

Matinée des communes: L'accessibilité des services publics

Iria Galvan (ASBL Lire et Ecrire), Anaïs Lefrère (Unia),
Vincent Lorge (Service de lutte contre la pauvreté)

Namur, 24 mars 2026

Accessibilité?

- ✓ *Est-ce que le défaut d'accessibilité est une discrimination?*
- ✓ *Qu'est-ce qu'une discrimination?*
- ✓ *Quel public peut souffrir de difficultés d'accessibilité?*

« Je dois sélectionner sur une borne le service que je veux rencontrer, je ne sais pas lire »

« La file est longue pour pouvoir parler à quelqu'un du service des étrangers. Je dois me lever tôt et attendre dehors avec d'autres »

« Il faut prendre rendez-vous par email, je n'ai pas de smartphone, à mon âge, vous pensez bien... »

« Il y a des escaliers pour accéder à la maison communale, je suis en chaise roulante »

La discrimination au sens de la loi

1. Est-ce un critère protégé ?

OUI ➤

2. Dans un domaine repris par la loi ?

OUI ➤

3. Est-ce un comportement interdit ?

OUI ➤

4. Est-ce qu'il y a une justification selon la loi ?

NON ➤

= **Discrimination !**



Critères de discrimination

LOI ANTIRACISME:
Ascendance, couleur
de peau, nationalité,
prétendue race,
origine nationale ou
ethnique



**Caractéristiques
raciales**



Handicap



Fortune



Âge



État de santé

**LOI
GENRE**



**Convictions
philosophiques
& religieuses**



**Orientation
sexuelle**



**État civil, composition
ménage et responsabilités
familiales**



**Caractéristiques
physiques ou
génétiques**



Langue



**Genre & critères
apparentés**



**Convictions
syndicales**



Naissance



**Convictions
politiques**



**Origine ou condition
sociale**

Comportements interdits

**Harcèlement
discriminatoire**

**Refus d'aménagement
raisonnable**

Discrimination indirecte

Discrimination directe

Injonction à discriminer

**Discrimination par
association**

**+ discriminations
multiples
vulnérabilité**

Focus sur certaines situations



Inégalités numériques

3 niveaux:

- Les **inégalités d'accès** aux technologies numériques : le fait de disposer ou non des équipements technologiques (smartphone, ordinateur, tablette...) ou d'un accès à internet.
- Les **inégalités d'usage** des technologies numériques : le fait de disposer ou non des compétences nécessaires pour maîtriser et utiliser les technologies numériques.
- Les **implications sociales** de ces inégalités d'accès et d'usage : le fait que tout le monde n'est pas en mesure de profiter des opportunités offertes par les technologies numériques dans différents domaines de la vie sociale tels que l'enseignement, l'emploi, les contacts avec les autorités et services publics.

Inégalités numériques

Recommandations

- Garantir légalement, sans surcoût, les différentes modalités d'accès aux services publics et privés et, de manière plus large, à l'ensemble des services d'intérêts généraux pour qu'aucune démarche ne soit exclusivement numérique.
- Refuser le tout numérique
- Améliorer l'accessibilité du numérique
- Favoriser le soutien et le dialogue sur les difficultés
- Tenir compte de la réalité des groupes vulnérables

Inégalités numériques

Ce qu'on fait, en collaboration avec le Service pauvreté

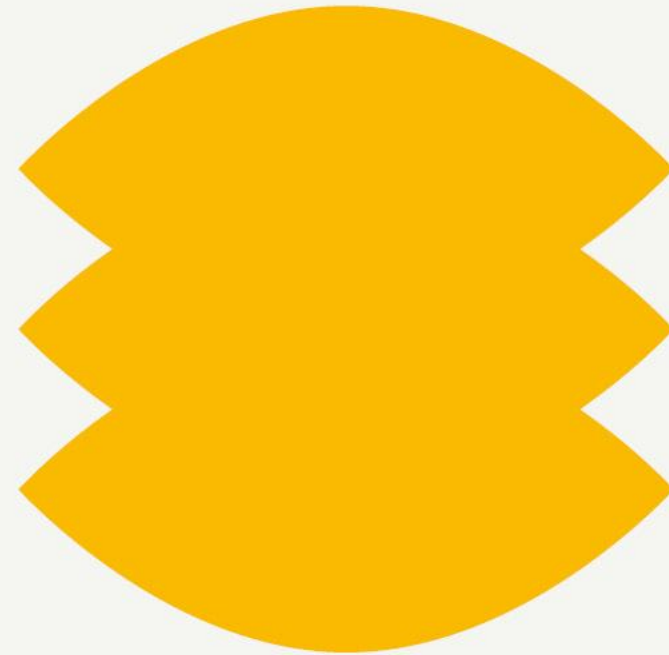
- Négociations
- Procédures en justice: Cour constitutionnelle 25 septembre 2025, SNCB
- Avis: Onem, énergie, sites internet publics, guichets SNCB, ...

