité réduite (PMR) et des personnes en situation de handicap en général. Ce problème touche la population, mais aussi les employés des administrations locales. Par exemple, dans une commune dans la Région de Bruxelles-Capitale, certains bâtiments ne disposent pas d'ascenseurs adaptés aux chaises roulantes, empêchant des membres du personnel de se rendre dans certaines zones, ce qui peut nuire l'organisation du travail. En région de Charleroi, Centre & Soignies, la situation est similaire pour une commune, avec des espaces communaux mal conçus ou non adaptés. Ces défauts renforcent les inégalités et excluent certaines personnes des activités locales et des services essentiels. Par ailleurs, cela peut également avoir un impact négatif sur l'image des communes. En effet, une commune qui ne peut accueillir tout le monde équitablement est discriminatoire, ce qui peut nuire la confiance des citoyennes et citoyens envers leur commune.

4.3.3. Manque de connaissance, préjugés et faible participation citoyenne : un cercle vicieux

Le manque de connaissance et les préjugés autour des personnes en situation de handicap sont des obstacles significatifs pour les communes interviewées dans le cadre de cette étude. Cela influence la mise en œuvre de politiques inclusives et la compréhension du caractère majeur des mesures prises ou à prendre. Dans plusieurs communes comme dans les régions liégeoise et luxembourgeoise, une méconnaissance des différents types de handicaps est constatée, aussi bien de la part de la population que dans les communes.

« La méconnaissance de la part de la population des difficultés liées aux différents types de handicaps. Malgré les sensibilisations réalisées... la thématique demeure méconnue. » Commune de la région de Liège

« Un autre frein est le manque de sensibilisation, de connaissance. Il faut démystifier la situation du handicap. » Commune de la région du Luxembourg

Le manque de connaissance et les préjugés sont étroitement liés au faible engagement des citoyennes et des citoyens, mais aussi des élu·es et élus communaux. Ces deux obstacles forment un cercle vicieux qui peut freiner les efforts d'inclusion des personnes en situation de handicap au niveau communal. Le faible niveau d'engagement des personnes valides ou en situation de handicap dans des initiatives de sensibilisation constitue un défi majeur pour certaines communes. Il est cependant prioritaire que les sessions de sensibilisation soient principalement destinées aux personnes dites valides pour déconstruire leurs idées reçues et leurs stéréotypes sur le handicap.

Ce manque de participation empêche un véritable dialogue et limite l'impact des actions de sensibilisation des communes pour déconstruire les stéréotypes et préjugés liés au handicap. Pourtant, la réduction des inégalités passe par une meilleure connaissance de la diversité de la population et des multiples enjeux et difficultés qu'elle rencontre... Est-ce qu'une partie de la population considère que le handicap ne les concerne pas directement ? Le handicap concerne pourtant tout le monde, et personne n'est à l'abri d'un imprévu, une partie des handicaps survenant d'ailleurs en cours de vie (maladie, accident, etc.). Cela concerne également les troubles psychiques. De plus, nous sommes toutes et tous souvent des personnes à mobilité réduite (parfois sans le savoir) qui pourrions profiter des aménagements réalisés par la commune dans des situations du quotidien. Esenca avait d'ailleurs mené une campagne de sensibilisation⁵⁶ à ce sujet il y a quelques années (voir des visuels de la campagne ci-dessous). Il y a un réel besoin de renforcer la participation citoyenne aux campagnes de sensibilisation et de penser à toucher l'ensemble de la population et pas uniquement les personnes concernées.



⁵⁶ Pour savoir plus sur notre campagne : <https://tinyurl.com/bdhwvkjm>, consulté le 27/11/2024

5. Des outils pour l'inclusion dans les communes

5.1. Une multitude de chartes et de labels

L'attribution de labels est un outil qui permet de valoriser les bonnes pratiques, de stimuler des améliorations, et de guider des organisations, des services, des institutions vers certains objectifs stratégiques. Des labels s'attribuent dans divers secteurs comme le tourisme, la restauration et l'hôtellerie pour promouvoir des produits et services qui respectent l'environnement (EU Ecolabel), promouvoir une restauration artisanale et de qualité (Label Fait Maison), etc.

