

Une politique COVID-19 inclusive



Recommandations pour les villes et les communes pendant la crise du Covid-19, en particulier pour les personnes en situation de handicap



**Une politique COVID-19 inclusive :
Recommandations pour les villes et les communes
pendant la crise du Covid-19, en particulier pour les
personnes en situation de handicap**

2020

Table des matières

1	Quelques mots d'explication en préambule	1
1.1	<i>Qui est Unia ?</i>	1
1.2	<i>Pourquoi avons-nous rédigé ces recommandations ?.....</i>	1
1.3	<i>Comment avons-nous rédigé ces recommandations ?.....</i>	1
2	Besoins et obstacles les plus fréquemment signalés.....	2
2.1	<i>Accès aux commerces.....</i>	2
2.1.1	<i>Recommandations</i>	2
2.2	<i>Une information accessible et compréhensible, y compris en langue des signes</i>	3
2.2.1	<i>Recommandations</i>	3
2.3	<i>Matériel de protection.....</i>	4
2.4	<i>Transport</i>	4
2.5	<i>L'accueil à domicile des enfants en situation de handicap</i>	5
2.5.1	<i>Recommandations dans l'enseignement.....</i>	5
2.5.2	<i>Recommandations pour la période d'été et les loisirs</i>	5
3	Points d'attention pour votre politique	6
3.1	<i>Une sensibilisation au handicap</i>	6
4	Situation des personnes handicapées pendant le confinement	7
4.1	<i>La parole aux personnes handicapées :.....</i>	7

1 Quelques mots d'explication en préambule

1.1 Qui est Unia ?

Unia est une institution publique indépendante qui lutte contre les discriminations et défend l'égalité des chances en Belgique. Nous sommes compétents au niveau interfédéral, ce qui veut dire que nous sommes actifs en Belgique aussi bien au niveau fédéral qu'au niveau des Communautés et des Régions. Unia est compétent pour venir en aide aux victimes de discriminations fondées sur les critères, notamment le critère du handicap, protégés par la législation antidiscrimination.

Unia a en outre été désigné par l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions comme mécanisme indépendant chargé de la promotion, de la protection et du suivi de la mise en œuvre de la Convention des Nations Unies relative aux Droits des Personnes handicapées (CDPH). Unia veille donc au respect de tous les droits des [personnes handicapées](#) dans toute la Belgique.

1.2 Pourquoi avons-nous rédigé ces recommandations ?

Le déclenchement de l'épidémie de Covid-19 nous a tous confrontés à de nouveaux défis. Il est important de relever ces défis de manière efficace, dans le respect des droits humains et en étant attentifs aux besoins particuliers des catégories vulnérables, comme les personnes en situation de handicap.

Les villes et les communes jouent un grand rôle dans les mesures prises pour protéger, mais aussi soutenir leurs habitants. **Unia veut aider les villes et les communes à élaborer une politique adéquate durant cette période** en leur donnant un aperçu des obstacles rencontrés par les personnes handicapées et des besoins les plus urgents.

1.3 Comment avons-nous rédigé ces recommandations ?

Pour rédiger ces recommandations, Unia s'est **basé sur les expériences des personnes handicapées** elles-mêmes et de leurs proches. **Fin avril 2020**, Unia a lancé une **enquête en ligne** sur l'impact que les mesures prises pour lutter contre le coronavirus avaient sur leur vie. A la clôture de l'enquête au 1^{er} juin 2020, 865 personnes en situation de handicap et leurs proches¹ ont fait entendre leur voix. Nous leur avons entre autres demandé quelles difficultés elles rencontraient depuis le déclenchement de l'épidémie de Covid-19 et quelles mesures les autorités compétentes devraient prendre.

Par ailleurs, Unia est compétent pour recevoir et traiter des signalements individuels de personnes handicapées qui sont victimes de discrimination. Les signalements liés à l'épidémie de Covid-19 et aux mesures que les pouvoirs publics ont prises à la suite de cela ont également été pris en compte pour rédiger nos recommandations.

