

Cette brochure a été réalisée par le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme en juin 2009, en collaboration avec les associations suivantes et leurs membres : l'Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux, Altéo, l'Association Socialiste de la Personne Handicapée et Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een handicap (GRIP).



Les textes « faciles à lire » ont été réalisés par l'AFrAHM, asbl et relus en néerlandais par Inclusie Vlaanderen, asbl.

©European Easy-to-Read Logo : Inclusion Europe asbl. Plus d'information sur www.inclusion-europe.org/etr

Nous remercions toutes les personnes qui ont collaboré à cette brochure.

TABLE DES MATIERES

Que puis-je attendre de cette brochure ?	4
1. LA LOI ANTI-DISCRIMINATION DU 10 MAI 2007	6
1. Handicap et état de santé	8
2. Comportements interdits par la loi	10
A. La discrimination directe	10
B. La discrimination indirecte	10
C. Le harcèlement discriminatoire	11
D. Le refus d'aménagements raisonnables	12
E. L'incitation à la haine	14
3. Faire des différences est parfois possible	15
4. Quand la loi s'applique-t-elle ?	17
5. Procédures et sanctions	18
6. Les décrets régionaux et communautaires	19
7. Quand les décrets régionaux et communautaires s'appliquent-ils ?	20
2. LES SECTEURS OÙ LA LOI S'APPLIQUE	21
1. Emploi	21
A. Les relations de travail	21
B. La mise à l'emploi, l'insertion socioprofessionnelle et la formation professionnelle	23
C. Les aménagements raisonnables en milieu professionnel	24
D. L'emploi dans les services publics	28
E. Les plaintes et la protection des victimes et des témoins	31
2. Transports publics	33
A. Bus et trams	34
B. Transports aériens	34
C. Transports ferroviaires	36
3. Logement	37

4. Enseignement	39
5. Services publics	41
6. Assurances	43
7. Horeca et commerces	46
A. Les personnes handicapées : des clients comme les autres ?	46
B. Les aménagements raisonnables	47
C. Le crédit	47
D. Les chiens d'assistance	48
8. Loisirs	49
A. Manque d'aménagements et exclusion	49
B. Que faire ?	49
9. Culture	
A. Les problèmes les plus fréquents	51
B. Les bonnes pratiques	51
3. LE CENTRE	53
1. Le rôle et les missions du Centre	53
2. Les suites d'un « signalement » déposé au Centre	54
3. Comment le Centre répond-il à votre demande ?	56
4. Quelques conseils pratiques en cas de discrimination	59
5. Comment contacter le Centre ?	61
4. LISTE D'ADRESSES	62
1. Les partenaires du Centre	62
2. Autres adresses	66

QUE PUIS-JE ATTENDRE DE CETTE BROCHURE ?



En Belgique, il existe une loi anti-discrimination.
C'est une loi pour lutter contre la discrimination.

La discrimination, c'est quand les personnes ne sont pas bien traitées parce qu'elles sont différentes.

Par exemple : les personnes handicapées, les personnes étrangères...

Cette loi interdit la discrimination par exemple au travail, à l'accès dans les restaurants, à la participation aux activités de loisirs.

Le Centre pour l'égalité des chances s'occupe des problèmes de discrimination.

Le Centre a réalisé cette brochure pour les personnes handicapées et les personnes qui ont un problème de santé et aussi pour leur famille.

La brochure aide à comprendre la loi et son utilisation.

On y trouve beaucoup d'exemples de discrimination dans la vie de tous les jours.

Le Centre a réalisé cette brochure à destination des personnes handicapées et des personnes souffrant d'un problème de santé, ainsi que de leur entourage, afin de mieux faire connaître la législation anti-discrimination et le rôle du Centre dans la lutte contre les discriminations.

Depuis 2003, il existe, dans notre pays, une législation qui interdit certaines formes de discrimination, notamment sur base du handicap et de l'état de santé.

La législation anti-discrimination s'inscrit dans un mouvement pour l'égalité de traitement et l'égalité des chances des personnes handicapées. Elle protège les personnes handicapées des discriminations non seulement sur le marché de l'emploi, mais aussi dans de nombreux domaines de la vie publique.

Selon la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination, le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme ('le Centre' dans la suite du texte) est chargé de traiter des discriminations fondées sur différents motifs, dont le handicap et l'état de santé.

Vous trouverez, dans le premier chapitre de cette brochure, une présentation de la loi anti-discrimination du 10 mai 2007, centrée sur les motifs du handicap et de l'état de santé.

Mais la portée d'une loi ne peut être comprise qu'en la confrontant à la vie « réelle ». C'est pourquoi nous avons souhaité, dans le chapitre suivant, l'illustrer par différents exemples puisés dans la vie quotidienne comme le travail, bien sûr, mais aussi les transports, les loisirs, le logement...

Parler d'une loi et de ses applications n'est pas simple. Nous avons tenté de faire cet exercice, en collaboration avec les associations de personnes handicapées. Nous avons cherché à répondre aux besoins d'information des personnes handicapées, mais aussi à ceux des professionnels du secteur du handicap, en proposant une lecture à la fois juridique et concrète. Nous avons également inséré dans la brochure, avec l'aide de l'Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux, des textes faciles à lire. Ces textes sont destinés aux personnes ayant des difficultés de compréhension et sont identifiés par le logo suivant :



Précédemment, le Centre a déjà réalisé, en collaboration avec Flevado et la Fédération Francophone des Sourds de Belgique, un DVD en langue des signes francophone et néerlandophone qui présente la loi du 10 mai 2007¹.

¹ Ce DVD peut être obtenu auprès des deux organisations partenaires (voir coordonnées en fin d'ouvrage). Il peut également être visionné sur le site du Centre www.diversite.be (rubrique « Législations »).

1. LA LOI ANTI-DISCRIMINATION DU 10 MAI 2007



Tous les pays de l'Europe luttent contre la discrimination.
En Belgique, cette loi est appelée la loi anti-discrimination du 10 mai 2007.

Tous les Etats membres de l'Union européenne ont dû, pour la fin de l'année 2003, adopter une législation nationale conforme à la directive européenne 2000/78 afin de créer un cadre de lutte contre les discriminations fondées sur l'âge, l'orientation sexuelle, les convictions philosophiques et religieuses et le handicap.

En Belgique, trois lois fédérales anti-discrimination ont été adoptées :

- >> La **loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination** interdit les discriminations fondées sur les critères suivants : l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la conviction syndicale², **l'état de santé actuel ou futur, un handicap**, une caractéristique physique ou génétique ou encore l'origine sociale et la langue. On parle généralement de « critères protégés ».
- >> Une autre loi protège les personnes contre les discriminations raciales : il s'agit de la loi du 30 juillet 1981, modifiée par la loi du 10 mai 2007, tendant à réprimer certains actes inspirés par le racisme ou la xénophobie.
- >> Une troisième loi protège les personnes contre les discriminations basées sur le sexe (sexe féminin ou masculin et transgenre) : c'est la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes.

Récemment, plusieurs décrets régionaux et communautaires sont venus compléter le puzzle des dispositions anti-discrimination dans le respect des compétences de chaque niveau de pouvoir (voir aussi chapitre 6).

² Pour la conviction syndicale, se référer à l'Arrêt n° 64/2009 du 2 avril 2009 de la Cour constitutionnelle

Enfin, saluons la signature par la Belgique de la **Convention internationale des Nations Unies pour les droits des personnes handicapées**³. Dans le cadre de cette convention, de nombreux droits et libertés fondamentaux ont été retenus : droit à la non discrimination, droit à l'accès à la justice, droit au respect de la vie privée, droit de participation à la vie politique et publique, etc.

³ Pour plus d'information : <http://www.un.org/french/disabilities/>

1. Handicap et état de santé



La loi interdit les discriminations à cause d'un handicap ou d'un problème de santé

La loi du 10 mai 2007 interdit les discriminations fondées, notamment, sur le handicap et l'état de santé actuel ou futur.

Cette loi ne propose pas de définition du handicap.

La **notion de handicap** doit être prise au sens large et englobe les maladies chroniques. Dans le cadre de la loi anti-discrimination, on ne se limite donc pas au handicap reconnu, donnant droit, par exemple, à une allocation de personne handicapée. En d'autres termes, la notion de handicap ne dépend pas, ici, d'une reconnaissance officielle et/ou liée à un statut particulier.

Bien au contraire : dans l'esprit de la loi, le handicap naît de la confrontation d'une déficience (provoquant des incapacités) avec un environnement inadapté.

Exemple :

Une personne en chaise roulante n'a pas de handicap pour se déplacer sur une digue de mer sans obstacle, mais aura un handicap pour se déplacer en ville et prendre les transports en commun s'ils ne sont pas adaptés.

Cependant la Cour de Justice des Communautés Européennes a donné une interprétation du handicap. En effet, dans l'arrêt Chacón Navas^{*4} de 2006, elle a considéré que la notion de « handicap », au sens de la directive européenne, doit être entendue comme « **une limitation, résultant notamment d'atteintes physiques, mentales ou psychiques et entravant la participation de la personne concernée à la vie professionnelle. La Cour insiste sur le fait que « pour qu'une limitation relève de la notion de « handicap », il doit être probable qu'elle soit de longue durée ».**

Le législateur a délibérément choisi un terme qui diffère de celui de maladie.

On peut donc supposer que, au contraire du handicap, la **notion d'« état de santé »** fait référence à un état de courte ou de moyenne durée, dont on peut attendre une guérison dans un délai raisonnable.

⁴ Affaire C-13/05 Chacón Navas, Cour de Justice des Communautés européennes

Exemple :

Une personne se casse la jambe. Elle a une incapacité de trois mois. On invoquera ici le motif « état de santé ».

En revanche, si la personne garde des séquelles d'un accident de voiture, on parlera d'un handicap.

Contrairement aux personnes handicapées, la personne qui invoque son état de santé ne pourra pas prétendre à des aménagements raisonnables.

Par ailleurs, la loi du 10 mai 2007 précise qu'il s'agit de l'état de santé **actuel ou futur**. Ce qui implique que les états de santé passés ne sont pas protégés par la loi.

Exemple :

Un travailleur n'obtient pas de promotion car il a été trop souvent absent pour maladie les 5 dernières années. Il ne pourra pas évoquer de discrimination au sens de la loi, sauf s'il peut démontrer que ces absences passées sont liées à un état de santé ou un handicap dont il souffre toujours actuellement.

D'autres critères protégés par la loi du 10 mai 2007 peuvent être invoqués par les personnes malades ou handicapées, en particulier **la caractéristique physique ou génétique**.

Exemples :

Discrimination sur base de la caractéristique physique :

Un salon de coiffure refuse de servir une personne handicapée qui présente un angiome facial (malformation au visage). En réalité, elle apprend qu'elle est refusée parce qu'elle pourrait impressionner les clients...

Discrimination sur base d'une caractéristique génétique :

Un emploi est refusé à une personne porteuse d'une maladie génétique (maladie de Huntington, certaines formes de diabète...) parce qu'elle pourrait développer un jour la maladie.

2. Comportements interdits par la loi



La loi interdit les discriminations directes et indirectes.

Lorsqu'une personne est moins bien traitée qu'une autre dans la même situation.

Par exemple : vous faites le même travail qu'un autre collègue. Mais vous êtes payé moins parce que vous avez un handicap. Cela s'appelle une discrimination directe.

Parfois, une situation est la même pour tout le monde mais en réalité, certaines personnes sont désavantagées.

Par exemple : une personne malvoyante est refusée dans un restaurant car elle est accompagnée d'un chien d'assistance. Cela s'appelle une discrimination indirecte.

La loi anti-discrimination interdit toute discrimination **directe ou indirecte**, notamment basée sur le handicap ou l'état de santé actuel ou futur.

A. La discrimination directe

La discrimination directe est une distinction directe (traitement moins favorable dans une situation comparable) fondée sur le handicap ou l'état de santé, et qui ne peut être justifiée.