En plus de ces initiatives, des labels et chartes d'inclusion jouent aussi un rôle clé dans divers secteurs. Plusieurs initiatives se concentrent majoritairement sur l'emploi et la diversité. Par exemple, en Belgique, le ministre de l'Emploi de la Région Bruxelles-Capitale certifie les entreprises qui adoptent des pratiques inclusives, notamment en matière de recrutement et de gestion des talents avec des **Labels Diversité**⁵⁷. En France, le label **RSEI — Responsabilité Sociétale des Entreprises Inclusives** (Fédération des entreprises d'insertion et l'Afnor), reconnaît les démarches inclusives à long terme pour favoriser l'accès à l'emploi des publics vulnérables⁵⁸.

Au niveau européen, la Commission européenne a développé plusieurs initiatives pour l'inclusion. Par exemple, depuis 2021 le **Prix des Capitales Européennes de l'Inclusion et de la Diversité**⁵⁹ récompense les villes et régions favorisant la diversité locale dans deux catégories principales : communes de moins de 50 000 habitants et communes de plus de 50 000 habitants. Depuis 2010, la **Charte Européenne de la Diversité**⁶⁰, signée volontairement par des entreprises, encourage la promotion de la diversité et à lutter contre les discriminations dans le milieu professionnel. Depuis 2010, le **Prix de la Ville Accessible** valorise les villes européennes qui améliorent leur accessibilité pour les personnes en situation de handicapées et âgées, avec des prix allant de 80 000 € à 150 000 €.

Ces labels et chartes se distinguent par leur portée. Certains, comme le RSEI, exigent un engagement à long terme, tandis que d'autres, tels que le Prix de la Ville Accessible, sont des récompenses ponctuelles sans garantir un suivi à long terme.

En matière de handicap, il est indispensable de privilégier des labels, des chartes et des projets pérennes dans le temps. En effet, les projets doivent être pérennisés pour garantir leurs effets

⁵⁷ Voici le nombre de labels attribués pour la période 2022-2024 : 30 (2022), 19 (2023) et 13 (2024).

<https://tinyurl.com/937f3z36>, consulté le 12/12/2024

⁵⁸ Ce label se concentre sur les entreprises inclusives et qui agissent pour l'inclusion de personnes vivant de situations de pauvreté-précarité sur le marché de l'emploi en France. En 2024, 712 entreprises ont été labellisées.

<https://tinyurl.com/25b4fzu3>, consulté le 12/12/2024

⁵⁹ En 2024, 7 communes ont remporté le prix et venaient de 5 pays de l'UE : l'Italie, la Slovénie et la Croatie avec des médailles d'or, la Suède et l'Espagne. En 2023, 9 communes ont remporté le prix et venaient de 7 pays de l'UE : l'Espagne et la Pologne avec des médailles d'or, la Belgique, la Finlande, le Portugal, l'Italie et la Croatie.

<https://tinyurl.com/56dz5cyd>, consulté le 12/12/2024

⁶⁰ Quelques chiffres : 27 chartes nationales de la diversité dans l'UE, plus de 12 000 signataires (entreprises, institutions publiques, ONG, universités, syndicats), plus de 16 millions de salariés représentés.

<https://tinyurl.com/yc5un8dz>, consulté le 12/12/2024

sur le long terme aux personnes en situation de handicap. Les projets sans récurrence courent le risque de voir leurs effets rapidement diminués (manque d'entretien, de formation continue, de budget, etc.) et envoient donc un message contreproductif aux personnes qui ont besoin de ce qui a été mis en place dans le cadre de ce type de projets.

5.2. Le Label Handycity®

Le **label Handycity®**, développé par Esenca, s'inscrit dans cette dynamique des labels comme outils d'amélioration durable. Il offre un exemple concret d'initiative pour encourager l'inclusion des personnes en situation de handicap au niveau communal en Fédération Wallonie-Bruxelles. Depuis 2000, Esenca travaille en étroite collaboration avec les communes pour que cette inclusion devienne une réalité à travers ce label.

Comment cela se passe concrètement ?

Le processus pour l'obtention du Label Handycity® inclut 5 étapes qui se déroulent pendant les 6 années de mandature communale.