¹ 435 personnes francophones et 430 personnes néerlandophones

2 Besoins et obstacles les plus fréquemment signalés

2.1 Accès aux commerces

2.1.1 Recommandations

La majorité des personnes souffrant d'un handicap signalent qu'elles éprouvent des problèmes pour faire leurs courses. Ainsi, les longues **files d'attente**, l'usage **obligatoire** d'un **chariot**, l'**obligation de faire ses courses seul-e** et la **durée limitée des achats** constituent des obstacles pour elles. Elles se voient même parfois carrément **refuser l'accès à des commerces**. Pourtant, les personnes en situation de handicap ont droit à des **aménagement raisonnables** dans le magasin. Elles signalent aussi qu'elles peuvent plus difficilement se procurer des **produits alimentaires bon marché**, par exemple parce que ceux-ci sont souvent les moins accessibles dans les rayons et qu'il faut donc l'aide d'un accompagnateur ou d'un employé du magasin pour parvenir à les prendre.

C'est pourquoi nous formulons les recommandations suivantes, également évoquées dans une [lettre à Comeos](#)² :

- **Diffusez des informations** sur les recommandations ci-dessous et sur l'obligation de réaliser des aménagements raisonnables de manière à ce que les **commerçants** soient mieux informés et que les personnes handicapées puissent plus facilement faire leurs courses. Informez aussi la police locale, étant donné qu'elle pourrait être contactée.
- Informez les commerçants et les habitants que la présence d'un **accompagnateur** est autorisée pour les personnes handicapées. Un parent peut aussi emmener son enfant en situation de handicap dans le magasin.
- Les **aménagement raisonnables** peuvent prendre plusieurs formes :
 - ✓ Accorder la **priorité**, par exemple :
 - dans les **services de collecte de commande ou de livraison à domicile** des magasins d'alimentation (après avoir été longtemps à l'arrêt, ils ont été immédiatement débordés)
=> Conseil : mettez à la disposition des personnes handicapées une **liste** de tous les commerçants **disposés à livrer les commandes à domicile**.
 - dans les **files d'attente**, où il est parfois difficile aux personnes handicapées d'attendre debout
 - pour **remplir leur sac de courses**, ce que certains ne peuvent physiquement pas faire, p. ex. parce que le sac est accroché à l'arrière du fauteuil roulant
 - ✓ Prévoir des exceptions :
 - ne pas devoir utiliser de **chariot** si la personne n'est physiquement pas capable de le faire ou ne peut pas combiner cela avec son dispositif d'aide (comme un déambulateur)
 - leur permettre par exemple d'acheter plus de gel désinfectant. Cela vaut aussi pour les **aidants proches**.

² Comeos, Fédération belge du commerce et des services

- ✓ Prévoyez aussi une **traduction en langue des signes francophone belge (LSFB) et des textes en « facile à lire »** ou **référez-vous à des sites existant** comme celui du centre de crise www.infocoronavirus.be, le site de la Cocof <https://info-coronavirus.spfb.be/> ou encore les sites des organisations des personnes handicapées comme le site de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique <http://www.ffsb.be/coronavirus/> ou Inclusion asbl pour le « facile à lire » <https://www.inclusion-asbl.be/espace-facile-a-lire/>. Notre enquête en ligne révèle que l'information émanant des pouvoirs publics n'est pas suffisamment accessible aux personnes sourdes.
 - ✓ Les numéros d'information sont souvent accessibles uniquement par **téléphone**. Il devrait idéalement être joignable pour les personnes sourdes via le service d'interprétation à distance Relais-Signes. Au minimum, il faudrait aussi prévoir une fonction de **chat** pour les personnes sourdes et malentendantes ou la possibilité d'un contact par SMS.
- Créez un **groupe d'utilisateurs** qui pourra vous donner rapidement un feed-back sur l'accessibilité de votre matériel de communication.
 - Tenez compte du fait que certaines personnes handicapées n'ont **pas internet** ou ont du mal à utiliser l'outil numérique. D'autres moyens de communication doivent donc être envisagés.

2.3 Matériel de protection

Il faut du matériel de protection supplémentaire pour les personnes handicapées. Ce matériel a été attribué en priorité aux hôpitaux et aux maisons de repos et en dernier lieu seulement aux services de soins à domicile. Les **soins de première ligne** ont ainsi été **interrompus** parce qu'il n'y avait **pas de matériel de protection suffisant**.