— Accessibilité physique: personnes en situation de handicap

Personnes qui présentent des incapacités:

- physiques,
- mentales,
- intellectuelles,
- sensorielles,
- durables,

dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres

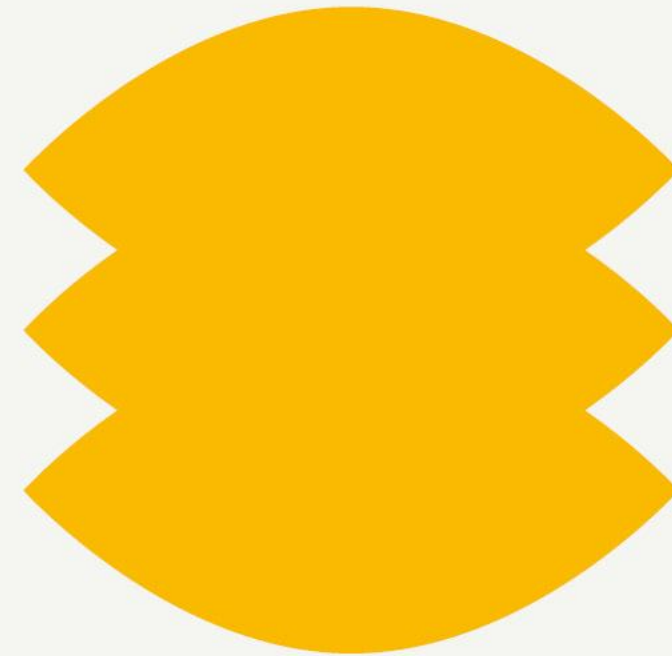


Accessibilité physique: personnes en situation de handicap

CERTAINS HANDICAPS RESSEMBLENT À ÇA



D'AUTRES À ÇA





Égalité



Équité



Inclusion

Difficultés rencontrées

- **En amont de la visite à la commune** : accès information, prise de rendez-vous, horaire,...
- **Dans l'administration** : présence de marches, absence de signalisation, salle d'attente, guichet inadapté, parlophone, contre-jour, éclairage, absence de sanitaires adaptés,...
- **Difficultés de communication** : absence d'interprète en langue des signes, langage compliqué, procédure administrative trop rigide,...
- ...



Aménagements raisonnables



AR correspondent aux besoins ?

- Efficace et sur mesure
- Permettre participation égale
- autonomie
- sécurité
- dignité



Caractère raisonnable :

1. Coût
2. Impact sur l'organisation
3. Fréquence et durée de l'aménagement
4. Impact sur la qualité de vie de la personne ou d'autres en situation de handicap
5. Impact sur l'environnement et les autres personnes
6. Absence ou non d'alternatives



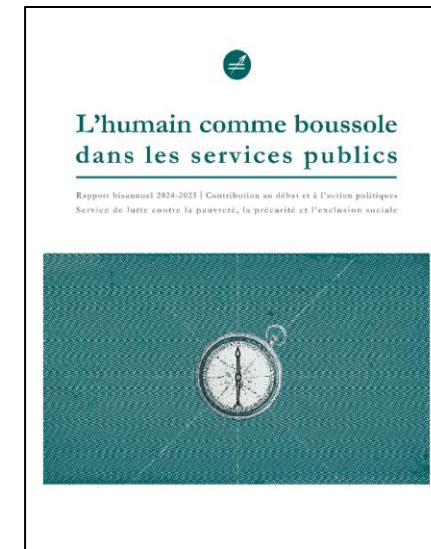
Steunpunt tot bestrijding van armoede,
bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting