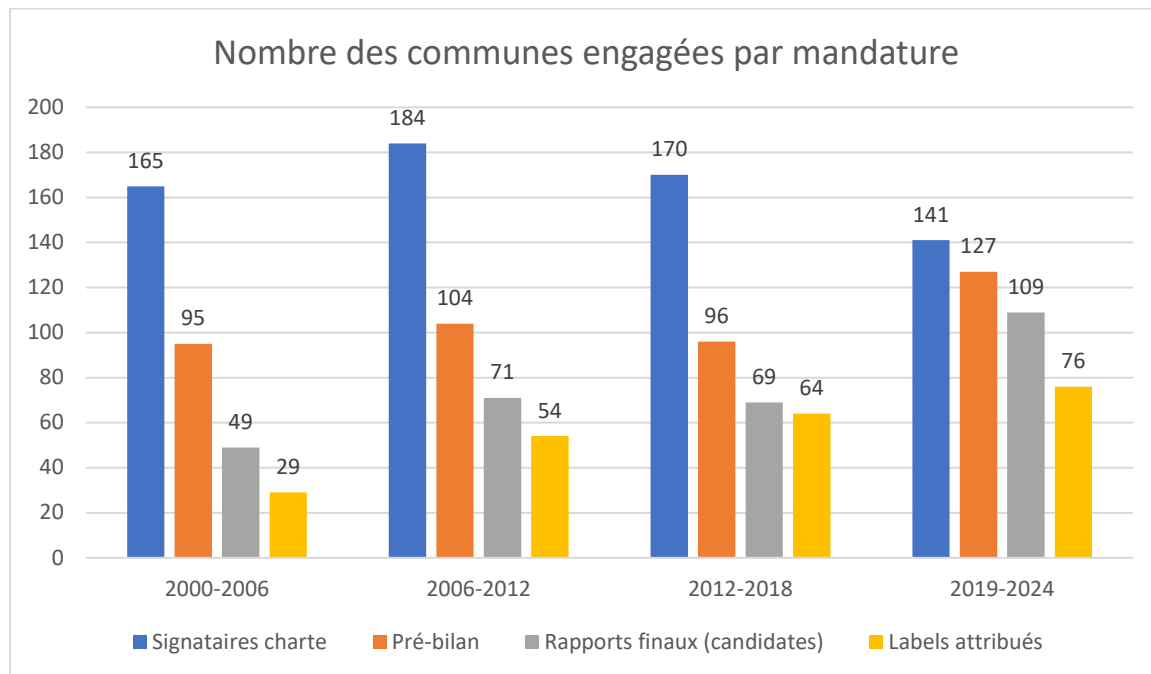
Les 5 étapes du processus du Label Handycity®

1. **Au début de la mandature**, les communes sont invitées à signer la « Charte Communale de l'inclusion de la personne en situation de handicap »¹ qui comporte des engagements sur 5 domaines¹ :
 - ✓ Fonction consultative et sensibilisation
 - ✓ Accueil de la petite enfance, intégration scolaire et parascolaire
 - ✓ Emploi
 - ✓ Accessibilité plurielle
 - ✓ Inclusion dans les loisirs
2. **À mi-mandat**, les communes signataires de la Charte sont invitées à établir un pré-bilan et se porter candidates au Label Handycity®, mettant ainsi en avant leurs engagements et actions envers les personnes en situation de handicap selon les 5 points de la Charte.
3. **En fin de mandature**, les communes souhaitant obtenir le label doivent rédiger un rapport final présentant leurs actions pour l'inclusion des personnes en situation de handicap.
4. Une **visite de terrain** est alors organisée pour évaluer les efforts réalisés par la commune.
5. La décision d'**attribution du label** est prise en concertation et basée sur le pré-bilan, le rapport final et de la visite de terrain.

Il est important de souligner que **ce label n'est pas certifiant**. Il a pour but d'encourager et d'accompagner les communes sur les différents points de la charte. L'attribution du label a lieu quand le comité d'attribution du label évalue que des efforts significatifs ont été réalisés par la commune. Ces initiatives ne couvrent pas toujours l'ensemble des points de la Charte et cela

n'empêche pas les communes d'être labellisées. Il s'agit bien d'une reconnaissance du travail accompli pendant la mandature, sans caractère certifiant et exhaustif.

Au long des mandatures, le nombre de communes engagées dans le Label Handycity® a augmenté significativement (voir graphique 1).