Nous formulons dès lors les recommandations suivantes :

- Considérez que **les personnes handicapées ont davantage besoin de matériel de protection** car souvent les soins qui leur sont indispensables ou l'accompagnement pour leurs déplacements impliquent des contacts rapprochés ;
- Veillez à ce que les services communaux possèdent des **visières** ou des [masques avec volet transparent en plastique](#) pour pouvoir communiquer avec des citoyens sourds ou malentendants (des entreprises de travail adapté comme Brochage Renaître, Vlotter, Demival, ... en fabriquent). Investissez dans l'utilisation de **plexiglas**.

2.4 Transport

Les personnes handicapées rencontrent aussi des obstacles pour avoir accès aux transports (publics). Unia a ainsi demandé à la SNCB de reprendre son service d'assistance en gare³.

C'est pourquoi nous formulons les recommandations suivantes :

- Les villes et les communes doivent rester en contact avec des personnes à mobilité réduite pour identifier les **obstacles locaux et trouver des solutions**. Par exemple en consultant très vite leur conseil consultatif des personnes handicapés.
 - Les villes et les communes doivent être attentives à l'impact que les mesures de sécurité dans les transports publics ont sur leurs habitants en situation de handicap. Si des chauffeurs de bus ne

³ [Vous trouverez plus d'information sur cette page.](#)

peuvent par exemple pas fournir une **assistance** impliquant un **contact physique**, les personnes en fauteuil roulant manuel risquent de ne plus pouvoir prendre le bus. Elles vont sans doute alors contacter d'autres services de transports ou des volontaires qui assurent des transports. Or ces volontaires, souvent d'un certain âge, font parfois eux-mêmes partie du groupe à risque des plus de 65 ans. Pensez par exemple aux plateformes [Impactdays](#) et [Covid-solidarity](#).

- Même en période de confinement strict, les personnes handicapées doivent pouvoir prendre la voiture ou se rendre dans un parc et pouvoir se reposer sur un banc.

2.5 L'accueil à domicile des enfants en situation de handicap

De nombreux parents d'un enfant en situation de handicap signalent un éventail de problèmes depuis le déclenchement de l'épidémie de coronavirus. Si leur enfant résidait dans une institution, ils ont dû tout à coup décider de l'y laisser ou non plusieurs semaines, sans visites. La plupart de ces enfants ont été accueillis à domicile, avec des conséquences financières, physiques et mentales ressenties tant par les parents que par les enfants. La surcharge mentale et physique et la plus grande vulnérabilité psychique engendrent des situations à risque.

2.5.1 Recommandations dans l'enseignement

Les parents demandent avec insistance :

- **Des possibilités et des périodes d'accueil plus larges à l'école** pour soulager la pression sur les familles, même s'il ne s'agit que de quelques activités par semaine. **L'accueil diffère** fortement d'une école à l'autre (aucun accueil à un accueil jusqu'à 15h30 ou 18h).
 - Ce sont surtout les parents d'enfants autistes qui font état d'une grande agressivité et de problèmes de comportement des enfants parce que tout a changé. Les parents sont à bout et ne peuvent pas vraiment faire de télétravail.
 - D'autres handicaps font partie des groupes à risque et demandent dès lors des **activités individuelles**.
- La poursuite des **aménagements raisonnables** pour permettre l'enseignement inclusif. Ainsi, une grande partie du matériel numérique n'est pas accessible pour les lecteurs d'écran d'élèves **aveugles**.
- Davantage d'**ordinateurs portables** et une alternative pour les familles qui n'ont pas **internet** (en raison de leur situation financière).
- Des **visières** pour les enseignants qui donnent cours à des élèves avec un handicap auditif.
- D'autres formes d'aménagements raisonnables, comme la possibilité pour les étudiants sourds de passer un examen oral avec un interprète dans l'établissement d'enseignement au lieu d'un examen en ligne parce qu'il est beaucoup plus difficile de passer un examen avec un interprète à distance (avec d'éventuels problèmes de connexion etc).