Service de lutte contre la pauvreté,
la précarité et l'exclusion sociale

Combat Poverty, Insecurity and Social
Exclusion Service

Accès aux services publics et pauvreté

- **Service de lutte contre la pauvreté (1999)**: institution publique, indépendante, interfédérale, + approche fondée sur les droits humains
- **Mission** : évaluer l'effectivité de l'exercice des droits dans des situations de pauvreté et de précarité (Rapports bisannuels, avis, projets de recherches, jurisprudence, etc.)
- **Rapport bisannuel 2024-2025**
'L'humain comme boussole dans les services publics'
 - Croisements des savoirs
 - Services publics du point de vue de l'utilisateur et sur la base du parcours de l'utilisateur
 - Accent sur trois domaines





Accès aux services publics et pauvreté

- **L'importance des services publics** : un 'bien commun', réalisation des droits (sociaux) fondamentaux, levier pour lutter contre le non-recours aux droits et les inégalités.

*Ex.: en 2025, le risque de pauvreté (monétaire) avant transferts sociaux (41,6%)
et après transferts sociaux (10,9%)*

- **Des services publics sous pression** : des tendances et évolutions qui participent à leur affaiblissement (fort impact sur l'accès aux services et la réalisation des droits)
 - Une attitude de méfiance accrue
 - Un transfert de responsabilité
 - Des restrictions budgétaires
 - Une numérisation excessive.



Accès aux services publics et pauvreté

- **Des voies pour remettre l'humain au cœur des services publics :**
 - 1) Partir du principe que les citoyens sont dignes de confiance :**
 - Ancrer le droit à l'erreur
 - Doits à une personne de confiance
 - Simplification et automatisatation
 - 2) Assurer une plus grande transparence au niveau des services publics :**
 - 'Guide' des démarches
 - Accusés de réception
 - Langage simple et compréhensible
 - Motivation des décisions
 - Informations sur les possibilités de recours



Accès aux services publics et pauvreté

- **Des voies pour remettre l'humain au cœur des services publics :**

3) Offrir la possibilité d'avoir un contact humain, en face-à-face :

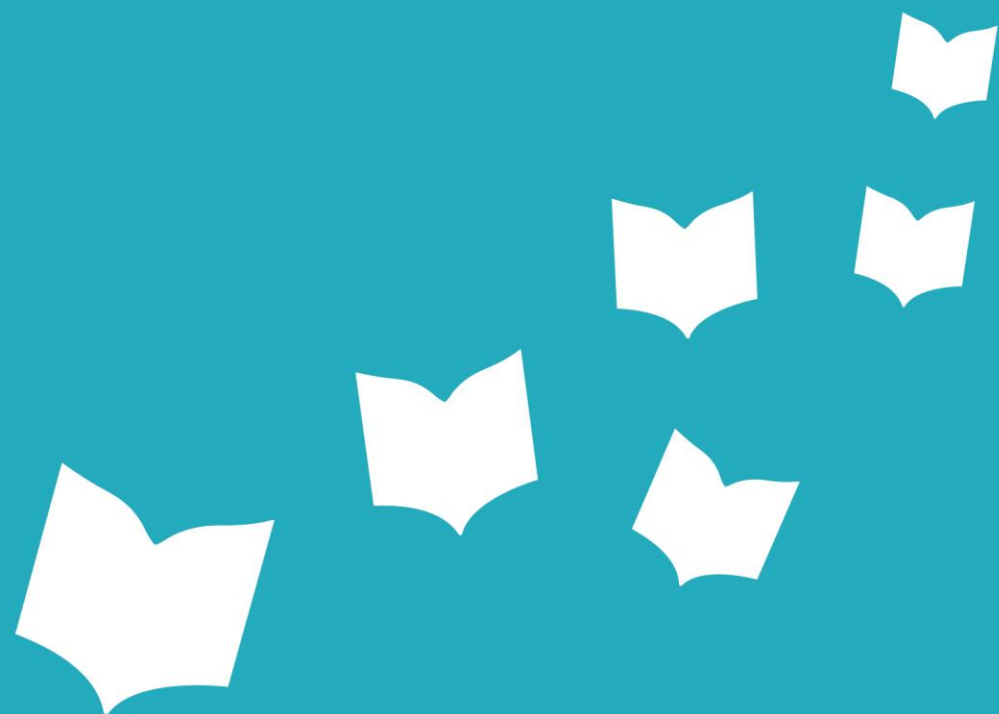
- Accueil accessible et à bas seuil
- Accompagnement sur mesure
- Exploration des différents droits
- Diversité de canaux d'info. et de contact
- Prise en charge de qualité équivalente

Pour une société plus juste et égalitaire :

les pouvoirs publics doivent investir dans des services publics inclusifs et de qualité!