Graphique 1 — Nombre des communes engagées par mandature

Comme le graphique l'indique, le projet Handycity® a connu une évolution notable au fil des mandatures. Entre 2000 et 2024, le nombre de signataires de la Charte a diminué, passant de 184 en 2006-2012 à 141 en 2019-2024.

En revanche, le nombre de labels attribués a progressivement augmenté, atteignant 76 lors de la dernière période, contre seulement 29 en 2000-2006. Cela démontre que les communes s'engagent de plus en plus, comprenant les enjeux liés à leur engagement. En se concentrant plus sur le processus de labellisation, elles démontrent un réel effort et volonté d'intégrer les pratiques inclusives. Ceci démontre que le Label Handycity® puisse être perçu comme un outil pertinent pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap au niveau communal et agir comme un levier d'action et un projet qui accompagne les communes dans leurs démarches.

5.2.1. Le Label Handycity® : un levier pour l'inclusion ?

Dès lors, le Label Handycity® favorise-t-il réellement l'inclusion des personnes en situation de handicap au niveau communal ? Selon les communes interrogées dans le cadre de cette étude, ce label a un impact sur leur travail d'inclusion des personnes en situation de handicap. Explorons ici les différents facteurs identifiés par les communes à ce sujet.

➤ Reconnaissance et légitimité

Le Label Handycity® est vu comme un **atout d'image** pour certaines communes, renforçant leur **crédibilité** et engagement. Cette reconnaissance apporte une **légitimité** parmi la population locale ou leurs partenaires. Le label offre ainsi une visibilité des efforts des communes, incitant

« Ça nous donne du crédit et du sérieux. Il a le terme "label", c'est ça qui fait un peu tout. C'est-à-dire, qu'on a des standards minimums, qu'on respect certaines choses. J'espère justement que les personnes qui vont voir que la commune a le Label Handycity®, postuleront plus facilement au sein de la commune parce qu'ils savent qu'on tient ça à cœur. Donc je pense que ça rayonne quand même quelque chose de positif. » Commune de la Région de Bruxelles-Capitale

« C'est positif en termes d'image par rapport au public concerné entre autres. »
Commune de la région du Luxembourg

par exemple, les personnes en situation de handicap à postuler plus facilement avec les services communaux.

Ces avis font écho à ceux des communes interrogées pour l'évaluation du projet par Esenca⁶¹. Pour elles, participer au projet donne de la visibilité aux actions qu'elles ont mis en place et offre une reconnaissance à travers le label. Toutefois, il est important pour les communes, mais aussi pour Esenca, de préciser les limites du label, comme le fait qu'il n'est pas certifiant sur l'ensemble des points de la charte. Mais aussi il pointe la nécessité que les communes puissent davantage expliciter ce qu'elles ont mis en place sur leur site internet, dans des brochures, etc. afin d'informer et visibiliser au mieux leurs actions.

➤ Motivation

« Le label est un véritable catalyseur. Il permet de tendre vers une Ville toujours plus inclusive. Il motive également les différents services. » Commune de la région de Liège

Le Label Handycity® impacte la **motivation** des services communaux. Une commune explique que le label pousse les différents services à viser une meilleure inclusion. Il est également perçu comme un **catalyseur**, renforçant la dynamique d'inclusion dans la ville.

Ces avis font écho à ceux des communes interrogées pour l'évaluation du projet par Esenca⁶². Beaucoup d'entre elles voient le projet et le label comme un instrument pour renforcer leurs actions d'inclusion.

⁶¹ Esenca. (2024). Évaluation Handycity® (document interne), consulté 21/11/2024

⁶² Esenca. (2024). Évaluation Handycity® (document interne), consulté 21/11/2024

➤ **Évaluation des actions et identification des points d'amélioration**

Un thème récurrent dans les réponses des communes interviewées est l'importance du label comme outil d'**évaluation des efforts** réalisés et **des lacunes**. Le label permet de faire un

« Le label propose un bilan du travail fourni mais montre également les points à améliorer et les efforts qu'il reste encore à fournir. » Commune de la région de Mons Wallonie-Picarde

bilan des actions entreprises tout en identifiant ce qui reste à améliorer.

Ces avis font écho à ceux des communes interrogées pour l'évaluation du projet par Esenca⁶³ qui voient le questionnaire du projet comme un outil qui permet d'identifier des lacunes.