2.5.2 Recommandations pour la période d'été et les loisirs

Les parents d'enfants en situation de handicap ont déjà pris beaucoup de congés et se voient difficilement passer l'été sans possibilités d'accueil. En effet, il n'y a eu ni accompagnement à domicile, ni matériel éducatif de l'enseignement spécialisé, ni suivi psychologique, ni kiné,...

Les parents demandent aux pouvoirs locaux :

- que les **structures d'accueil d'été** prévoient aussi des possibilités d'accueil pour les enfants en situation de handicap

- d'aider à établir des **contacts en ligne** si l'enfant doit rester séparé des personnes externes
- de tenir **compte** des **besoins** parfois très spécifiques des enfants en situation de handicap
- de permettre des contacts avec une **aide professionnelle** externe **sans l'inclure dans les quatre personnes** par ménage (gardien-ne d'enfants, accompagnateur-trice à domicile, ...)

3 Points d'attention pour votre politique

3.1 Une sensibilisation au handicap

L'enquête nous montre que les services publics et les autorités locales doivent être sensibilisés et sensibiliser à la question du handicap:

- Les personnes handicapées signalent qu'elles sont interpellées par la **police** parce qu'elles ne respectent pas certaines règles (distances de sécurité, bancs,...). La police doit être **sensibilisée** aux questions de handicap et informée sur la souplesse des mesures vis-à-vis de ce public
- Les personnes handicapées signalent qu'on leur adresse régulièrement des **commentaires** en public. Nous vous suggérons dès lors de mener une **campagne de sensibilisation pour une meilleure** compréhension de leur situation (comme la priorité dans les files d'attente, les personnes aveugles qui, sans le vouloir, ne respectent pas les indications visuelles ou les distances de sécurité).
- À l'approche de la **date d'expiration** des **cartes de parking** pour personnes handicapées, il est difficile de les prolonger parce que tous les rendez-vous avec les **médecins contrôleurs** ont été **annulés**. Les pouvoirs locaux pourraient faire preuve d'une certaine souplesse, par exemple en ne verbalisant pas temporairement quand la carte est arrivée à expiration)
- Essayez de constituer un **groupe d'utilisateurs** capable de **signaler** des problèmes et de **tester** la facilité d'utilisation de certains dispositifs (par exemple, via les membres d'une Commission consultative des personnes handicapées). Idéalement, le personnel communal compte des travailleurs handicapés qui peuvent donner un feed-back.
- De nombreux services et commerces sont contraints de fonctionner autrement, souvent davantage en ligne ou à distance, par exemple pour prendre rendez-vous. Cela **creuse la fracture numérique** existante, y compris pour les personnes handicapées (e.a. à cause de [l'inaccessibilité des sites internet](#)) et les personnes âgées. Ne perdez pas de vue que **tout le monde ne peut pas faire des démarches en ligne**. Proposez une **aide** pour **apprendre ces opérations** à ces personnes, prévoyez des procédures alternatives et/ou accompagnez-les dans les démarches.
- Soyez attentif à l'**ergonomie**, aux **logiciels** (comme les programmes d'agrandissement) et utiliser les systèmes d'**interprètes à distance** comme Relais-Signes pour le personnel des villes et des communes.
- Mettez en place une procédure pour identifier les personnes vulnérables dans votre commune. **Informez - les des possibilités de soutien** qui sont à leur disposition. Un système d'entraide et de volontaires pourrait être mis en place par la commune avec **une ligne d'aide** (ex : la plateforme [Impactdays](#) et le [call center de CAP48](#) ou [covid-solidarity](#)).
- Si des citoyens sont mis en **quarantaine**, il peut être indispensable de leur assurer une aide pour éviter qu'ils aillent encore faire des courses etc. Les médecins locaux peuvent être impliqués, afin qu'ils informent leurs patients testés positifs des mesures prises dans sa commune et dans les communes avoisinantes.