Exemple :

Une personne infirme moteur cérébrale est refusée, pour ce motif, à l'entrée d'une discothèque. C'est une discrimination directe.

B. La discrimination indirecte

La discrimination indirecte se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner, par rapport à d'autres personnes, un désavantage pour les personnes handicapées et/ou malades, et que celui-ci ne peut être justifié.

Exemple :

Une personne malvoyante est refusée dans un restaurant car elle est accompagnée d'un chien d'assistance. C'est une discrimination indirecte. La pratique, apparemment neutre, est l'interdiction fréquente des animaux dans les restaurants, les commerces, essentiellement pour des raisons d'hygiène. Cependant, cette pratique porte préjudice indirectement aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance. On parle donc de discrimination indirecte.

L'interdiction de refuser une personne handicapée accompagnée d'un chien d'assistance dans les bâtiments ouverts au public et dans les transports a été renforcée par des décrets en région bruxelloise, wallonne et flamande⁵. Ce n'est qu'en de très rares circonstances qu'il est désormais possible de refuser l'accès (par exemple, dans des locaux où sont réalisés des actes médicaux).

C. Le harcèlement discriminatoire



Le harcèlement est aussi une discrimination.

Quand une personne est insultée ou agressée régulièrement, cela s'appelle du harcèlement.

Par exemple : quand on se moque d'une personne à cause de son handicap.

Parfois, le harcèlement a lieu au travail et il peut être puni.

L'employeur doit arrêter cela.

Exemple :

Votre voisin adopte une attitude offensante parce que vous êtes handicapé : il gare sa voiture de manière à vous rendre votre sortie de garage plus difficile encore, il place ses sacs poubelles à proximité de votre porte afin de rendre les déplacements avec votre chaise roulante encore plus compliqués...

Le harcèlement discriminatoire est un comportement indésirable qui est lié au handicap de la personne (ou à tout autre critère protégé par la loi du 10 mai

⁵ Décret wallon du 23 novembre relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées accompagnées de chiens d'assistance des établissements et installations destinés au public et Arrêté du 2 octobre 2008 portant exécution de ce décret ; Ordonnance bruxelloise du 18 décembre 2008 relative à l'accès des chiens d'assistance aux lieux ouverts au public ; Décret flamand du 20 mars 2009 relatif à l'accessibilité aux personnes accompagnées de chiens d'assistance des lieux publics

2007) et qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité de la personne, tout en créant un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Exemple :

Une personne injurie ou frappe une personne handicapée sur base de son handicap.

Dans certaines situations extrêmes, le Code pénal intervient pour punir le harcèlement et aggraver la sanction (circonstance aggravante) lorsque le harcèlement est motivé par la haine ou le mépris d'une personne en raison de son handicap.

Exemple :

Vos collègues se moquent de votre handicap, votre chef vous laisse sans travail et ne vous informe pas de choses importantes parce que vous avez des difficultés de compréhension.

Concernant les **situations de harcèlement au travail**, il existe, depuis 2002, une législation spécifique qui protège les personnes contre le harcèlement moral et sexuel sur le lieu de travail. Celle-ci a été modifiée par la loi du 10 janvier 2007⁶. En cas de harcèlement basé sur le handicap en milieu professionnel, cette loi prévoit la possibilité de mettre en place un processus de conciliation, auquel le Centre pourra participer, mais aussi d'introduire un recours devant le tribunal du travail.

D. Le refus d'aménagements raisonnables



Toutes les personnes handicapées ont le droit de demander et de recevoir de l'aide.

Par exemple pour lire le menu au restaurant.

Ou pour lire un document important.

Ou pour mieux comprendre un événement.

Ou pour faire son travail plus facilement

Cela s'appelle un aménagement raisonnable.

Cet aménagement doit être facile à faire et ne pas coûter trop cher.

Si on vous le refuse, c'est injuste, c'est une discrimination.

⁶ Loi du 10 janvier 2007 modifiant plusieurs dispositions relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, dont celles relatives à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (M.B. 06/06/2007).

Exemples :

Vous demandez à pouvoir être accompagné lors d'un entretien d'embauche par un interprète en langue des signes ?

Vous avez besoin que votre médecin vous explique avec des mots simples et compréhensibles votre maladie et votre traitement ?

Vous souhaitez que le serveur du restaurant vous lise le menu que vous ne pouvez déchiffrer ?

Ne pas répondre à vos demandes serait de la discrimination.

Le refus d'aménagements raisonnables pour les personnes handicapées constitue, en effet, un comportement discriminatoire⁷.

La définition légale est la suivante : « *mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée.* »

Un aménagement raisonnable compense les effets négatifs d'un environnement inadapté pour une personne handicapée et lui permet donc de participer à telle ou telle activité comme n'importe qui d'autre.

Il est important de préciser qu'il s'agit toujours d'une approche individuelle. Nous ne parlons donc pas ici de la problématique générale de l'accessibilité.

A l'inverse de certaines dispositions légales à l'étranger⁸, la loi belge anti-discrimination n'impose pas une obligation générale d'accessibilité. Elle se concentre sur les réclamations individuelles, dans des domaines spécifiques (offre de biens et de services, travail).

Cependant, l'impossibilité d'accéder à des infrastructures et des bâtiments peut avoir comme conséquence, pour une personne handicapée, de ne pas pouvoir utiliser certains services ou participer à des activités professionnelle ou récréatives. Dans ces cas-là, il peut s'agir d'une discrimination au sens de la loi du 10 mai 2007.

Exemple :

Si l'entrée de la Maison communale est inaccessible, vous n'aurez pas accès aux services qui s'y trouvent.

⁷ Voir aussi chapitre 2 , point 1.C. Aménagements raisonnables en milieu professionnel

⁸ Dans la législation britannique, par exemple, la non-accessibilité d'un bâtiment ouvert au public constitue une discrimination. En France, l'accessibilité de l'ensemble des bâtiments (publics ou privés) ouverts au public a fait l'objet d'une réglementation générale contraignante. Cf Etude réalisée par le Centre et intitulée « Accessibilité des bâtiments ouverts au public par les personnes à mobilité réduite » à consulter ou télécharger sur notre site www.diversite.be (rubrique « Publications » - année 2007).

E. L'incitation à la haine



La loi interdit les comportements de méchanceté ou de violence envers une personne handicapée ou malade.

La loi anti-discrimination sanctionne **pénalement** les attitudes d'incitation à la haine, à la violence ou à la discrimination contre une personne ou un groupe en raison de l'un des critères protégés.

En outre, un certain nombre de comportements déjà punis par le Code pénal peuvent être punis plus sévèrement quand ils ont été commis en raison de la haine ou du mépris à l'égard d'une personne ou d'un groupe pour un des motifs de discrimination. C'est ce qu'on appelle un *motif abject*.

Exemple :

Si quelqu'un agresse une personne parce qu'elle a un handicap, la peine peut être doublée.

3. Faire des différences est parfois possible



La loi permet que la personne handicapée ou malade soit traitée différemment à certaines conditions.

Par exemple si le travail exige vraiment d'être en très bonne santé. Une personne malvoyante ne peut être pilote d'avion pour des raisons de sécurité.

Un autre exemple : les chiens sont interdits dans les magasins pour des raisons de propreté mais les personnes aveugles peuvent entrer avec leur chien guide.

Le plus souvent, un aménagement raisonnable permettra au travailleur handicapé de faire son travail.

Par exemple : abaisser une table de travail pour une personne de petite taille.

Cet aménagement ne doit pas être exagéré ni coûter trop cher à l'employeur.

Le médecin du travail est là pour conseiller l'employeur.

Il veille aux bonnes conditions de travail du travailleur.

Exemple :

Les chiens sont généralement interdits dans les magasins d'alimentation pour des raisons d'hygiène. Chacun d'entre nous peut être d'accord avec cette règle.

Mais le chien d'assistance de la personne handicapée est indispensable au déplacement de cette personne et lui assure sécurité et autonomie.

Aussi, interdire l'accès des chiens d'assistance apparaît comme une mesure trop sévère (disproportionnée).

En revanche, refuser les chiens d'assistance dans une salle d'opération ou autour d'une piscine n'est pas une mesure exagérée, et cela pour des raisons d'hygiène.

La loi admet que, dans certains cas, la personne handicapée ou malade puisse être traitée différemment. Mais les justifications avancées doivent répondre à certaines conditions.

D'abord, elles doivent présenter un **but légitime**, comme la sécurité, l'hygiène, l'intérêt général.

Ensuite, les **moyens** pour atteindre ce but doivent être **appropriés et nécessaires**.

Attention !

Dans le monde du travail, la seule justification admise pour traiter différemment une personne handicapée (ceci ne s'applique pas à la personne malade) est une exigence professionnelle essentielle et déterminante. Cela signifie que le fait de ne pas avoir de handicap est une condition absolument indispensable pour exercer la fonction.

Exemples :

Pour un poste de vendeur dans un magasin de sport, exiger d'un candidat qu'il ne soit pas handicapé afin de présenter une image sportive, dynamique et pleine de santé ne peut pas être considéré comme une exigence essentielle et déterminante.

En revanche, lors du recrutement d'un acteur qui devra tenir le rôle du guerrier Achille dans la guerre de Troie, exiger que l'acteur ne présente pas de handicap moteur peut être admis comme une justification acceptable.

L'exigence professionnelle essentielle et déterminante est fixée par l'employeur pour chaque fonction professionnelle.

Attention !

L'exigence professionnelle dont il est question ici ne doit pas être confondue avec la notion d'aptitude au travail. L'évaluation des aptitudes et compétences intellectuelles, psychologiques et physiques afin d'exercer une fonction précise est une étape du recrutement valable pour tous les candidats. Ceci n'est pas remis en question par la loi anti-discrimination.

Exemple :

Un surveillant ou un pilote d'avion ne pourra pas être malvoyant. Comme ces fonctions exigent une bonne vue, la personne malvoyante est considérée comme inapte pour les exercer.

Précisons qu'en matière de recrutement et d'emploi, l'aptitude médicale est évaluée par le **conseiller en prévention-médecin du travail**.

Avant de conclure à une inaptitude professionnelle, tant le conseiller en prévention-médecin du travail que l'employeur sont tenus de vérifier si, moyennant un aménagement raisonnable du poste de travail et/ou de l'environnement, le candidat avec un handicap pourrait exercer la fonction et ceci, tant au moment de l'embauche que lors d'une reprise du travail après un accident, par exemple.

4. Quand la loi s'applique-t-elle ?



Domaines dans lesquels la loi anti-discrimination est utilisée

La loi est utilisée dans les domaines du travail, de l'accès au logement, aux restaurants, aux banques, aux magasins, aux lieux de loisirs, aux centres sportifs, aux mutuelles, aux services communaux...

La loi anti-discrimination s'applique dans de **nombreux domaines de la vie publique**:

- » l'emploi : secteur public et privé. Tant les salariés que les indépendants, les bénévoles, les apprentis sont concernés ;
- » les biens et services publics ou privés, ouverts au public : les logements privés, l'accès aux restaurants, aux commerces, aux assurances, aux services bancaires...;
- » toute activité économique, sociale, culturelle ou politique accessible au public : les lieux de loisirs, les concerts, les festivals...;
- » les pièces officielles ou les procès-verbaux (*par exemple, dans un procès-verbal, l'officier de police ne peut pas faire croire, en cas d'accident de voiture, que c'est la personne sourde qui serait en tort à cause de son handicap*) ;
- » la sécurité sociale et la protection sociale : soins de santé, avantages sociaux, régimes complémentaires... (*ce sont les comportements du gestionnaire du dossier qui sont visés ici et non pas les réglementations appliquées*).

5. Procédures et sanctions



Démarches et punitions

La victime de discrimination peut aller au tribunal.
Le juge décidera si il y a eu discrimination.
Si vous avez été discriminé, alors vous recevrez de l'argent pour la réparation des ennuis vécus.
Cela s'appelle des dommages et intérêts.