➤ **Accompagnement et soutien**

Certaines communes mettent en avant l'importance de l'**accompagnement** organisé par Esenca pour concrétiser les projets inclusifs. Ce **soutien** est jugé crucial pour la mise en place des actions inclusives. Cet accompagnement permet aux communes de mieux identifier les initiatives à

« Oui grâce à l'aide d'ESENCA qui nous accompagne afin de mettre des choses en place. » Commune de la région de Namur

réaliser et de les implémenter plus efficacement grâce à l'expertise offerte.

➤ **Levier de négociation au sein de la commune**

Certaines communes considèrent le Label Handycity® comme un **levier stratégique** pour influencer la prise de décision au sein de l'administration. Selon une commune, le label est un moyen de **négozier avec la hiérarchie** et d'encourager les échevins à soutenir des actions spécifiques en matière d'inclusion. La possibilité de perdre le label l'année suivante peut ainsi motiver les responsables à accorder plus de soutien à ces initiatives. Ce point souligne l'utilité du

« Le label nous permet entre autres d'avoir un levier pour négocier certaines parties des actions qu'on va mettre en place auprès de notre hiérarchie. Par exemple, dire que si on ne met pas cette action en place, on risque de perdre l'année prochaine le Label Handycity®. Je trouve que les échevins, ça va les titiller. » Commune de la Région de Bruxelles-Capitale

label non seulement comme outil d'inclusion, mais aussi comme **instrument politique** pour assurer des engagements au sein de la commune.

➤ **Le Handistreaming et la transversalité**

⁶³ Esenca. (2024). Évaluation Handycity® (document interne), consulté 21/11/2024

Le label est également perçu comme un outil de **transversalité**, capable de mobiliser différents services communaux autour d'un objectif commun d'inclusion des personnes en situation de handicap. Ce point met en évidence la dimension transversale du Handistreaming défendu par Esenca et le projet Handycity®, qui incite à « penser la thématique du handicap dans toutes les

« Il améliore la qualité de vie des personnes en situation de handicap car il participe de la transversalité des services communaux. » Commune de la région de Liège

politiques publiques et dans toutes les décisions, à tous les niveaux de pouvoir et dans tous les domaines (politique sociale, logement, emploi, enseignement, justice, santé, mobilité, loisirs, aménagement du territoire, gestion des crises, égalité des chances, etc.).⁶⁴ »

5.2.2. Le Label Handycity® : un outil indispensable de mise en action des communes autour de l'inclusion !

Les réponses des communes interrogées suggèrent que le Label Handycity® joue un rôle important en tant qu'**outil de changement au sein des communes**. Il offre une reconnaissance symbolique des efforts accomplis. Pour certaines communes, ce label représente un véritable atout en termes de visibilité et de légitimité, incitant les communes à soutenir des projets inclusifs. En ce sens, il apparaît comme un déclencheur, permettant d'intégrer le handicap dans la gestion de la commune de manière transversale. Il sert également à évaluer les actions mises en place et à identifier les domaines nécessitant des améliorations, un aspect clé du processus.

Cependant, il est important de souligner que le Label Handycity® peut également être un **instrument politique local**. L'obtention du label devient parfois un levier stratégique pour les communes, qui l'utilisent pour renforcer leur image, mais aussi pour négocier des engagements politiques internes. Certaines communes admettent que la menace de perdre le label peut être un moyen de convaincre les responsables communaux de mettre en œuvre des actions spécifiques en matière d'inclusion. Cela souligne un aspect politique du processus de labellisation. Il est important de veiller à **ne pas instrumentaliser un label** comme celui-ci à des fins politiques : le plus important reste toujours d'œuvrer pour l'inclusion des personnes en situation de handicap et le bénéfice direct des projets à la population.