Lire et Ecrire
Bruxelles



L'accès des personnes analphabètes aux guichets

La situation dans sept administrations communales bruxelloises

Lire et Écrire

- 📖 1983, mouvement d'éducation permanente ;
- 📖 Alphabétiser dans une perspective d'émancipation sociale ;
- 📖 Attirer l'attention de l'opinion publique et des pouvoirs publics sur la persistance de l'analphabétisme et sur l'urgence d'en combattre les causes et d'y apporter des solutions ;
- 📖 2024, 3.745 apprenant.e.s.



Les personnes analphabètes

10% de la population belge

Causes

Origine - genre

Difficultés pour accéder aux droits et aux services essentiels

L'importance des guichets

« Toute personne incapable de lire et d'écrire, en le comprenant, un exposé bref et simple de faits en rapport avec la vie quotidienne »
(UNESCO 1958)

Méthodologie : Recherche-action

- 📖 Analyse de l'accessibilité à partir des informations des pages web des communes
- 📖 Groupes de discussion
- 📖 Fiches de déclaration de problèmes
- 📖 Observation participante
- 📖 Groupes de témoins privilégiés

Méthodologies	Hommes	Femmes	Total	
	N°	N°	N°	%
Personnes analphabètes				
Observation - accompagnement	0	1	1	1%
Groupes de discussion	18	45	63	45%
Fiches	15	30	45	32%
Tests	1	8	9	6%
Sous-total	34	84	118	85%
	29%	71%		
Travailleurs et travailleuses				
Groupes de discussion	12	9	21	15%
Sous-total	12	9	21	15%
	57%	43%		
TOTAL PERSONNES	46	93	139	100%
	33%	67%		