La victime peut se faire aider par des témoins.
Un témoin est une personne qui était là au moment de la discrimination.
Il a vu ou entendu et il peut dire ce qui s'est passé.

La loi protège la victime et les témoins.
Cela veut dire qu'il est interdit de leur causer des ennuis parce qu'ils ont porté plainte contre quelqu'un.

La loi du 10 mai 2007 donne aux victimes la possibilité de faire valoir leurs droits en cas de discrimination et de saisir un **tribunal civil** : tribunal du travail, de commerce ou de première instance.

Si le juge reconnaît la discrimination, il pourra octroyer à la victime des **dommages et intérêts forfaitaires**.

La loi protège aussi la victime et ceux qui accepteraient d'être témoins contre les représailles. Cela signifie qu'il est interdit de vous causer des problèmes parce que vous avez porté plainte contre quelqu'un⁹.

Enfin, en cas d'incitation à la haine, de discriminations commises par un fonctionnaire et de tout acte de violence ou de harcèlement (hors emploi) envers les personnes handicapées (motif abject), ce sont les juridictions pénales qui sont compétentes.

⁹ Voir aussi chapitre Emploi 1.E « Les plaintes et la protection des victimes et des témoins ».

6. Les décrets régionaux et communautaires



En Belgique, la loi est utilisée de façon différente selon l'endroit où on habite et selon les domaines. Si on est discriminé dans un bus ou au travail, c'est une loi différente qui s'applique.

Dans un Etat fédéral, chaque niveau de pouvoir adopte des textes légaux en fonction de ses compétences. Par exemple, la loi fédérale ne couvre pas les discriminations éventuelles dans les lignes de bus régionales TEC ou De Lijn. Des décrets et ordonnances régionaux et communautaires, tant du côté néerlandophone que francophone, ont vu le jour pour couvrir les domaines de la mise à l'emploi, de la formation professionnelle, des biens et services régionaux, ainsi que de l'enseignement.

Seule la Région bruxelloise n'a pas prévu à ce jour de protection dans le secteur des biens et services relevant de ses compétences.

Voici un relevé des décrets et ordonnances en matière de lutte contre les discriminations¹⁰ :

- » Décret du 6 novembre 2008 de la **Région wallonne** relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination modifié par le décret du 19 mars 2009.
- » Décret du 17 mai 2004 de la **Communauté germanophone** relatif à la garantie de l'égalité de traitement sur le marché du travail, modifié par la loi-programme du 25 juin 2007.
- » Décret du 12 décembre 2008 de la **Communauté française** relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination.
- » Décret du 8 mai 2002 de la **Communauté flamande** sur la participation proportionnelle sur le marché de l'emploi, modifié par le décret du 9 mars 2007.
- » Décret du 2 juillet 2008 de la **Communauté flamande** relatif à l'égalité des chances et l'égalité de traitement.

¹⁰ Ces décrets et leurs compétences respectives sont présentés dans le rapport d'activités 2008 du Centre, à consulter et télécharger sur son site www.diversite.be.

- » Décret du 22 mars 2007 relatif à l'égalité de traitement dans la formation professionnelle (**Cocof**).
- » Ordonnance du 4 septembre 2008 de la **Région de Bruxelles-Capitale** relative à la lutte contre la discrimination et à l'égalité de traitement en matière d'emploi.
- » Ordonnance du 4 septembre 2008 de la **Région de Bruxelles-Capitale** visant à promouvoir la diversité et à lutter contre la discrimination dans la fonction publique régionale bruxelloise.

7. Quand les décrets régionaux et communautaires s'appliquent-ils ?

» **Décrets communautaires :**

- > Emploi du personnel fonction publique de la Communauté française/flamande/germanophone et d'autres structures relevant des Communautés.
- > Enseignement (enseignants, enseignés).

» **Décrets régionaux :**

- > Bénéficiaires (demandeurs d'emploi, personnes dépendant du CPAS, etc.) des mesures suivantes : placement, orientation, insertion socioprofessionnelle, formation professionnelle.
- > Emploi régional.
- > Logement social.
- > Services publics régionaux.
- > Transports régionaux.

2. LES SECTEURS OU LA LOI S'APPLIQUE

1. EMPLOI

A. Les relations de travail



Au travail

Si vous avez un contrat de travail ou un contrat de bénévole ou un contrat de stagiaire, alors vous êtes protégé contre les discriminations en lien à votre handicap ou avec votre état de santé. Vous pouvez demander un aménagement raisonnable pour avoir plus d'autonomie. Certains services proposent un accompagnement adapté pour les personnes avec un handicap.

Il ne peut pas y avoir de discriminations

- dans les offres d'emploi
- lors du recrutement
- au travail
- lors du licenciement.

Vous êtes **salarié, indépendant, apprenti, stagiaire** ou **bénévole** ? Vous êtes protégé contre les discriminations résultant, notamment, de votre handicap ou de votre état de santé.

Les contrats de travail, les conventions d'indépendant, les règlements de travail, les régimes statutaires, les contrats de stage, les conventions collectives de travail ne peuvent pas contenir d'éléments discriminatoires.

En particulier, la loi interdit toute discrimination directe ou indirecte :

- » dans les offres d'emploi, quel que soit leur moyen de diffusion (journaux, Internet, annonces en magasins...);
- » lors du processus de recrutement : critères utilisés pour la sélection, entretiens d'embauche...;

- » dans l'exercice et les conditions du travail : critères de sélection pour une promotion, horaires de travail, conditions de rémunération, avantages en espèces ou en nature... ;
- » dans les motifs, les conditions et les modalités de licenciement.

Exemples :

Un employeur ne peut refuser à une personne sourde d'être accompagnée d'un interprète lors de l'entretien d'embauche. Il s'agit d'un aménagement raisonnable.

Un employeur ne peut refuser l'avantage d'une voiture de société à un travailleur handicapé sous prétexte que le véhicule doit être aménagé (les fonds régionaux pourront intervenir dans les coûts supplémentaires - voir chapitre 2, point 1.C. « Aménagements raisonnables en milieu professionnel »).

On ne peut refuser à un travailleur présentant une déficience intellectuelle de participer aux réunions du personnel au motif que celui-ci n'est pas capable de suivre et de comprendre ce qui s'y dit.

Les principes de l'égalité de traitement et d'interdiction de toute discrimination au travail sont repris dans deux **conventions collectives de travail**, devenues obligatoires le 11 janvier 2009 par Arrêtés Royaux :

- » la CCT n°95 du 10 octobre 2008, conclue au sein du Conseil national du Travail, concernant l'égalité de traitement durant toutes les phases de la relation de travail ;
- » la CCT n°38sexies du 10 octobre 2008 conclue au sein du Conseil national du Travail, modifiant la CCT n°38 du 6 décembre 1983 concernant le recrutement et la sélection du travailleur.

Les conventions collectives de travail sont conclues entre les organisations représentatives des travailleurs (syndicats) et celles représentatives des employeurs (patronat) et doivent être respectées par tous les secteurs professionnels sans exception.

B. La mise à l'emploi, l'insertion socioprofessionnelle et la formation professionnelle



Formation et recherche d'un travail

Si vous cherchez un emploi ou une formation professionnelle, vous êtes aussi protégés de toute discrimination.

Vous pouvez aussi demander un aménagement raisonnable pour avoir plus d'autonomie.

Certains services proposent aussi un accompagnement adapté.

Vous présentez un handicap et vous cherchez un emploi, une remise à niveau, une formation professionnelle ? Vous êtes protégé contre les discriminations.

Parce qu'il s'agit de compétences régionales et communautaires, cette protection est garantie par plusieurs décrets et ordonnances spécifiques¹¹.

Ainsi, si vous vous adressez à Actiris (ex-Orbem), au Forem, au VDAB¹², ou à l'un de leurs partenaires (organismes d'insertion socioprofessionnelle), vous ne pouvez être traité différemment pour des raisons liées à un handicap.

De même, si vous faites appel pour votre recherche d'emploi à une agence d'intérim, celle-ci ne peut vous refuser ses services parce que vous êtes une personne handicapée.

Enfin, si vous souhaitez en tant que demandeur d'emploi suivre une formation professionnelle, vous êtes également protégé contre les discriminations.

Tant dans vos contacts avec ces organismes que tout au long de votre participation aux actions proposées par ceux-ci, vous avez droit à des aménagements raisonnables qui vous permettront d'accéder et de participer de manière égale aux activités, avec un maximum d'autonomie.

Exemple :

Vous pourriez demander d'obtenir avant les cours les textes qui y seront distribués ou les diapositives qui y seront visionnées afin de pouvoir mieux suivre.

¹¹ Voir chapitre 1, point 6 « Les décrets régionaux et communautaires ».

¹² Actiris : tél. 02/505.14.11 ou 02/505.77.77 - fax : 02/511.30.52 - www.actiris.be

Le Forem : tél. 071/20.65.13 – fax : 071/20.87.12 - www.leforem.be

VDAB : tel. gratuit: 0800 30 700 – fax: 02 506 15 90 – www.vdab.be

Moyennant ces aménagements raisonnables, vous devrez néanmoins répondre aux conditions fixées par ces organismes en termes de niveau pédagogique, d'aptitudes psychologiques, intellectuelles et physiques.

Par ailleurs, nous attirons votre attention sur l'existence de services ou de partenaires des organismes publics de placement ou de formation professionnelle qui s'adressent à des publics spécifiques et offrent un accompagnement adapté aux personnes handicapées.

C. Les aménagements raisonnables en milieu professionnel



Les aménagements raisonnables peuvent être du matériel adapté.

Par exemple : un traitement de texte avec des caractères plus grands pour les malvoyants sur leur ordinateur.

Les aménagements raisonnables peuvent aussi toucher à l'organisation.

Par exemple : un horaire adapté en fonction des rendez-vous chez le médecin.

Il faut penser aux aménagements au moment de recrutement de la personne avec un handicap.

Il peut aussi avoir des aménagements quand le travailleur a des difficultés au travail après une maladie ou un accident.

Il faut que ces aménagements restent « raisonnables ».

Par exemple : il ne faut pas qu'ils coûtent trop cher à l'employeur.

Les employeurs peuvent recevoir de l'argent pour engager une personne handicapée.

Pour avoir de l'aide, il faut contacter

- l'AWIPH si le travailleur habite en Wallonie
- PHARE si le travailleur habite à Bruxelles
- le VBAB si le travailleur habite en Flandre

Le refus d'aménagements raisonnables pour les personnes handicapées est considéré par la loi comme une discrimination.

Les aménagements raisonnables permettent à un travailleur en situation de handicap d'accomplir efficacement l'ensemble des tâches qui lui sont confiées, et cela avec un maximum d'autonomie.

Les aménagements raisonnables peuvent être matériels ou immatériels.

Un exemple courant d'aménagement matériel est l'adaptation technique d'un poste de travail, par exemple la mise à disposition d'un logiciel d'agrandissement de texte pour une personne malvoyante.

Parmi les aménagements immatériels, citons une adaptation d'horaire en fonction de rendez-vous médicaux (liés au handicap) ou une réorganisation des tâches permettant à la personne handicapée de réaliser son travail avec la plus grande efficacité.

C.1. QUAND FAUT-IL PENSER A UN AMENAGEMENT ?

Un aménagement raisonnable peut être nécessaire

- » au moment de l'embauche ;
- » à tout moment dans l'exercice du travail : lors d'un changement de tâche ou de fonction, lors d'un déménagement de service ou de l'entreprise elle-même ;
- » lors d'une reprise du travail après un accident ou une maladie ;
- » avant toute décision de licenciement pour inaptitude.

En effet, quand un handicap survient suite à un accident de travail ou privé, suite à une maladie ou encore lorsque le handicap s'aggrave, il arrive très souvent que le travailleur ne puisse plus accomplir ses tâches comme avant.

Le conseiller en prévention-médecin du travail va alors évaluer l'aptitude au travail pour lequel la personne (handicapée) a été engagée.

Plusieurs législations¹³ veillent à la réadaptation et à la réinsertion professionnelle du travailleur qui subit une perte partielle ou totale de sa capacité au travail.