Même si le Label Handycity® est perçu par la majorité des communes comme un facteur favorable à leur travail d'inclusion des personnes en situation de handicap, certaines soulignent les **limites structurelles**, notamment en ce qui concerne l'absence de soutien financier pour les communes. De plus, étant une démarche volontaire et non contraignante, les communes qui s'engagent dans ce projet le font essentiellement par **conviction**. Pour que ce label continue à jouer un rôle clé dans l'inclusion, il pourrait être nécessaire que les communes, en décidant en collège communal de signer la charte et d'entrer dans le processus du label, attribuent formellement un budget dédié aux projets pensés par la commune. Le label n'est pas contraignant et n'a pas vocation à le devenir. En effet, les différents cadres légaux évoqués dans

⁶⁴ Paulus, M. (2022). Le handistreaming : une solution miracle pour des politiques inclusives ? Esenca. <https://tinyurl.com/3ew4tp2t>, p7, consulté le 20/11/2024

cette étude devraient être appliqués à toutes les échelles de pouvoir et leur mise en application contrôlée. Le caractère contraignant et les éventuelles sanctions devraient donc venir de la non-application des cadres légaux, indépendamment de labels, de chartes, de projets menés sur le terrain.

6. Conclusions

L'importance cruciale du rôle des communes dans l'inclusion des personnes en situation de handicap est indéniable. En tant qu'échelon le plus proche de la population, elles jouent un rôle central, mais souvent sous-estimé.

Les communes interrogées dans le cadre de cette étude manifestent un engagement réel, mais elles font face à plusieurs obstacles : notamment un financement restreint, une sensibilisation trop limitée, des infrastructures inadaptées et une faible mobilisation citoyenne. Ces réalités, nous les constatons quotidiennement, car Esenca suit et conseille les communes tout au long des mandatures. Ces réalités sont également observées au quotidien sur le terrain, indépendamment du label.

À travers cette étude, nous avons identifié une série de besoins et d'attentes exprimés par les communes, mais aussi pointé les limites de cadres légaux non contraignants. Elles expriment un besoin urgent de ressources financières pour garantir l'accessibilité de leurs infrastructures et la mise en œuvre des projets inclusifs. Un besoin de déconstruire les stéréotypes et les préjugés est relevé, tant parmi les agents communaux que les citoyennes et citoyens à travers des formations et sensibilisations. La nécessité de renforcer la collaboration et le partage des bonnes pratiques à travers des réseaux structurés est un réel besoin pour certaines communes. La nouvelle mouture du projet Handycity® tiendra compte de ce besoin, mais les communes disposent aussi d'une série d'outils et de leviers propres à activer à cette fin (conseils consultatifs, séances ouvertes à la population, conseils communaux, travail en réseau, etc.). L'accessibilité des bâtiments communaux est un besoin pour les communes et qui demeure un obstacle majeur à la participation des personnes en situation de handicap. Il est indispensable de continuer à militer, comme le fait Esenca et plus globalement le CAWaB⁶⁵, pour contraindre les autorités de rendre entièrement accessibles les espaces publics. Nous continuons à plaider pour des sanctions en cas de non-respect des cadres légaux. Il s'agit d'un frein trop important pour la population à l'accès à leurs droits et à une pleine inclusion dans toutes les sphères de la vie sur lequel il est urgent d'agir.

Le Label Handycity® est une pierre angulaire pour transformer les cadres législatifs en réalisations concrètes. **Il est un outil précieux pour évaluer, valoriser et motiver les communes à s'engager dans une démarche d'inclusion.** Cependant, des limites subsistent, notamment parce qu'il n'est pas certifiant et n'a pas pour intention de l'être. Il est important de ne pas déresponsabiliser les politiques publiques qui se doivent d'être inclusives et de permettre à tous les niveaux de pouvoir de mener des projets ambitieux en respect avec les cadres légaux en vigueur. À ce titre, le label est une initiative qui montre de réels impacts pour les communes en Fédération Wallonie-Bruxelles, mais n'est pas à lui seul suffisant pour assurer que les communes respectent pleinement le cadre légal. Cependant, son impact (par exemple, le nombre de labels attribués et/ou des communes entrant dans le processus Handycity®) pourrait fortement

⁶⁵ Le CAWaB, le Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles, défend le droit à l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR). <https://cawab.be/>

évoluer au vu des cadres légaux et la reconnaissance accrue du handicap comme un enjeu sociétal et non plus seulement individuel ou de santé.

Une autre limite majeure est celle des mandats politiques, souvent trop courts pour faire évoluer des plans ou visions à long terme (10-15 ans). Les acquis et actions inclusives doivent être maintenus et renforcés au fil des mandatures, car la qualité de vie des personnes en situation de handicap ne peut dépendre du rythme des cycles politiques ou d'un label comme Handycity®.