Les chemins vers les guichets



Se rendre

**Y entrer et s'y
orienter**

**Rencontrer un
humain**

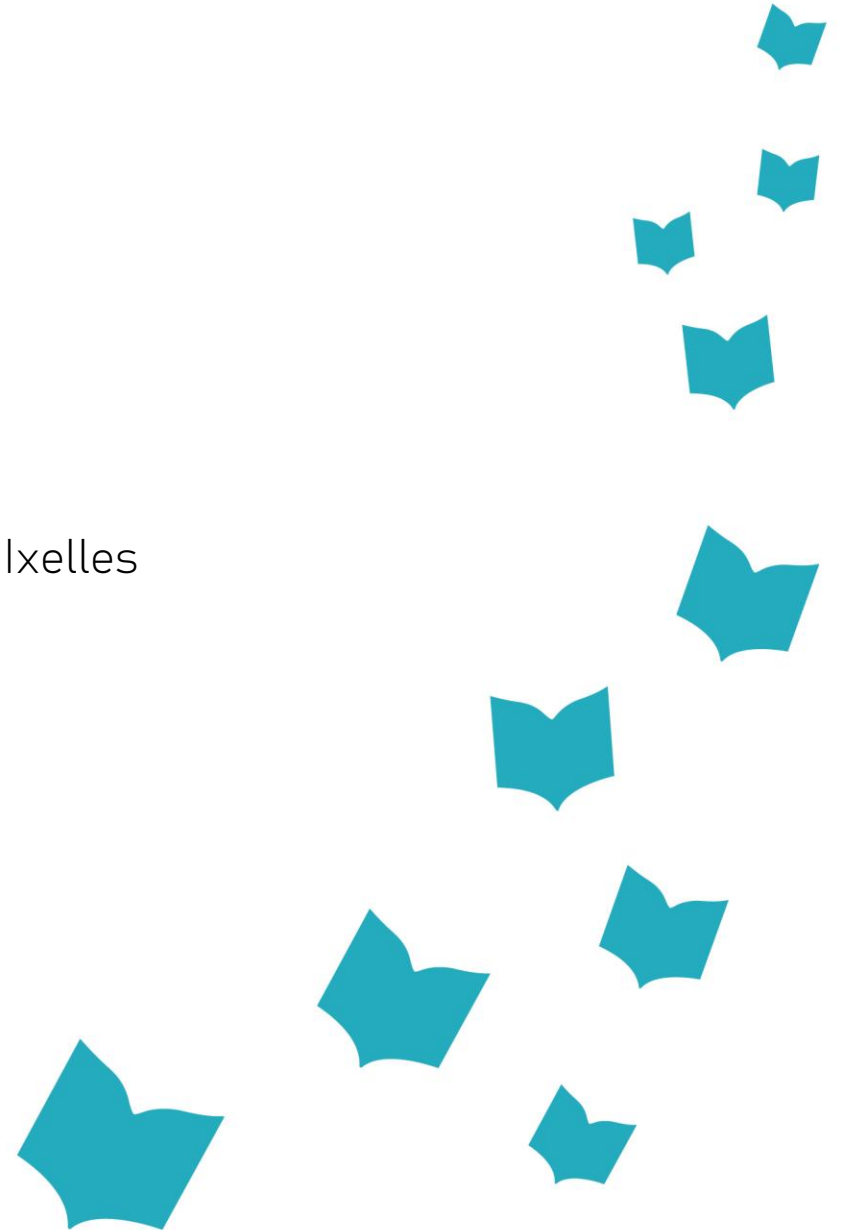
**Les conditions de
réussite**

Se rendre

- Je ne peux pas y aller seul.e
- Je ne sais pas y aller
- Je ne veux pas y aller



Apprenante LEE CA Ixelles



Y entrer et s'y orienter

- De l'impossibilité d'y entrer
- Attendre à l'extérieur
- Les stewards
- Accueil d'information général



SERVICE POPULATION
À PARTIR DU 25 AVRIL

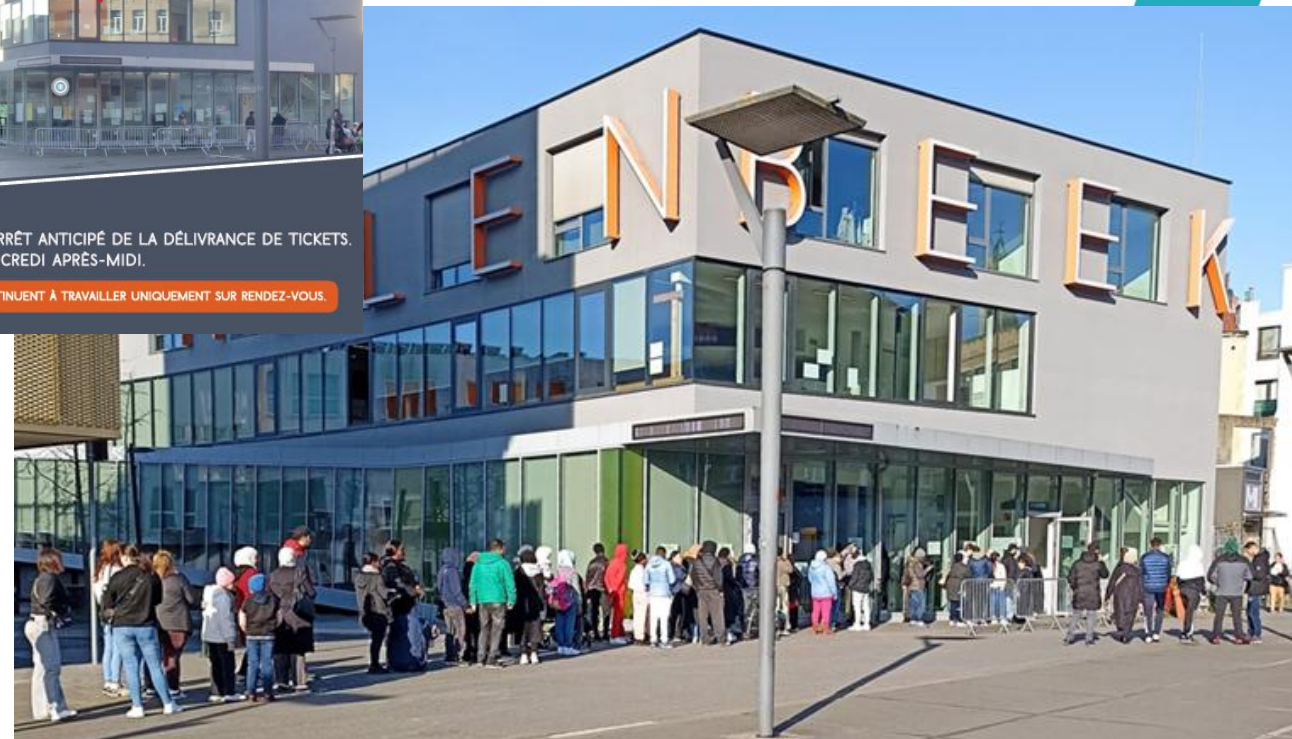
GUICHETS OUVERTS SANS RENDEZ-VOUS
DU LUNDI AU VENDREDI
8:00 > 12:00