Attention !

A la lumière de la législation anti-discrimination, il y aura lieu, à chaque fois, de vérifier si *aucun moyen raisonnable ne s'offre à l'employeur pour réduire ou compenser le handicap et permettre à la personne handicapée de poursuivre son travail (Conclusions de l'avocat général, Arrêt Chacón-Navas, 16/03/2006).*

¹³ A.R. du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs (loi du bien-être au travail du 4 août 1996) et loi du 13 juillet 2006 portant des dispositions diverses en matière de maladies professionnelles et d'accidents du travail et en matière de réinsertion professionnelle.

C.2. QUELQUES CRITÈRES AUXQUELS DOIT RÉPONDRE L'AMÉNAGEMENT

L'aménagement doit

- » être efficace ;
- » permettre une participation égale ;
- » permettre une participation autonome ;
- » assurer la sécurité de la personne handicapée et de son environnement.

C.3. COMMENT ÉVALUER LE CARACTÈRE RAISONNABLE DE L'AMÉNAGEMENT ?

Le caractère raisonnable de l'aménagement dépend de plusieurs critères, notamment son coût financier et son impact sur l'organisation du travail.

Pour se mettre d'accord sur ce qu'est un aménagement et sur le fait qu'il soit raisonnable ou non, un **Protocole d'accord** a été signé entre l'Etat fédéral et les Régions et Communautés¹⁴. Ce texte énumère un certain nombre d'indicateurs qui permettent d'apprécier le caractère raisonnable de l'aménagement, parmi lesquels :

- » un coût financier proportionné à la taille des activités et à la capacité financière de l'entreprise
(le prix de tel aménagement sera raisonnable pour un grand supermarché, mais trop élevé pour un magasin d'alimentation de quartier) ;
- » l'existence d'interventions ou de mesures réduisant la charge financière
(voir plus loin) ;
- » l'impact organisationnel de l'aménagement
(si l'aménagement perturbe de manière importante le travail des autres collègues ou services, il n'est pas raisonnable) ;
- » la durée et la fréquence d'utilisation
(un aménagement coûteux ne pourra être réalisé pour un contrat de trop courte durée).

C.4. LES MESURES DE COMPENSATION DE LA CHARGE LIÉE AUX AMÉNAGEMENTS RAISONNABLES

En Belgique, nous pouvons nous réjouir du fait que les trois Régions ont adopté une série de mesures et de primes visant à faciliter la mise à l'emploi et le maintien des travailleurs handicapés et à compenser la charge éventuelle liée à leur handicap.

¹⁴ Publié au Moniteur belge le 20 septembre 2007 (Service Public Fédéral Sécurité Sociale).

Par ailleurs, la Convention collective de travail n°26 garantissant l'égalité salariale des travailleurs handicapés prévoit l'intervention financière des organismes publics tels que les fonds régionaux afin de compenser le coût d'un rendement inférieur.

Pour tout conseil technique, toute orientation professionnelle, toute mesure incitative ou compensatrice à destination des personnes handicapées et de leurs employeurs, présents ou futurs, il convient de contacter les fonds régionaux. Le choix de l'organisme compétent dépend de la Région où le travailleur habite (et non du lieu où se situe l'entreprise) :

Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (AWIPH)
www.awiph.be

Service bruxellois francophone des personnes handicapées (PHARE)
www.phare-irisnet.be

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap:
www.vaph.be ou

Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding:
www.vdab.be

Dienststelle der Deutschsprachigen Gemeinschaft für Personen mit Behinderung:
www.dpb.be

Pour plus d'informations sur les aménagements raisonnables, vous pouvez consulter la brochure éditée par le SPF Emploi et rédigée en collaboration avec le Centre: « Clés pour les aménagements raisonnables au profit des personnes handicapées au travail ».¹⁵

¹⁵ Cette brochure peut être téléchargée à partir du site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, <http://www.emploi.belgique.be>, rubrique « publications ».

D. L'emploi dans les services publics



En Belgique, beaucoup d'administrations, des hôpitaux et des écoles, et aussi les CPAS dépendent de l'Etat.

On les appelle les services publics.

Dans ces services publics, les employeurs doivent engager des personnes avec un handicap.

Il s'agit du « Plan Diversité ».

Ce Plan Diversité fait des propositions pour mieux faire respecter la personne handicapée dans le monde du travail.

Il explique comment adapter les postes de travail et faire des aménagements raisonnables.

Si vous cherchez un emploi dans les services publics, par exemple dans des bureaux, vous devez passer les mêmes examens de recrutement que les personnes sans handicap.

Mais vous pouvez demander un aménagement pour vous aider à passer l'examen.

Le service qui s'occupe de faire passer les examens s'appelle le **Selor**.

Là, une personne du service « Diversité » peut aussi vous aider.

Il existe un quota pour l'emploi des personnes handicapées dans les services publics.

Un quota est un nombre obligatoire de personnes à engager.

C'est important qu'il soit respecté.

Vous avez un handicap et vous voulez travailler dans la fonction publique ?

Vous êtes protégé contre les discriminations liées à votre handicap dans tous les emplois de la fonction publique.

D.1. FONCTION PUBLIQUE FEDERALE

D.1.1. Plan Diversité

Tiendra-t-on compte de votre handicap si vous postulez dans un service public fédéral ?

En 2004, un Plan Diversité a été lancé dans tous les services publics fédéraux et les organismes d'intérêt public. Il vise une participation accrue dans la fonction publique fédérale des personnes d'origine étrangère, des femmes et des personnes handicapées.

Le Service Public Personnel et Organisation (P&O) est chargé du suivi de ce plan. Il a créé une Cellule Diversité qui propose et développe des initiatives afin de promouvoir l'emploi des personnes handicapées et la mise en place d'aménagements raisonnables. Un réseau de responsables s'est créé dans tous les services publics fédéraux.

Plusieurs brochures concernant le Plan Diversité peuvent être consultées et obtenues via le site du SPF P&O <http://www.p-o.be>, par téléphone : 02/790.58.00 ou par fax : 02/790.58.99 :

- » « Respect de la personne handicapée »
- » « Emploi et handicap – Adaptation des postes de travail »
- » « Plan d'action diversité dans la fonction publique fédérale »

D.1.2. RECRUTEMENT DE PERSONNES HANDICAPEES DANS LA FONCTION PUBLIQUE FEDERALE

Existe-t-il des quotas pour les personnes handicapées dans les services publics fédéraux ?

Depuis 1972, une politique d'emploi des personnes handicapées existe dans la fonction publique fédérale, mais cette réglementation est devenue obsolète, notamment parce qu'elle n'est plus adaptée à la nouvelle structure des services publics fédéraux.

Une étude réalisée en 2004 au sein des SPF a confirmé le faible taux de fonctionnaires présentant un handicap.

Aussi, une nouvelle politique d'emploi pour les personnes handicapées a-t-elle été mise en place. L'Arrêté Royal du 5 mars 2007 organise le recrutement des personnes handicapées dans la fonction publique administrative fédérale. Il instaure une liste spécifique (mais non obligatoire) composée de personnes handicapées. **Celles-ci sont soumises aux mêmes épreuves de sélection que les personnes sans handicap.** Elles peuvent néanmoins bénéficier

d'adaptations raisonnables en fonction de leur handicap et ceci, pour leur permettre de passer les épreuves **sur un pied d'égalité** avec les autres candidats.

L'Arrêté Royal prévoit que les services publics fédéraux devront mettre au travail des personnes handicapées à concurrence de 3% de leur effectif à partir de 2010. Une commission est chargée de veiller au respect de cette nouvelle législation.

D.1.3. Sélection adaptée

*Vous avez besoin de certains aménagements lors de vos tests d'embauche ?
Demandez-les !*

Généralement, l'annonce et la sélection des emplois dans la fonction publique fédérale sont effectuées par le bureau de sélection de l'administration fédérale, le **Selor**¹⁶.

En tant que personne handicapée, vous pouvez demander au Selor l'adaptation de la procédure de sélection.

Exemple :

Les tests informatiques peuvent être adaptés pour un(e) candidat(e) malvoyant(e).

Il suffit de le mentionner sur le formulaire de confirmation que vous envoie le Selor après votre inscription. Le collaborateur « diversité » du Selor prendra contact avec vous afin d'envisager les adaptations possibles en fonction de vos besoins.

Pour plus d'informations, vous pouvez aussi consulter le site www.selor.be.

D.2. FONCTION PUBLIQUE REGIONALE, PROVINCES, COMMUNES ET CPAS

Une obligation d'emploi (quota) de personnes handicapées existe pour ces services publics.

Pour les CPAS et la fonction publique régionale en Wallonie, le quota est fixé à 2,5%.

Pour les communes, les associations de communes et les provinces wallonnes, à 1,8%.

¹⁶ **Selor** : Boulevard Bischoffsheim 15, 1000 Bruxelles, tél. : 0800 505 55 (ligne gratuite), fax : 02 788 68 44 – www.selor.be

Un projet d'arrêté du Gouvernement wallon vise à réactualiser la politique d'emploi des travailleurs handicapés dans les communes, associations de communes et provinces.

Concernant les administrations publiques locales flamandes, un quota a été fixé depuis 2007 à 2% par entité. Au niveau des autorités flamandes, il existe un système d'objectifs chiffrés. Globalement, pour toute l'administration flamande, l'objectif est fixé à 4,5%. Par ailleurs, 1% des effectifs est réservé aux personnes handicapées.

On le sait, ces chiffres ne sont atteints que très partiellement dans ces administrations, toutes régions confondues.

E. Les plaintes et la protection des victimes et des témoins



En emploi, si il y a discrimination, la victime et les témoins sont protégés.

La plainte doit être faite auprès :

- du Centre pour l'égalité des chances
- de l'Inspection des lois sociales
- des tribunaux.

Quand une plainte pour discrimination est introduite, la victime et les témoins (collègues) éventuels sont protégés.

L'employeur ne peut exercer de représailles ni contre la victime ni contre les témoins.

Exemple :

Un employeur apprend que vous avez porté plainte et freine votre promotion à un poste plus élevé. Il licencie un collègue qui s'est porté témoin. Ces représailles sont interdites.

La victime (et ses témoins) sont protégés à partir du moment où une plainte motivée est introduite auprès :

- » du Centre, pour autant que celui-ci ait informé de la plainte la personne mise en cause ;

- » de l'Inspection des lois sociales¹⁷ ;
- » des tribunaux.

La victime est également protégée si une plainte est introduite en justice par elle-même et/ou un groupement d'intérêts (syndicats, certaines associations de défense de personnes handicapées) ou encore par le Centre.

La personne concernée et le(s) témoin(s) éventuel(s) sont protégés pendant 12 mois à partir du moment où la plainte motivée est introduite.
En cas d'action en justice, la protection contre les représailles se poursuit 3 mois après la décision de justice.

¹⁷ Direction Générale Contrôle des lois sociales du Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

2. Transports publics



Les transports publics sont les trams, les bus, les métros, les trains et les avions.

Ils doivent respecter la loi anti-discrimination.

Ils doivent proposer des aménagements quand les personnes handicapées ne savent pas les utiliser.

Mais cette loi est appliquée de façon différente suivant les régions en Belgique.

Par exemple, à Bruxelles, certaines stations de métro ne sont pas faciles d'accès pour les personnes en voiturette.

Et, à Bruxelles, il n'y a pas de protection contre la discrimination dans les transports en commun.

Dans les avions et dans les trains, la personne handicapée doit être traitée comme tous les autres passagers.

Des aménagements raisonnables doivent être prévus.

Par exemple : le droit, pour une personne malvoyante, d'emmener son chien d'assistance dans la cabine de l'avion.

Ce règlement est appliqué dans tous les aéroports européens mais pas toujours dans les autres aéroports.

Il faut prévenir à l'avance le personnel si on a besoin d'aide.

Le service d'assistance est gratuit.

Dans les avions, on peut refuser une personne handicapée si il y a un problème de sécurité ou si il n'y a plus assez de place.