En début des nouvelles mandatures, après les élections communales 2024, nous appelons les communes à mener des politiques publiques en appliquant le principe de **Handistreaming, en consultation avec les personnes en situation de handicap, notamment via les associations et les différents conseils consultatifs**. Les communes doivent s'efforcer de prendre en compte le handicap dans toutes les sphères de leurs compétences, au-delà des items de la Charte Handycity®, qui ont été diminués mais dont la portée reste cruciale. Cela implique à aller au-delà de ce qui est demandé, à dépasser les exigences de la Charte, pour créer des dispositifs adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap.

Il ne s'agit plus d'une approche optionnelle, mais d'une **obligation à la fois au regard des cadres légaux et du principe de non-discrimination. Aujourd'hui, les communes ne peuvent plus faire l'impasse sur l'inclusion des personnes en situation de handicap sur leur territoire**. L'inclusion au niveau communal ne peut être atteinte sans une vision intégrée de celle-ci : le Label Handycity®, combiné à une politique de Handistreaming, représente une piste de solution pour garantir les droits et la participation des personnes en situation de handicap à l'échelle locale. Le label est donc un outil au service de l'inclusion.

Toutefois, le label n'est pas un impératif pour mettre en place des actions inclusives sur leur territoire et cette étude explore les nombreux chantiers qui attendent les communes. **Chaque commune doit se responsabiliser** et à n'importe quel moment de la mandature communale en cours, commencer à mettre en place des politiques publiques inclusives et permettre la pleine inclusion de toute la population, dont les personnes en situation de handicap, dans toutes les sphères de la vie.

Bibliographie

- Bourdeauducq, C., Cools, M. (2023). L'accessibilité : Un enjeu majeur de société. Étude Éducation Permanente, Esenca. <https://tinyurl.com/7fzjdjx5>
- De Schepper, M. (2020). S'identifier à des catégories d'appartenance sociale. Analyse ASPH. <https://tinyurl.com/5n9xy2yu>
- Eboko, R. (2019). L'inclusion à échelle communale, transformer le premier lieu de vie des citoyens en opportunité de concertation et d'autodétermination des personnes en situation de handicap. Analyse ASPH. <https://tinyurl.com/569dhw4u>
- Eurocities. (2020). A new decade of making cities disability-inclusive. Learnings from local level on implementing the European Pillar of Social Rights and looking ahead to the European Disability Strategy 2021-2030. <https://tinyurl.com/3x4tx5ss>
- Eurocities. (2020). Cities delivering social rights. Access to affordable and social housing and support to homeless people. <https://tinyurl.com/4b2n5fhw>
- Nations Unies. (2006). Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif. <https://tinyurl.com/5e8abt7>
- Newman, M., Ali, S., Powell, A., & South, J. (2023). The experience of local governments in promoting equity and inclusion. Public Personal Management, 52(4). <https://tinyurl.com/bdh428je>
- Paulus, M. (2022). Le handistreaming, une solution miracle pour des politiques inclusives? Étude Éducation Permanente, Esenca. <https://tinyurl.com/3ew4tp2t>
- Paulus, M. (2020). Exclusion, intégration, inclusion : des modèles de société derrière des mots. Analyse ASPH. <https://tinyurl.com/3wwey3dw>
- Paulus, M. (2018). Handicap : de quoi parlons-nous? Analyse ASPH. <https://tinyurl.com/3ut4ydmh>
- Sunrise Community. (2021). Être un allié en 2021. <https://tinyurl.com/5yww3y56>

Pour citer cette production

PINTO, Marta (2024). « Communes en action : défis et leviers pour penser le handicap à échelle communale », Analyse Éducation Permanente, Esenca.
URL : www.esenca.be

Esenca

Esenca — anciennement ASPH, Association Socialiste de la Personne Handicapée — défend toutes les personnes en situation de handicap, atteintes de maladie grave, chronique ou invalidante.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis plus de 100 ans, Esenca agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobbying politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'écoute, apport et partage d'expertise pour construire une société toujours plus inclusive, etc.

Nos missions, services et actions

- 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
- Lobbying et plaidoyer politique via de nombreux mandats

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. Il s'agit d'un service gratuit et ouvert à toutes et tous.

Handydroit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handydroit® 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.

Handyprotection

Pour toute personne en situation de handicap ou de 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 en situation de handicap.