■ EN CAS DE FORTE AFFLUENCE : POSSIBLE ARRÊT ANTICIPÉ DE LA DÉLIVRANCE DE TICKETS. RENDEZ-VOUS POSSIBLES LES LUNDI ET MERCREDI APRÈS-MIDI.
ATTENTION : LES SERVICES ÉTRANGERS ET ÉTAT CIVIL CONTINUENT À TRAVAILLER UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS.



Fiche, Monsieur, Molenbeek, service étrangers



Y entrer et s'y orienter

- Accueil d'information général
- Bornes, espaces libre-service et écrans
- Circulation et signalétique



Rencontrer un humain

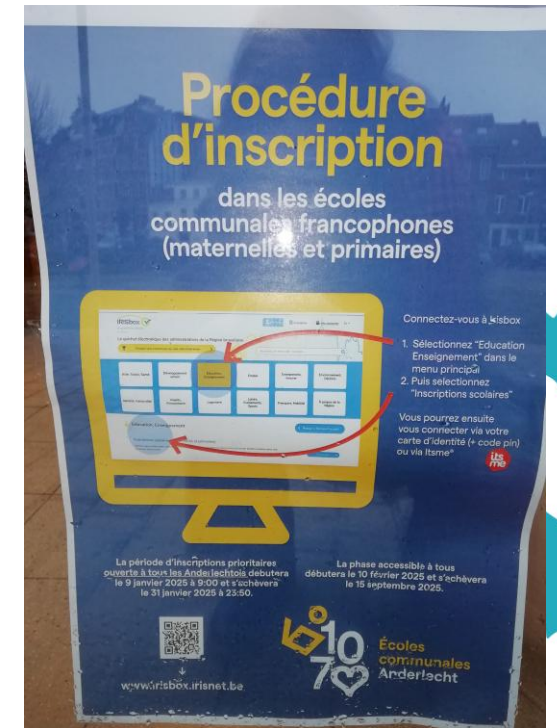
- Les démarches uniquement accessibles en ligne



Fiche, Dame Anderlecht



Carton jaune, Dame Schaerbeek



Commune(es) à 12 ans.
de **Forest**

Les activités se déroulent en français et ont lieu à l'école du Bemp, Chaussée de

Neerstalle 273.

INSCRIPTIONS

Les inscriptions pour une plaine ou un stage ouvrent 5 semaines avant la période des vacances pour les groupes prioritaires, à savoir :

- Les enfants domiciliés à Forest
- Les enfants du personnel communal forestois
- Les enfants inscrits dans les écoles forestoises

Trois semaines avant la période des vacances, les inscriptions sont ouvertes au grand public.

Toutes les inscriptions se font via un outil en ligne. [Voir liens ci-contre.](#)

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin d'aide.



Démarches et RDV

Je recherche



Accessibil

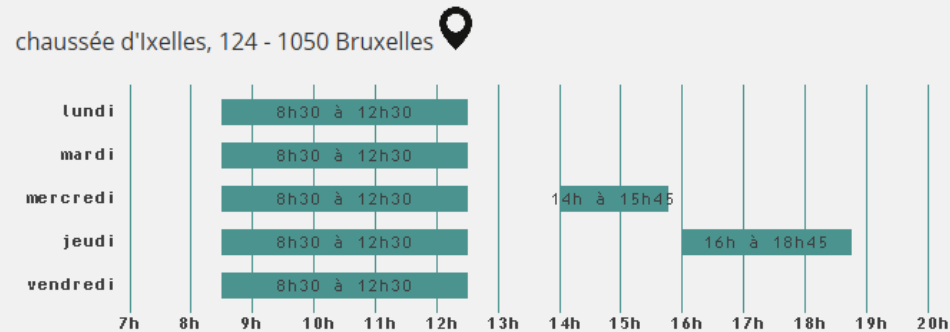
Rencontrer un humain

- S'informer
- Les horaires des guichets
- L'épopée pour avoir un RDV
- Les délais

Le Bureau des Étrangers est accessible sans rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 **sauf pour les démarches concernant les premières inscriptions en Belgique de citoyens non-européens qui se déroulent uniquement sur rendez-vous.**

Les heures d'ouverture du mercredi après-midi et du jeudi soir sont accessibles uniquement sur rendez-vous.