On peut demander aussi qu'elle soit accompagnée.

Dans le train, l'accompagnateur ne paie pas.

Exemples :

Vous vous déplacez en chaise roulante et le bus qui pourrait vous amener à votre formation n'est pas accessible.

Vous êtes malvoyant et personne ne vous attend à la descente du train.

Voyage ou parcours du combattant ?

Le manque d'assistance et d'accessibilité dans les transports publics crée des situations de discrimination puisque les personnes handicapées ne peuvent utiliser ces services comme les personnes sans handicap.

Les transports publics qui dépendent des autorités fédérales – à savoir les **transports aériens** et la **SNCB** – sont tenus de respecter la loi anti-discrimination.

A. Bus et trams

Les bus **De Lijn** en Flandre et **TEC** en Wallonie sont des transports **régionaux**. Les discriminations sont interdites dans l'utilisation de ces services en application des décrets régionaux (voir chapitre 1, point 6 « Les décrets régionaux et communautaires »). Des différences de traitement ne sont admises envers les personnes handicapées que pour des raisons dûment justifiées.

En Flandre, cette matière est réglée par le décret du 10 juillet 2008 qui protège notamment les personnes handicapées des discriminations dans les services privés ou publics.

En Wallonie, le décret du 6 novembre 2008 (modifié par le décret du 19 mars) relatif à la lutte contre certaines formes de discrimination protège les personnes handicapées pour ce qui concerne la fourniture de biens et services mis à la disposition du public.

Les transports publics De Lijn et TEC sont concernés par ces textes.

Ces textes interdisent également de refuser des aménagements raisonnables en faveur d'une personne handicapée. Des alternatives doivent être proposées lorsque des services sont effectivement rendus inutilisables par les personnes handicapées.

A Bruxelles, aucun texte législatif ne protège, à ce jour, les usagers des discriminations dans les transports bruxellois de la STIB. De nombreuses stations de métro, par exemple, ne sont toujours pas accessibles aux personnes présentant certains types de handicap.

B. Transports aériens

Sur le territoire belge, une compagnie aérienne ou une installation aéroportuaire ne peut refuser l'accès et l'embarquement d'une personne handicapée sans justification objective et raisonnable.

Si nécessaire, des aménagements raisonnables doivent être offerts aux personnes présentant un handicap.

Ces dispositions, inscrites dans la loi anti-discrimination (car les transports aériens sont à considérer comme des *services à disposition du public*), sont renforcées par un nouveau règlement européen¹⁸, d'application depuis l'été 2008 dans tous les Etats membres de l'Union.

Ce règlement :

- » interdit de refuser le transport aérien d'une personne à cause d'un handicap ;
- » donne le droit à l'assistance nécessaire dans les aéroports et les avions ;
- » donne le droit d'être accompagné de son chien d'assistance en cabine ;
- » exclut les suppléments financiers liés au handicap ;
- » donne le droit d'emporter son matériel de mobilité avec dédommagements en cas de dégâts (plafonnés à 1 120 €).

Les seules justifications admises pour un refus d'embarquement relèvent de la sécurité ou de l'exiguïté de l'avion. Dans ce cas, la compagnie doit prévoir le remboursement du billet ou proposer une alternative sur un autre vol.

Attention !

Une compagnie aérienne peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée pendant le voyage. Le voyage de l'accompagnateur sera alors payant.

Afin de bénéficier de l'assistance ou d'un aménagement nécessaire, la personne handicapée est obligée de le notifier à l'avance.

Il faut noter que ce règlement n'est d'application qu'à l'embarquement et à l'arrivée dans un aéroport européen. Un vol de Bruxelles à destination d'un pays non européen ne vous assure les mêmes conditions ni à l'arrivée dans ce pays ni au départ de ce pays.

A l'aéroport de **Bruxelles National**, des points de contact avec interphone ont été installés pour les personnes handicapées afin de leur permettre de signaler leur arrivée à la sortie de l'aérogare, à l'arrêt des bus, dans les parkings et à la station des taxis. Un comptoir d'accueil « special assistance » est également implanté dans le hall des départs. Dans tous les cas, l'assistance est gratuite, mais il faut contacter le service Axxicom Airport Caddy¹⁹ 36h à l'avance.

¹⁸ Règlement CE 1107/2006, d'application depuis le 26 juillet 2008.

¹⁹ Axxicom Airport Caddy - tél.: 02/753.22.12 - e-mail : info@airportcaddy.be - site web : www.airportcaddy.be.

C. Transports ferroviaires

Comme dans les transports aériens, la personne handicapée ne peut être traitée plus défavorablement qu'un passager sans handicap dans les transports ferroviaires, à moins qu'il n'y ait une justification objective et raisonnable à cette distinction.

Elle doit également pouvoir bénéficier d'aménagements raisonnables en gare et dans le train.

La SNCB offre certains avantages pour les personnes handicapées : par exemple, la carte Accompagnateur gratuit, la gratuité des voyages pour les personnes aveugles ou malvoyantes (y compris le chien d'assistance) ou le transport gratuit de la chaise roulante.

Certaines gares – malheureusement trop peu nombreuses - sont équipées d'une rampe mobile pour les voyageurs à mobilité réduite et/ou de revêtements spécifiques pour les personnes malvoyantes.

Pour plus d'informations concernant ces avantages et l'état d'accessibilité des gares, vous pouvez consulter :

- » le « Guide du voyageur à mobilité réduite » de la SNCB ;
- » le site de la SNCB www.sncb.be (cliquez « voyager en Belgique » puis « infos pratiques » – « voyageurs à mobilité réduite »).

Un nouveau **contrat de gestion** a été conclu entre la SNCB et l'Etat belge le 29 juin 2008. La SNCB s'engage notamment à garantir, dans une centaine de gares belges, un système d'assistance via un Call Center²⁰, du premier au dernier train, sept jours sur sept. Le Conseil supérieur national des Personnes handicapées est chargé du suivi de ces dispositions du contrat de gestion.

Pour toute plainte concernant les conditions de vos voyages avec la SNCB, vous pouvez vous adresser au Service de Médiation de la SNCB²¹.

²⁰ Call Center au 02/528.28.28 (ouvert tous les jours de 7h à 21h) ou via un formulaire de réservation on-line sur le site www.sncb.be.

²¹ Par téléphone au 02/525.40.01 (fr), 02/525.40.00 (nl), 02/525.40.02 (germ.), par courrier Cantersteen 4 à 1000 Bruxelles, par fax 02/525.40.10 ou via le site www.b-rail.be/ombudsman.

3. Logement



Le propriétaire d'un logement ne peut pas faire de la discrimination mais il peut choisir son locataire.

Par exemple : un propriétaire refuse de louer son appartement à une personne handicapée.

Il pense qu'elle abîmera le bois des portes avec sa chaise roulante.

C'est une discrimination.

On peut demander de faire des aménagements pour faciliter, par exemple, les déplacements de la chaise roulante.

Le propriétaire ne peut pas faire de discrimination sauf pour une raison importante, par exemple, pour des raisons de sécurité.

Le Centre a fait deux brochures sur la discrimination au logement.

La brochure pour le locataire s'appelle « Comment réagir ? ».

La brochure pour le propriétaire s'appelle « Comment l'éviter ? ».

Ces brochures sont disponibles au Centre.

Exemples :

Le propriétaire du logement que vous souhaitez louer vous demande une garantie plus élevée que la normale parce que vous présentez une déficience intellectuelle.

Une agence immobilière refuse de vous louer un appartement parce que vous vivez d'allocations pour personne handicapée et que vous n'avez pas de revenus professionnels.

Dans l'accès au logement, la discrimination vis-à-vis des personnes en situation de handicap peut prendre différentes formes.

Le propriétaire va peut-être :

- » évoquer des raisons de sécurité ;
- » refuser un chien d'assistance ;
- » craindre que son bien ne soit endommagé ;
- » refuser la personne qui vit d'allocations pour personne handicapée parce qu'elles sont insaisissables en cas de non-paiement du loyer ou parce qu'il souhaite un locataire ayant un revenu professionnel.

Le comportement discriminatoire peut survenir lors d'un contact téléphonique, d'une visite, ou apparaître dans une petite annonce. Il peut être le fait du propriétaire du bien, mais aussi de l'agence immobilière chargée de louer le bien.

Il est permis de demander la mise en place **d'aménagements raisonnables** pour un candidat locataire ou un locataire.

Exemples :

Lors de la visite, les lieux peuvent être décrits par une personne de confiance au candidat locataire non voyant.

Lors de la signature du bail ou de l'achat d'une maison, le document peut être lu par une personne de confiance à la personne malvoyante.

Ces aménagements permettront, par exemple, de faciliter les déplacements dans les communs et dans le bien locatif lui-même.

Exemple :

Une main courante supplémentaire pourra être installée dans un passage difficile (petites marches à franchir, pente...).

Si le propriétaire reste libre de fixer les conditions de location ou de vente, il ne peut utiliser des critères de sélection discriminants ou qui ne se justifient pas objectivement et raisonnablement.

La loi fédérale du 10 mai 2007 s'applique à tous les logements privés.

Le Centre a édité deux brochures consacrées à la discrimination au logement. La première, destinée aux locataires, s'intitule « Comment réagir ? » ; la seconde, destinée aux propriétaires, s'intitule « Comment l'éviter ? ». Vous pouvez les consulter ou les télécharger sur le site du Centre www.diversite.be (rubrique « Publications » – années 2007 et 2008) ou les obtenir sur simple demande au Centre.

4. Enseignement



La loi anti-discrimination du 10 mai 2007 n'est pas valable dans l'enseignement.

Mais un décret (règlement) interdit les différences dans l'accès à l'école et à l'enseignement.

L'intégration en classe maternelle et primaire d'enfants handicapés est encouragée dans les écoles ordinaires.

Exemples :

Un enfant présentant une déficience intellectuelle est refusé dans l'enseignement ordinaire.

Une jeune fille en chaise roulante ne trouve pas d'école accessible dans l'orientation choisie.

Un étudiant sourd doit abandonner ses études, faute d'interprète en langue des signes.

Une jeune fille diabétique ne peut partir en voyage scolaire parce que son professeur ne veut pas courir de risque.

La loi anti-discrimination du 10 mai 2007 ne s'applique pas dans ces différents cas, car l'enseignement est une matière communautaire.

Cependant, les Communautés française et flamande ont promulgué leurs propres décrets concernant les mesures d'égalité des chances et de traitement en matière d'enseignement.

En **Communauté française**, il s'agit du décret du 12 décembre 2008, qui concerne tant le personnel enseignant que les élèves. Il interdit les discriminations dans l'accès et le suivi de l'enseignement, notamment sur base du handicap. Toute distinction doit être justifiée de manière objective et raisonnable.

D'autres mesures existent par ailleurs :

- » l'accueil des enfants à besoins spécifiques est inscrit dans le Décret « Missions » de l'enseignement en Communauté française ;
- » les services d'aide à l'intégration, agréés et subsidiés par l'AWIPH et la Cocof, soutiennent les projets d'intégration d'enfants avec un handicap dans l'enseignement ordinaire ;
- » dans l'enseignement supérieur, les jeunes porteurs d'un handicap peuvent bénéficier d'un accompagnement pédagogique.

De nouvelles mesures concernant l'inclusion d'enfants ayant des besoins spécifiques en enseignement ordinaire ont été adoptées récemment.

En **Communauté flamande**, le Décret du septembre 2002 garantit le droit d'inscription à tous les enfants de l'enseignement primaire et secondaire. Les enfants peuvent s'inscrire dans un des huit types d'enseignement spécialisé mais ont également la possibilité de s'inscrire dans l'enseignement ordinaire. Tant pour un enseignement intégré que pour un enseignement inclusif, un soutien peut être organisé par les structures GON (enseignement intégré – *geïntegreerd onderwijs*) ou par ION (enseignement inclusif pour les élèves avec une déficience intellectuelle – *inclusief onderwijs voor leerlingen met een verstandelijke beperking*).