Cellule Anti-discrimination

Esenca identifie les situations de discriminations relatives au handicap et en assure le suivi : écoute, interpellations, médiation, recherche de solutions avec la personne concernée, etc.

Esenca est par ailleurs reconnu point d'appui UNIA en ce qui concerne les situations discriminantes liées au « critère protégé » du handicap. Cela veut dire qu'Esenca peut introduire un signalement directement auprès d'Unia à la demande d'une personne. Votre employeur refuse de mettre en place les aménagements de travail recommandés par votre médecin ? Votre enfant rencontre des difficultés au sein de son école pour bénéficier d'adaptations nécessaires lors des contrôles ou des examens ? Votre administration communale ne donne pas de suite favorable à votre demande d'emplacement de parking PMR ? N'hésitez pas à prendre contact avec la cellule anti-discrimination. Elle investiguera la situation et si cela s'avère nécessaire et avec votre accord, signalera la situation à UNIA. La cellule anti-discrimination peut alors vous aider à faire parvenir tous les éléments dont auront besoin les services d'Unia afin de procéder à l'analyse de votre dossier.

Handyaccessible

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

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

Un travail d'information, de communication et d'interpellations

Au quotidien, Esenca communique via de nombreux canaux pour favoriser la connaissance des droits fondamentaux dont celui de l'accès à l'information, la sensibilisation et la diffusion d'informations liées au secteur du handicap : newsletter, guides et brochures, périodique Handylogue, réseaux sociaux, contribution à la presse associative, communiqués de presse, etc. Le magazine Handylogue propose par ailleurs une déclinaison de l'ensemble des articles en Facile à Lire à et Comprendre (FALC).

Notre association exerce activement de très nombreux mandats à différents niveaux de pouvoir sur l'ensemble du territoire afin de pleinement exercer le rôle d'interpellation, de veille et de participation à la construction d'une société inclusive, solidaire et accessible.

Une reconnaissance en Éducation Permanente

Dans le cadre d'une reconnaissance en Éducation Permanente, Esenca réalise chaque année de nombreuses analyses, études et recherches participatives. Celles-ci ont pour vocation d'alimenter la réflexion autour de questions en lien avec le handicap qui traversent notre société, son fonctionnement et ses évolutions. Des campagnes de sensibilisation et de communication ainsi que de nombreuses actions s'organisent également chaque année.

Un label communal : Handycity®

Handycity® est un label visant à encourager les communes tant à Bruxelles qu'en Région wallonne qui travaillent l'inclusion des personnes en situation de handicap dans leurs différentes compétences transversales.

Chaque initiative, petite ou grande, peut contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes en situation de handicap et de tout un chacun.

Dans ce processus, Esenca s'adapte aux réalités des communes tant qu'elles veillent à incorporer, avec un soin particulier, une dimension handicap dans les différents projets concernant l'ensemble de la population.

Handycity® est une reconnaissance du travail accompli par les communes pour leurs actions inclusives. Il est remis (ou non) tous les 6 ans aux communes signataires de la Charte qui ont introduit un pré-bilan à mi-mandat et leur candidature au Label.

Des formations

Les formations que nous proposons couvrent de nombreux domaines : accessibilité, législation, anti-discrimination, troubles cognitifs, rédaction en Facile À Lire et à Comprendre et sensibilisations aux handicaps.

Ces formations sont en grande partie dispensées par les collaboratrices Esenca, expertes et passionnées par leurs métiers. Parce que les éléments théoriques n'ont de sens qu'en lien avec votre pratique, nous vous proposons un contenu adapté à vos réalités et adaptons le contenu des formations à vos demandes et attentes spécifiques.

Nos formations sont dispensées à Bruxelles et en Région wallonne. Nous pouvons également dispenser ces formations au sein de vos structures et à la demande.

Esenca sur le terrain en Fédération Wallonie-Bruxelles

Esenca est une association présente sur l'ensemble du territoire de la FWB. Les entités territoriales sont les suivantes : Brabant, Brabant Wallon, Centre, Charleroi et Soignies, Liège, Luxembourg, Mons Wallonie picarde et Namur.

Contact

Tél : 02 515 02 65 • www.esenca.be • esenca@solidaris.be



POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, SOLIDAIRE ET ACCESSIBLE