Les mercredis 24/12/2025 et 31/12/2025, le service sera inaccessible au public l'après-midi.

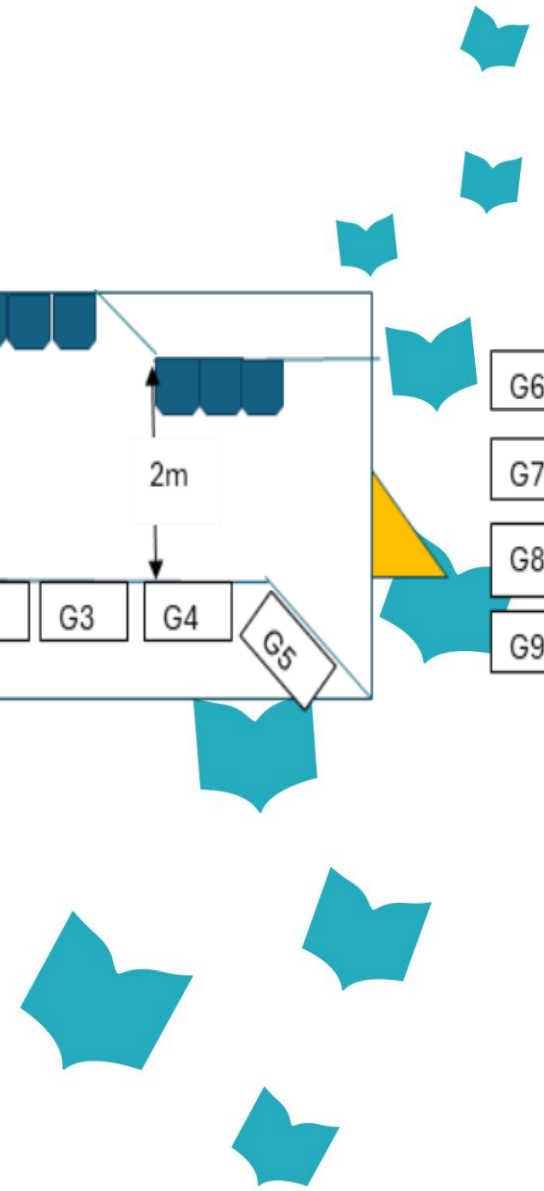
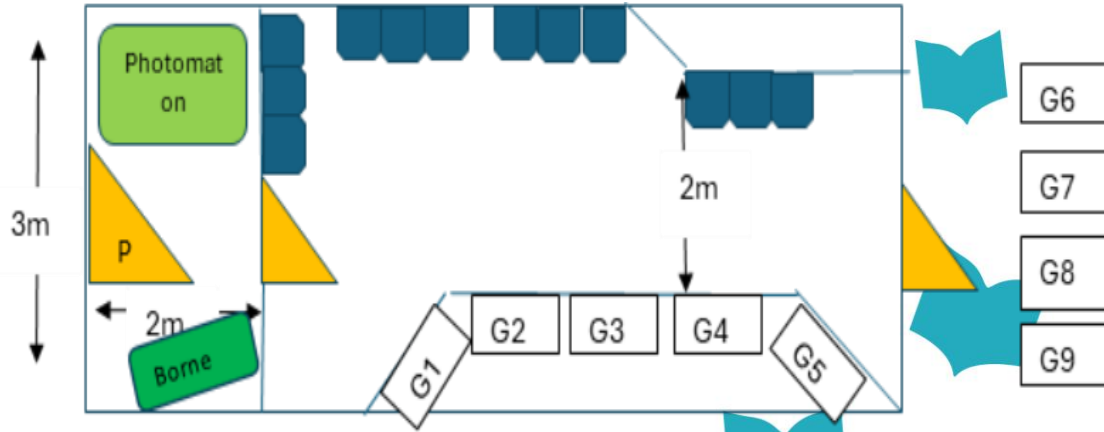
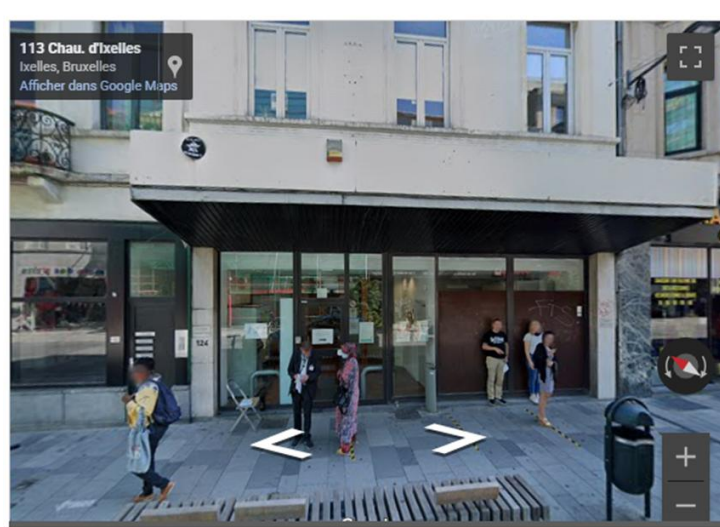