En cas de désaccord (quand, par exemple, le besoin de soutien est trop important et refusé par l'école), une médiation peut être proposée par la Plate-forme locale d'enseignement (LOP – *Lokaal Onderwijs Platform*) ou une plainte peut être déposée auprès de la Commission des droits des élèves. Dans les écoles supérieures et les universités, des points d'information sont à disposition des étudiants qui présentent un handicap.

La **Communauté germanophone** organise également un enseignement intégré depuis le début des années nonante en collaboration avec l'Office germanophone pour les personnes handicapées.

5. Services publics



La personne handicapée doit pouvoir participer à la vie en société.

Par exemple : une commune ne peut pas refuser à une personne handicapée d'être témoin à un mariage parce qu'elle n'est pas capable de signer, sauf si elle est sous minorité prolongée.

Les bureaux administratifs de la commune, le service de police, le bureau de vote... sont des services publics.

Ils doivent être accessibles et proposer une aide adaptée à la personne.

La personne handicapée peut demander un aménagement raisonnable.

Par exemple, le jour des élections, pour se rendre au bureau de vote.

Les communes ont souvent un handiconseiller.

C'est une personne qui s'occupe des demandes d'aide des personnes handicapées de la commune.

Ma commune, mon service de police, mon bureau de vote... sont-ils adaptés à mes besoins de personne handicapée ?

La personne handicapée, comme tout autre citoyen, doit pouvoir être accueillie pour accomplir ses démarches administratives. Elle doit aussi pouvoir participer à la vie en société.

Cela suppose que les services publics auxquels elle s'adresse prévoient une série d'aménagements afin d'accueillir, d'informer et d'offrir une aide adaptée aux personnes avec un handicap.

Soulignons-le, de nombreuses initiatives existent déjà dans les communes. Ces dernières années sont apparues des Commissions consultatives des personnes handicapées, des échevins de l'égalité des chances, des personnes-ressources Handicap comme les Handicontacts.

Une brochure consacrée au « Mainstreaming de l'égalité des chances dans la vie locale » a été réalisée par le Centre, en partenariat avec de nombreux acteurs, dont le Belgian Disability Forum. Cette brochure présente des approches et des actions concrètes pour stimuler et soutenir les initiatives locales en faveur de l'égalité des chances et de la diversité

(politiques locales, services à la population, politique du personnel et concertation avec la population).

Vous pouvez consulter ou télécharger cette brochure à partir de notre site sur le site du Centre www.diversite.be, rubrique publications 2008 (page 2)

Allez voter !

Le jour des élections approche : comment vais-je aller jusqu'au bureau de vote ? Celui-ci est-il accessible ? Je souhaite voter dans un isolement pour protéger le secret de mon vote. Mon assistant peut-il être présent si je suis assesseur ?

La personne présentant un handicap doit avoir la possibilité de voter et peut obtenir, préalablement, toutes les informations utiles pour accomplir son devoir de citoyen.

Il existe des réglementations propres au droit et à l'organisation des élections (code électoral, arrêté ministériel de mai 1980). Cependant, si une personne n'a pas la possibilité d'aller voter pour des raisons liées à des aspects techniques, matériels, environnementaux ou découlant d'un manque d'information, d'un mauvais accueil ou accompagnement, on peut parler de discrimination. Il en va de même s'il existe des aménagements raisonnables permettant d'éliminer ces obstacles, mais que ceux-ci ont été refusés.

6. Assurances



Les assurances font parfois des différences envers les personnes handicapées.

Par exemple : une assurance auto sera beaucoup plus chère pour une personne hémiplégique.

Elles ont le droit de le faire mais elles doivent donner une bonne raison.

Les assurances ont le droit de demander un examen de santé de toute personne avant de donner leur accord pour un contrat d'assurance.

Il est fréquent qu'une personne se voie imposer une **surprime** ou essuie un **refus** de la part d'une compagnie d'assurances lorsqu'elle présente un handicap ou souffre d'une maladie.

Exemples :

Exclusion de l'assurance hospitalisation familiale d'un enfant trisomique.

Surprime pour une assurance solde restant dû pour une personne qui a eu un cancer sept ans plus tôt.

Surprime exorbitante pour une personne paraplégique qui veut souscrire une assurance auto.

En droit belge, la personne qui souhaite souscrire un contrat d'assurance doit fournir à l'assureur toutes les informations relatives à sa situation et qui seront nécessaires à la compagnie pour évaluer le risque à assurer.

Dès lors, vous devrez, dans la plupart des cas, remplir un questionnaire détaillé portant sur votre état de santé actuel et passé, sur votre mode de vie et, dans certains cas, sur vos antécédents familiaux.

Les compagnies d'assurances ont le droit d'évaluer les risques que vous présentez et de moduler, en fonction de ce risque, le montant de votre prime.

Exemple :

Plus votre BMI (Body Mass Index : rapport poids/taille) est élevé, plus votre prime d'assurance solde restant dû (assurance liée à un crédit hypothécaire) augmentera.

Dans le calcul des primes, l'assureur peut donc effectuer des différences de traitement fondées sur l'état de santé ou le handicap s'il le justifie de manière objective et raisonnable.

Selon la législation anti-discrimination, les mesures prises par les assureurs à l'égard de certains groupes à risque – refus d'assurance, surprimes, exclusion de certains risques - doivent être adéquates et proportionnées.

Exemple :

Une compagnie d'assurance ne peut exiger une surprime de 300% pour une assurance solde restant dû à une personne qui présente un léger surpoids.

En revanche une surprime relativement élevée pourra être demandée à une personne souffrant d'une grave maladie dégénérative. La compagnie d'assurances pourrait évoquer que statistiquement ces personnes démontrent une morbidité plus élevée.

Législations en matière d'assurances

Deux lois récentes ont modifié les conditions de l'assurance hospitalisation, tant pour les compagnies d'assurances privées que pour les mutuelles.

- » La loi du 20 juillet 2007, applicable aux assurances privées, prévoit la conclusion à vie des contrats d'assurance hospitalisation, ainsi que des assurances revenus garantis. Il n'est donc plus possible pour l'assureur de rompre un contrat d'assurance si la maladie survient après sa signature.

Cette même loi prévoit l'obligation pour les assureurs de faire bénéficier de l'assurance hospitalisation **les personnes qui, au moment de la conclusion du contrat, souffrent d'une maladie chronique ou d'un handicap** et ce, aux mêmes taux de prime que pour les personnes ne présentant pas de maladie. La loi prévoit toutefois la possibilité pour l'assureur, en cas de maladie préexistante à la conclusion d'un contrat, de **réduire la couverture d'assurance pour les coûts liés à la maladie ou au handicap.**

Exemple :

Vous êtes malentendant et vous devez subir une opération pour un implant cochléaire. Vous étiez malentendant au moment de la signature de votre contrat d'assurance, la compagnie d'assurance peut refuser de vous rembourser pour les frais de cette intervention.

Vous êtes malentendant, vous vous cassez une jambe en tombant dans les escaliers. L'assurance hospitalisation devra couvrir les frais puisqu'ils n'ont pas de rapport avec votre surdité.

Enfin, cette loi prévoit qu'un assuré qui bénéficiait d'une assurance collective conclue par son employeur puisse, dès lors qu'il change d'emploi ou de statut professionnel, continuer à bénéficier de la même couverture d'assurance, sans questionnaire ou examen médical complémentaire.

- » La loi du 11 mai 2007 rend l'accès aux assurances hospitalisation des mutualités beaucoup plus facile pour les personnes malades chroniques ou présentant un état de santé déficient. La seule exigence est de répondre aux conditions légales ou réglementaires pour être membre d'une mutualité. Les mutualités peuvent toutefois limiter l'âge de l'affiliation à 65 ans.

7. Horeca et Commerces

A. Les personnes handicapées : des clients comme les autres ?



Dans les restaurants, les hôtels et les magasins, les personnes handicapées sont des clients comme les autres. Tout discrimination y est interdite.

Toute discrimination concernant l'accès aux services et la fourniture de services à la disposition du public est interdite.

Les restaurateurs, les cafetiers, les gérants de magasins ne peuvent, par conséquent, traiter différemment leurs clients sur base du handicap, à moins de le justifier de manière objective et raisonnable.

Exemples :

Les portiers d'un bar-discothèque refoulent à l'entrée une personne présentant un handicap moteur cérébral « pour sa sécurité ».

L'objectif de sécurité est légitime, mais les mesures prises par les portiers (sur ordre du patron de la discothèque) ne sont pas bonnes et carrément disproportionnées (interdiction d'entrer). Le jeune homme ne présente, en effet, pas de risque supérieur aux autres clients.

Une personne lourdement handicapée accompagne sa famille au restaurant. Le patron lui refuse l'entrée au motif qu'il est « responsable » de ses clients et de ce qui peut leur arriver.

L'objectif est en soi peu convaincant car le restaurateur, s'il est responsable de son restaurant et des services qu'il offre, n'est en rien responsable de l'état de santé de ses clients. Les raisons invoquées ne sont donc pas acceptables.

Vous l'aurez compris : chaque situation et les justifications qui y sont apportées doivent être analysées pour pouvoir dire si, oui ou non, nous sommes en présence d'une discrimination.

B. Les aménagements raisonnables



Dans un magasin ou un hôtel, la personne handicapée peut demander de l'aide et aussi un aménagement raisonnable. Par exemple : l'aide d'un employé pour faire des courses dans une grande surface à une heure calme de la journée.

Les commerces et les gestionnaires d'établissements horeca (hôtels-restaurants-cafés) doivent répondre aux demandes d'aménagements raisonnables.

Exemple :

Un homme seul et malvoyant demande à être aidé pour ses courses au supermarché. Un accord est trouvé avec l'aide du Centre : il ne viendra que pendant certaines tranches « calmes » de la journée et préparera une liste pour l'employé qui l'aidera dans le magasin.

Les aménagements ne concernent donc pas seulement l'accès des commerces, mais aussi l'utilisation des services dans les commerces.

C. Le crédit



Les sociétés de crédit qui prêtent de l'argent, refusent très souvent de prêter de l'argent aux personnes qui ont une allocation de handicapé.

Parce que cette allocation n'est pas un vrai revenu professionnel. C'est une discrimination.

Exemple :

Vous souhaitez acheter un ordinateur et vous voulez profiter d'un paiement échelonné sur plusieurs mois ? Malheureusement, le crédit vous est refusé par la société de crédit attachée au commerce choisi parce que vos revenus ne sont pas des revenus professionnels ou parce que vos allocations de personne handicapée sont insaisissables en cas de non-remboursement.

Le refus de la société de crédit constitue une discrimination indirecte fondée sur le handicap. Seul le montant des revenus pourrait être

considéré comme insuffisant pour un tel achat. Les allocations aux personnes handicapées peuvent bel et bien être considérées comme un revenu stable, garantissant le remboursement.

D. Les chiens d'assistance



Les personnes malvoyantes peuvent être accompagnées de leur chien d'assistance dans tous les lieux sauf, par exemple, dans les cuisines des restaurants ou dans les salles d'opérations ou de soins dans les hôpitaux.

Trop souvent encore, les personnes accompagnées d'un chien d'assistance sont refusées dans les commerces, les restaurants ou les cafés. Ce refus d'accès est contraire à la loi fédérale anti-discrimination, mais aussi aux décrets régionaux récemment promulgués²² permettant l'accès des chiens d'assistance en ces lieux.

Les dérogations à ces règlements sont extrêmement limitées parce que le chien d'assistance de la personne handicapée est indispensable à ses déplacements, sa sécurité et son autonomie. Un chien d'assistance n'est pas un chien de compagnie : il est dressé pour accompagner la personne handicapée dans ses déplacements et l'aider dans certains actes de la vie quotidienne.

Les seules dérogations possibles concernent les locaux consacrés, par exemple, à des actes médico-techniques et à l'administration de soins, ainsi que ceux consacrés à la préparation d'aliments.

