Les Jeunes MR veulent garantir une accessibilité universelle des services publics : un impératif pour l’égalité

Niveau de pouvoir :

Fédéral

Catégorie :

Egalité des chances / Neutralité de l’Etat / Inclusion sociale

L’accès aux services publics en Belgique reste fortement conditionné à la capacité de fonctionner dans un cadre normatif dominant, reposant principalement sur la communication verbale et physique standardisée.
Les dispositifs d’urgence, comme le 112, sont conçus pour répondre en priorité aux besoins des usagers capables de s’exprimer verbalement, ce qui exclut de fait une partie de la population.
L’échec du chat du 112, destiné aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant des troubles de communication, a révélé une défaillance institutionnelle dans la gestion des services d’urgence : l’accessibilité reste pensée comme une adaptation secondaire, et non comme une composante essentielle du dispositif de sécurité.
Cette défaillance dépasse le cadre de la sécurité : on observe la même logique d’exclusion dans d’autres services publics tels que la santé, la justice, les transports ou l’administration.
Selon une étude du Centre fédéral d’Expertise des Soins de Santé (KCE), les personnes en situation de handicap ont 40 % de chances en moins d’accéder à une prise en charge

médicale rapide en cas d'urgence.
L'absence de dispositifs de communication adaptés et la méconnaissance des opérateurs face aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap créent une situation d'exclusion institutionnelle, limitant leur accès à des services essentiels.
Cette situation engendre une perte d'autonomie et une dépendance accrue, alors que l'accessibilité des services publics est un levier fondamental d'émancipation citoyenne.

- L'accès aux services publics est un droit fondamental qui doit être garanti à toutes et à tous, sans distinction liée à la capacité physique, sensorielle ou cognitive.
  • L'absence de solutions de communication adaptées prive les personnes en situation de handicap de leur autonomie, les contraignant à dépendre d'un tiers ou d'une assistance extérieure pour accéder aux services essentiels.
  • La non-prise en compte des besoins spécifiques dans la conception des services publics constitue une forme d'exclusion institutionnelle.
  • Une société inclusive repose sur la capacité des citoyens à être autonomes dans leurs démarches administratives, médicales et sociales. La dépendance forcée, causée par l'absence d'accessibilité, est une atteinte à cette autonomie.
  • Les défaillances constatées dans le fonctionnement du chat du 112 sont symptomatiques d'un problème plus profond dans la gestion des services publics : l'accessibilité reste pensée comme une option supplémentaire, au lieu d'être un impératif de conception.
  • Les dispositifs de sécurité, de santé et d'assistance sociale sont censés protéger l'ensemble de la population. Or, en excluant implicitement les personnes en situation de handicap, le modèle institutionnel actuel prive une partie de la population de cette protection fondamentale.
  • Garantir une accessibilité universelle aux services publics renforcerait l'autonomie des citoyens en situation de handicap et améliorerait également la qualité globale du service public en le rendant plus réactif et plus inclusif.

En 5 points clés, les Jeunes MR proposent de :

Faire de l'accessibilité un principe fondamental
Inscrire l'accessibilité universelle comme un principe fondamental dans la conception et la gestion des services publics, en intégrant systématiquement les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap dès la phase de développement.

Adapter les canaux de communication
Adapter les canaux de communication des services publics (urgence, police, santé, administration) en proposant des alternatives à la communication verbale classique :
• Chat écrit
• Messages texte
• Appels vidéo avec interprétation en langue des signes
• Symboles visuels pour les personnes avec des troubles cognitifs
• Interfaces simplifiées pour les personnes ayant des troubles neurologiques

Former systématiquement les opérateurs des services publics
Former systématiquement les opérateurs des services publics à la prise en charge des personnes en situation de handicap :
• Formation à la communication adaptée (LSF, messages écrits, symboles)
• Formation à la prise en charge des handicaps invisibles (autisme, troubles neurologiques, etc.)
• Formation à la gestion des situations d'urgence impliquant des personnes ayant des besoins spécifiques
• Mise en place d'un protocole spécifique pour les interactions avec les personnes porteuses de handicaps sensoriels ou cognitifs

Collecter et analyser des données spécifiques
Collecter des données détaillées sur la prise en charge des personnes en situation de handicap dans les services publics :
• Services d'urgence → Nombre d'appels émanant de personnes en situation de handicap
• Services de santé → Taux de prise en charge rapide des personnes avec un handicap
• Dispositifs de protection sociale → Accès effectif des personnes handicapées aux aides

sociales
Cette collecte de données permettra une évaluation régulière des dispositifs d'accessibilité et la mise en place d'améliorations concrètes.

Créer une instance de suivi et d'évaluation de l'accessibilité des services publics
• Confier à une instance fédérale officielle (comme le CSNPH) la responsabilité d'assurer un suivi systématique des signalements relatifs à l'accessibilité des services publics, en collaboration avec les associations spécialisées et les acteurs de terrain.
• Organiser une évaluation régulière (annuelle ou semestrielle) des défaillances signalées, afin de dégager des tendances, identifier les services publics les plus problématiques et formuler des recommandations stratégiques.
• Mettre en place un mécanisme de retour d'information pour que les citoyens en situation de handicap soient informés des mesures prises suite à leurs signalements.

Proposition déposée par :

Amal Bouhfas