Fiche, Monsieur, Molenbeek



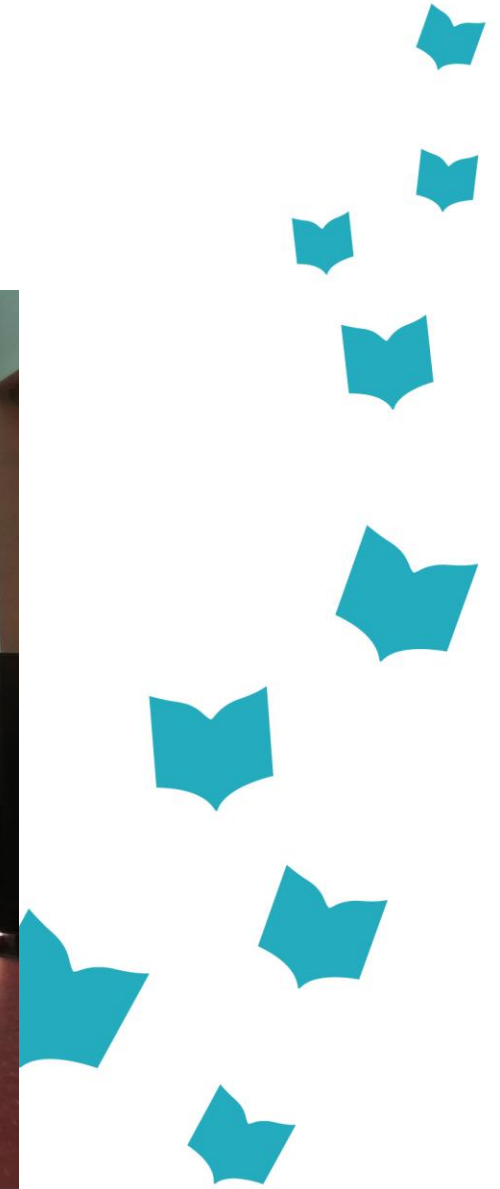
Les conditions de réussite

- Les conditions matérielles de la rencontre



Les conditions de réussite

- Se confier et faire confiance
- Les compétences et les explications
- La langue



Se rendre

**Y entrer et s'y
orienter**

**Rencontrer un
humain**

**Les conditions
de réussite**





La distance

Un « autre » capital culturel

Des compétences
langagières

Des usages numériques

De la compréhension du
contexte social, légal et
politique

Du capital économique et de
la dépendance

De l'appropriation de
l'espace public

Des démarches uniquement
accessibles en ligne

De l'augmentation des
compétences requises

Des « aménagements
dissuasifs »

De la maltraitance
institutionnelle

Du traitement moins
favorable des habitantes et
habitants étrangers



La mise à distance

Conclusions

- 📖 Non-respect de l'Ordonnance « Bruxelles numérique » !
- 📖 Les chemins menant aux guichets...
- 📖 Les modes d'organisation de certains services communaux...
- 📖 Externalisation...
- 📖 Toutes les communes ne sont pas égales par rapport à l'accessibilité, mais aussi par rapport à leur financement et à leurs besoins.



Lire et Ecrire Bruxelles

Merci pour votre écoute

CRéDAF

Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la COCOF comme Centre Régional pour le Développement de l'Alphabétisation et de l'apprentissage du Français pour adultes.

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles Formation, et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Cofinancé par l'Union européenne.



Votre commune est-elle accessible ?

Répondez à notre
« quickscan » pour
savoir où vous en êtes :