²² Décret wallon du 23 novembre relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées accompagnées de chiens d'assistance des établissements et installations destinés au public et Arrêté du 2 octobre 2008 portant exécution de ce décret ; Ordonnance bruxelloise du 18 décembre 2008 relative à l'accès des chiens d'assistance aux lieux ouverts au public ; Décret flamand du 20 mars 2009 relatif à l'accessibilité aux personnes accompagnées de chiens d'assistance des lieux publics

8. Loisirs



On ne peut pas interdire l'accès à un parc d'attraction ou à une piscine à une personne handicapée.

Des aménagements doivent être faits pour permettre à la personne de participer, et pour assurer sa sécurité.

Par exemple :

- aménager une rampe pour descendre dans la piscine avec une chaise roulante.
- prévoir un accompagnement.
- adapter le contenu d'un stage en tenant compte de l'enfant handicapé

A. Manque d'aménagements et exclusion

Exemples :

Un groupe d'enfants présentant une déficience intellectuelle est refusé à l'entrée d'un parc d'attractions pour des raisons de sécurité.

Une jeune femme handicapée motrice est exclue d'une piscine par le maître nageur qui craint qu'elle ne perde pied.

Une petite fille autiste n'est pas admise à des cours de natation en groupe car on ne pourra pas lui offrir une surveillance particulière.

Dans le secteur des loisirs, les problèmes les plus fréquemment rencontrés sont le manque d'accessibilité et d'aménagement approprié des infrastructures, mais aussi l'exclusion d'enfants ou d'adultes en situation de handicap des activités organisées pour un public dit valide.

Dans ce domaine, la discrimination n'est pas toujours intentionnelle. La personne handicapée est traitée différemment dans le cadre de mesures liées à la sécurité et à la protection des personnes.

Cependant, ces mesures découlent le plus souvent d'une méconnaissance du handicap. Cette méconnaissance suscite des peurs, des préjugés, et entraîne une protection disproportionnée par rapport aux risques réels.

B. Que faire ?

Il y a différentes solutions possibles :

« d'une information accessible

Exemple : site internet accessible, pictogrammes

- « d'une adaptation technique
Exemple : mise en place d'un fauteuil qui accompagne la personne en chaise roulante jusque dans l'eau de la piscine.
- « une meilleure accessibilité des infrastructures
Exemple : respect des normes d'accessibilité en vigueur ou des recommandations pour les bâtiments anciens.
- « une adaptation du contenu des activités ou de leur organisation
Exemple : éviter un trop grand nombre d'activités faisant appel à des notions de lecture ou de calcul ; formation des groupes en prenant en compte la présence d'un enfant handicapé.
- « un accompagnement ou d'une assistance
Exemple : permettre la présence d'une personne extérieure à l'organisation ou issue d'un service d'aide.

Pour plus d'informations et d'idées, vous pourrez prochainement consulter la brochure d'information et de sensibilisation que le Centre réalise à partir d'une étude²³ sur les pratiques et les possibilités d'aménagements raisonnables dans les secteurs des biens et services, où les loisirs auront toute leur place.

²³ Etude commanditée par le Centre et réalisée par le Crioc en 2008-2009 : « Recherche relative aux aménagements raisonnables en biens et services pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite ».

9. Culture



Les théâtres, les cinémas, les concerts doivent aussi être accessibles pour tous.

Des solutions doivent être trouvées pour l'accessibilité sans que cela coûte trop cher.

Par exemple :

- des podiums pour que les personnes en chaise puissent mieux voir un concert.
- des places réservées pour les personnes handicapées et leur famille.

Théâtre, cinémas, concerts, événements sportifs et culturels : pour tous ?

A. Les problèmes les plus fréquents

De nombreux obstacles barrent la route des manifestations culturelles aux personnes handicapées :

- » problèmes d'accessibilité ou manque d'aménagements appropriés ;
- » manque d'information au moment de la réservation sur les places aménagées ;
- » places inconfortables pour les personnes avec un handicap, absence de places aménagées ;
- » prix prohibitifs (en zone VIP) ou inadaptés au regard du confort offert et/ou du choix disponible ;
- » ascenseurs hors service ou interdits d'accès ;
- » places éloignées de sa famille ou de ses amis, etc.

B. Les bonnes pratiques

Heureusement, les exemples de bonnes pratiques existent et l'on voit qu'ils ne représentent pas toujours une charge financière élevée :

- » système de places accessibles et flexibles ;
- » boucles d'induction magnétique pour les personnes malentendantes ;
- » audio-descriptions pour les personnes malvoyantes ;
- » podiums surélevés afin que les personnes en chaise roulante puissent mieux voir ;

- » possibilité pour les amis et la famille d'être installés près de la personne avec un handicap, etc.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter l'étude « Evénements pour tous : tickets et places adaptés pour les personnes handicapées »²⁴, réalisée par le Centre, en collaboration avec les associations spécialisées en la matière. Le Centre y formule une série de recommandations à l'attention des instances compétentes (fédérale, régionales, services incendie), des organisateurs d'événements et des sociétés de ticketing.

²⁴ [La](http://www.diversite.be) brochure peut être télécharger sur www.diversite.be, cliquez Publications, 2008

3. LE CENTRE

1. Le rôle et les missions du Centre



Le Centre s'occupe de toutes les plaintes déposées pour discrimination.

Il peut y avoir des discriminations liées à l'âge, à la religion, à un handicap etc...

Déposer une plainte au Centre, ce n'est pas déposer une plainte à la police.

Le Centre conseille les victimes de discrimination.

Il informe les employeurs, les juges, la police, les associations etc...

Il donne des avis aux ministres compétents.

Le Centre est un service public fédéral autonome. Ses services sont gratuits et ouverts à tous.

Sur base de la loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination, le Centre est chargé de traiter des discriminations fondées, sans justification objective et raisonnable, sur les motifs raciaux ou l'un des motifs suivants :

- » l'âge ;
- » l'orientation sexuelle ;
- » l'état civil ;
- » la naissance ;
- » la fortune ;
- » la conviction religieuse ou philosophique ;
- » la conviction politique ;
- » la conviction syndicale ;
- » **l'état de santé actuel ou futur ;**
- » un **handicap ;**
- » une **caractéristique physique ou génétique ;**
- » l'origine sociale.

Deux motifs, également inscrits dans la loi du 10 mai 2007, ne sont pas traités par le Centre :

- » la langue : un organisme spécifique doit être désigné par le gouvernement pour traiter cette matière ;

- » le sexe : les discriminations sur base du genre (homme, femme, transgenre) sont traitées par l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes (<http://igvm-iefh.belgium.be>).

Le Centre agit de différentes manières :

- » il assiste et conseille les personnes victimes de discrimination ;
- » il informe, sensibilise et/ou forme les différents acteurs de la société : les employeurs, les syndicats, les magistrats, la police, les associations, les travailleurs sociaux... ;
- » il formule des avis et des recommandations à destination des autorités compétentes.

2. Les suites d'une « plainte » déposée au Centre



Le Centre est à votre disposition pour

- un renseignement, un conseil, un avis
- un simple signalement : vous pouvez signaler une discrimination sans vouloir aller plus loin.
- Le Centre rassemble ces informations.
- Cela l'intéresse pour agir.
- une plainte, une demande d'intervention.

Toute plainte est toujours suivie d'une réponse.

Parfois le Centre ne sait pas répondre et il vous oriente vers quelqu'un d'autre.

Parfois, il dit qu'il ne s'agit pas vraiment de discrimination et il vous explique pourquoi.

Si le Centre trouve qu'il s'agit bien d'une discrimination, alors il peut vous proposer une conciliation.

Une conciliation, c'est une rencontre entre les différentes personnes :

- la victime,
- celui qui a fait la discrimination
- et une personne du Centre.

Cette rencontre permet parfois de trouver une solution ou une réparation aux ennuis sans aller au tribunal. Le Centre peut décider aussi d'aller au tribunal si la victime est d'accord.

Le Centre prend alors un avocat.

S'adresser au Centre ne signifie pas déposer une plainte formelle (comme on le ferait auprès d'un service de police).

Le Centre est à votre disposition pour :

- » **un renseignement, un conseil, un avis** sur les matières qu'il traite ;
- » **un simple signalement** (sans demande d'intervention): ce type de démarche peut être utile pour le Centre, même s'il n'intervient pas dans le dossier personnel. Il fait, en effet, apparaître une problématique ou s'ajoute à d'autres dossiers relevant de la même problématique ;
- » **une plainte, une demande d'intervention** : toute demande déposée au Centre est suivie d'une réponse:
 - > soit le Centre est compétent et estime qu'il y a discrimination. Il examine alors les possibilités d'action (médiation, procédure judiciaire...);
 - > soit le Centre estime qu'il n'y a pas lieu de parler de discrimination et motive sa décision ;
 - > soit le Centre se déclare incompétent et vous réoriente.

Agir en justice ?

Si le Centre estime qu'il y a une discrimination au sens de la loi du 10 mai 2007, et qu'il n'y a pas lieu de proposer une conciliation ou que celle-ci a échoué, il peut décider d'agir en justice, avec l'accord de la victime, et après accord du Conseil d'Administration du Centre.

Il prend alors un avocat extérieur et l'affaire est portée devant le tribunal compétent (tribunal de première instance, de commerce, du travail).

3. Comment le Centre répond-il à votre demande ?



Toutes les discriminations ne trouvent pas de solution grâce au Centre.

Par exemple :

- une personne handicapée n'obtient pas de logement social.
- une personne handicapée veut changer d'administrateur de biens.

Le Centre étudie chaque plainte en posant les questions suivantes :

- La discrimination s'est-elle passée en Belgique ?
- Pourquoi avez-vous été traité de façon différente ?
- Est-ce bien à cause de votre handicap ?
- Avez-vous des témoins et des preuves de votre discrimination ?
- A quel endroit la discrimination a-t-elle eu lieu ?

Le Centre vérifie aussi que la discrimination est bien en lien avec la loi anti-discrimination du 10 mai 2007.

Quand le Centre juge qu'il y a discrimination,

- il propose une conciliation.

Par exemple, lorsqu'un centre de loisirs refuse un enfant avec un handicap, le Centre peut lui proposer de trouver un aménagement pour permettre à l'enfant de participer aux activités, sans déranger l'organisation des journées.

- ou il va au tribunal si la victime est d'accord.

Certaines situations vécues sont ressenties comme une discrimination, une injustice. Toutes ne trouveront cependant pas de solution par le biais des législations anti-discrimination et de l'action du Centre.

Exemples :

Une personne handicapée n'obtient pas de logement social.

Une personne handicapée veut changer d'administrateur de biens.

En revanche, certaines situations relèveront bien du champ d'application de la législation anti-discrimination et le Centre pourra agir.

Exemples :

Un propriétaire refuse de louer son appartement à une personne handicapée parce qu'il estime qu'elle abîmera le bois des portes avec sa chaise roulante.

La commune refuse à une personne handicapée physique d'être témoin à un mariage sous prétexte qu'elle n'est pas capable de signer.

Chaque situation soumise au Centre est analysée dans le cadre de la loi du 10 mai 2007.

Quelques questions essentielles à se poser :

- » Les faits se sont-ils déroulés en Belgique ? Si ce n'est pas le cas, le Centre peut vous orienter vers son homologue éventuel dans un autre pays.
- » Quelles sont les raisons invoquées pour vous traiter différemment, défavorablement ? Est-ce bien pour une raison liée à votre handicap ou à votre état de santé que vous êtes traité différemment ? Le Centre peut interpellé la personne qui est présumée avoir discriminé afin de connaître les raisons précises de son comportement. Il analysera ensuite ces justifications.
- » Avez-vous pu recueillir certains éléments (écrits, témoignages) qui peuvent laisser soupçonner la présence d'une discrimination ? Si ce n'est pas le cas, le Centre peut vous aider à obtenir ces éléments en écrivant à la personne mise en cause, par exemple.
- » Les faits relèvent-ils d'un des champs d'application de la loi (emploi, services, activités sportives, culturelles...)? *Se référer pour ce faire à la présentation de la loi (voir chapitre 1, point 2).* Le Centre peut vous aider à vérifier si, oui ou non, les faits relèvent bien de la loi anti-discrimination ou d'une autre législation.