4 Situation des personnes handicapées pendant le confinement

4.1 La parole aux personnes handicapées :

L'interruption des soins de première ligne a mis les personnes handicapées dans une situation à haut risque pendant la période de confinement. Ces témoignages donnent une image de leur situation de vie :

Arrêt des soins de kinésithérapie

*"L'hôpital a arrêté la revalidation. Je dois me contenter d'une demi-heure de kiné par semaine (et ce depuis deux semaines seulement). Mes **facultés de déplacement régressent!!** ! Je m'encroûte. J'ai aussi des pertes d'équilibre. Et tout me fait mal... à force de **rester assis** et couché, je me suis **blessé à la cuisse**. Jamais eu ça en 4 ans! Chez moi, je n'ai pas de barres d'appui, je ne peux pas apprendre à marcher sans aide. Je n'ai pas d'appareils de fitness, ni de ces coûteux équipements de kiné... nous... la neurologie... on régresse tous!!"*

*"La soignante habituelle ne pouvait continuer à venir que sans matériel de protection. C'était un trop grand risque (pour le patient). Je dépendais d'elle pour beaucoup de choses de base, comme le nettoyage, la cuisine, les courses,... Aujourd'hui, je vis donc **des conditions extrêmement sales**, avec un **régime alimentaire monotone** et très limité (ce qui demande le moins de force musculaire pour être préparé) et avec des manquements graves au niveau de l'hygiène personnelle (**j'arrive encore à me laver les dents 2x par semaine**, à prendre un douche 1x), j'ai **des blessures qui ne sont pas bien soignées...**"*

*"Cela fait par exemple des semaines que ma chambre n'est plus nettoyée, **mes draps de lit ne sont plus changés**, parfois la lessive n'est pas faite. Ce sont des choses que je ne peux pas faire à cause de mes limites physiques."*

Arrêt du soutien psychiatrique et de l'accompagnement à domicile

*"**D'un jour à l'autre, tous les soutiens pour notre famille se sont arrêtés**. Ce n'est pas 'essentiel'. Pourtant, un **drame familial** n'est pas impensable, 3 membres de la famille sur 6 sont suicidaires."*

*"Je me **dispute** plus souvent avec ma famille et mon partenaire parce que je ne peux plus parler à mon psychologue."*

*"Pour travailler à domicile, je dois pouvoir me concentrer. Je n'y arrive pas. Elle doit m'accompagner au magasin. Pas d'accueil. Je suis **à bout**."*

*"Permettre des possibilités **d'accueil** à l'école pour soulager la **pression**. Ne serait-ce qu'un jour par semaine. Les écoles rouvrent le 18 mai, mais on n'a **rien** dit au sujet de **l'enseignement spécialisé**. Notre fille pourra-t-elle retourner un peu à l'école avant le début des **2 mois difficiles de vacances d'été** ? C'est toute la question..."*

Besoin de matériel médical de protection dans les soins à domicile

*"La **sonde urinaire** doit toujours être entretenue avec de l'**alcool**, qui n'a plus été disponible pendant un moment ou alors à plus du **double de son prix** alors que nous avons déjà des difficultés financières. Cette semaine, on a heureusement pu à nouveau en acheter au prix normal. Difficile ou impossible aussi de trouver des **gants** et du **gel pour les mains**, qui sont pourtant aussi indispensables pour cause d'incontinence."*

*"Je n'avais pas suffisamment de **matériel de protection** pour mes assistants et je ne les ai par conséquent pas fait venir puisque je ne pouvais pas garantir leur sécurité, la mienne et celle des personnes qui habitent avec moi. Je n'ai donc **pas bénéficié de l'assistance** que je voulais pour l'école, les **soins**, etc."*

L'enquête en ligne nous apprend :

Les problèmes médicaux et financiers se renforcent l'un l'autre et engendrent des problèmes psychiques accrus.

Quand on doit soi-même faire appel à de l'aide parce que les services normaux d'aide à domicile ne viennent plus, il faut avoir de bonnes connaissances administratives pour obtenir un remboursement. Cela va de pair avec des prix plus élevés et une pénurie de moyens de protection comme du gel hydroalcoolique, des montants plus élevés dans les commerces d'alimentation, un isolement social et des amendes pour violation de mesures qu'il est parfois impossible de respecter pour une personne handicapée. Il faut alors un plan d'aide pour permettre aux personnes de rattraper leur retard sur le plan médical et financier.



138 Rue Royale ○ 1000 Bruxelles

T +32 (0)2 212 30 00

www.unia.be