Lorsque le Centre estime qu'il y a discrimination, il peut agir de différentes manières :

- » il propose une **conciliation**
(lorsqu'un centre de loisirs refuse un enfant avec un handicap, le Centre peut lui proposer de trouver un aménagement qui permette à l'enfant de participer aux activités, tout en respectant l'organisation des journées) ;
- » il **agit en justice**, avec l'accord de la victime et après accord du Conseil d'administration du Centre.

Dans la plupart des cas, il s'agira d'une action en justice devant un tribunal civil : tribunal du travail, de commerce ou de première instance.

Pour les cas graves qui relèvent du Code pénal, par exemple des coups et blessures, le Centre peut :

- » déposer une plainte simple auprès du Procureur du Roi ;
- » se constituer partie civile.

4. Quelques conseils pratiques en cas de discrimination



- Ecrire ou demander de l'aide pour écrire ce qui s'est passé, pour bien se souvenir de tout.

- Chercher un témoin.

Un témoin est une personne qui a vu ou entendu ce qui s'est passé.

Le témoin peut vous aider à raconter ce qui s'est passé.

Le témoin sera protégé par la loi.

Le témoin n'est pas obligé de donner son nom au Centre.

- Demander l'avis des personnes qui connaissent bien la loi anti-discrimination.

- Garder des preuves.

Une preuve est une trace de ce qui s'est passé.

Par exemple : une lettre, un email, une photo, un sms.

- Poser des questions à la personne qui a discriminé.

Lui demander pourquoi elle agit comme ça avec vous.

- Si il y a des coups et des blessures, aller voir un médecin rapidement pour avoir un certificat médical.

- Si la situation est grave, aller à la police pour se plaindre.

Il faut demander une copie de ce qui a été dit au policier ce document s'appelle le procès-verbal.

Prenez des notes

Lorsque des faits, des propos, des actes (uniques ou répétés) qui vous semblent discriminatoires adviennent, il peut être utile de consigner ces incidents par écrit. Il faut essayer d'être le plus concret possible. Aussi est-il important de consigner les faits le plus rapidement possible après qu'ils se sont produits.

Recueillez des témoignages

S'il y a des témoins, il faut s'assurer qu'ils acceptent de témoigner, recueillir leur témoignage par écrit si possible et noter leurs coordonnées. Si le témoin manifeste certaines craintes (représailles, réactions négatives), il est important de lui dire qu'il existe des organes intermédiaires (comme le Centre), qui peuvent recueillir les témoignages et garantir la confidentialité et/ou l'anonymat.

Même si le témoignage n'est pas utilisé directement (il ne le sera qu'avec l'accord du témoin), cela permet de compléter le dossier.

Moins le témoin a de lien ou de proximité avec la victime (famille, ami...), plus son témoignage a du poids.

Demandez un avis préalable

Avant de formaliser une plainte, il ne faut pas hésiter à demander un avis, à réunir des informations concernant la qualification des faits (type d'infraction ou de délit), les procédures possibles, les preuves à apporter, les protections éventuelles, ce qu'il est possible d'obtenir...

Les associations spécialisées, les syndicats, le Centre, l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes sont autant de lieux d'information utiles. Des documents et brochures d'information existent également.

Rassemblez des preuves

Le récit de la victime et les témoignages éventuels sont importants, mais pas toujours suffisants. Dans certaines situations, c'est la parole de l'un contre celle de l'autre.

Il est donc essentiel de conserver les preuves matérielles permettant d'étayer et de soutenir un dossier :

- » un écrit (une annonce dans un journal, un e-mail, une lettre, une mention manuscrite sur un document, une intervention sur un forum de discussion sur Internet...);
- » des photos d'affiches, d'annonces, de tags...;
- » des messages laissés sur un répondeur ou une boîte vocale, des sms...

Questionnez l'auteur présumé

Il est important de s'adresser à l'auteur présumé de la discrimination pour l'interroger sur la situation, lui dire qu'on ne comprend pas pourquoi telle ou telle décision a été prise. Il s'agit d'obtenir une explication sur une situation (et peut-être y en a-t-il une valable) et non de braquer l'interlocuteur en se montrant trop agressif ou accusateur. Cela peut se faire soit par écrit, soit oralement, en présence de témoins.

Faites rédiger un certificat médical

Dans les cas graves (coups et blessures, harcèlement...), il est important de faire établir un certificat médical le plus rapidement possible après les faits.

Déposez plainte à la police

Une plainte à la police peut être déposée dans des situations graves ou flagrantes. Le plaignant a le droit de demander copie du procès-verbal de son audition.

5. Comment contacter le Centre ?



Le Centre a un Service de Première Ligne.

Il reçoit tous les appels et les messages.

En semaine,

Le numéro de téléphone gratuit est 0800.12.800.

Il y a un autre numéro de téléphone, c'est le 02/212.30.00

Le fax : 02/212.30.30,

L'email : epost@cntr.be

Le site Internet : www.diversite.be

L'adresse pour le courrier :

Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

138 rue Royale

1000 Bruxelles

Le Centre est joignable :

- » Par téléphone : via la ligne gratuite du Centre 0800.12.800 ou via le numéro général 02/212.30.00 (permanence téléphonique assurée du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h, exceptés les lundi et vendredi après-midi et le jeudi toute la journée).
- » Par fax : au 02/212.30.30.
- » Par e-mail : epost@cntr.be.
- » Via notre site Internet www.diversite.be : vous pouvez y remplir soit un formulaire de signalement d'une discrimination, soit un formulaire de prise de contact.
- » Par courrier postal :
Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme
138, rue Royale
1000 Bruxelles.
- » Une permanence est organisée dans les locaux du Centre chaque jeudi de 9h à 12h avec ou sans rendez-vous.

4. LISTE D'ADRESSES



Le Centre travaille avec les syndicats qui défendent les travailleurs.

Le Centre travaille aussi avec des associations qui défendent les personnes handicapées.

Si vous avez vécu une discrimination, vous pouvez vous adresser à votre syndicat, à une association que vous connaissez ou directement au Centre.

1. Les partenaires du Centres

Depuis 2003, le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme a signé des protocoles de collaboration avec de nombreuses associations représentatives des personnes handicapées, ainsi qu'avec les trois syndicats belges.

En cas de discrimination, vous pouvez vous adresser à votre syndicat si vous êtes affilié, à l'association de votre choix ou directement au Centre.

Guichet Discrimination à l'embauche d'Actiris

Boulevard Anspach 65 (1^{er} étage), 1000 Bruxelles

t 02-505.79.00

www.actiris.be

FGTB

Rue Haute 42,

1000 Bruxelles

t 02-552.03.45

Ou votre délégué(e) en entreprise

Ou votre permanence syndicale la plus proche

www.fgtb.be

CSC

Chaussée de Haecht 579,
1030 Bruxelles
t 02-508.87.11
Ou votre délégué(e) en entreprise
Ou votre permanence syndicale la plus proche
www.csc-en-ligne.be

CGSLB

Bld. Poincaré 72-74,
1070 Bruxelles
t 02-558.51.50
Ou votre délégué(e) en entreprise
Ou votre permanence syndicale la plus proche
www.cgslb.be

Altéo - Mouvement social de personnes malades, valides et handicapées

Chaussée de Haecht 579, BP 40,
1031 Bruxelles
t 02-246.42.26
www.alteoasbl.be

ASPH - Association Socialiste de la Personne Handicapée

Rue Saint-Jean 32-38,
1000 Bruxelles
t 02-515.06.65
www.asph.be

A.Fr.A.H.M. - Association francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux

Avenue A. Giraud 24,
1030 Bruxelles
t 02-247.60.10
www.afrahm.be

HANDIPLUS

Jardins de Foutenay
Rue des Champs 67,
1040 Bruxelles
t 02-646.34.76
www.handiplus.be

Ligue Braille

Rue d'Angleterre 57,
1060 Bruxelles
t 02-533.32.11
www.braille.be

O.N.A. - Œuvre Nationale des Aveugles

Av. Dailly 90-92,
1030 Bruxelles
t 02-241.65.68
www.ona.be

F.F.S.B. – Fédération Francophone des Sourds de Belgique

Rue Van Eyck 11 A/4,
1050 Bruxelles
t 02-644.69.01
f 02-644.68.44
www.ffsb.be

VFG vzw (Vlaamse Federatie van Gehandicapten)

Sint-Jansstraat 32-38
1000 Brussel
t 02-515.02.61
f 02-511.50.76
www.vfg.be

KVG vzw (Katholieke Vereniging Gehandicapten)

A Goemarelei 66
2018 Antwerpen
t 03-216.29.90
f 03-248.14.42
www.kvg.be

Westkans vzw

Kerkhofstraat 1
8200 Brugge
t 050-40.73.80
www.westkans.be

VLK (Vlaamse Liga tegen Kanker)

Koningsstraat 217
1210 Brussel
t 02-227.69.69
f 02-223.22.00
www.tegenkanker.be

Fevlado Passage vzw

Stropkaai 38

9000 Gent

1^e verdieping – lokaal 10

t 09-234.14.55

f 09-329.63.36

www.fevlado.be

Inclusie Vlaanderen

Albert Giraudlaan 24

1030 Brussel

t 02-247.28.20

f 02-219.90.61

www.inclusievlaanderen.be

Vlaamse Diabetes Vereniging

Ottergemsesteenweg 456

9000 Gent

t 09-220.05.20

f 09-221.00.82

www.diabetes-vdv.be

2. Autres adresses

Le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

138, rue Royale, 1000 Bruxelles

Sa Ligne verte (gratuite) 0800-12 800

t 02-212.30.00

f 02-212.30.30

www.diversite.be (formulaire de contact)

epost@cntr.be

Institut pour l'égalité des femmes et des hommes

Rue Ernest Blerot 1

1070 Bruxelles

t 02-233.42.65

f 02-233.40.32

egalite.hommesfemmes@iefh.belgique.be

www.iefh.fgov.be

Actiris

Bd Anspach 65

1000 Bruxelles

t 02-800.42.42

f 02-511.30.52

www.actiris.be

Le Forem

Siège central

Bd Tirou 104

6000 Charleroi

t 071-20.65.13

f 071-20.87.12

www.leforem.be

VDAB

Consciencestraat 5-7

2800 Mechelen

t 0800-30.700

f 02-506.15.90

www.vdab.be

**Service bruxellois Phare – Personne Handicapée Autonomie Retrouvée
(Service bruxellois francophone des personnes handicapées)**

Rue des Palais 42
1030 Bruxelles
t 02/800.80.00
f 02/800.80.01
www.phare-irisnet.be

AWIPH

Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées

Rue de la Rivelaine 21
6061 Charleroi
tél n°vert gratuit 0800-16.061
f 0800-16.062
nvert@awiph.be
www.awiph.be

Vlaamse Agentschap voor personen met een handicap

Sterrenkundelaan 30
1210 Brussel
t 02-225.84.11
f 02-225.84.05
informatie@vaph.be
www.vaph.be

Dienststelle für Personen mit Behinderung

Aachener Strasse 69-71
4780 St.-Vith
t 080-22.91.11
f 080-22.90.98
www.dpb.be

Inspection Sociale fédérale

*Contrôle des lois sociales-SPF Emploi,
Travail, Concertation sociale*
rue E. Blérot, 1
1070 Bruxelles
t 02-235.54.01
f 02-235.54.04
cls.bruxelles@emploi.belgique.be
Pour les directions régionales, voir le
site du SPF : www.emploi.belgique.be

**Inspection Sociale de la Région de
Bruxelles-Capitale**

*Administration de l'Economie et de
l'Emploi-Direction de l'Inspection
régionale de l'Emploi*

Bld du Jardin Botanique, 20

1035 Bruxelles

t 02-800.35.00

ire@mrbc.irisnet.be

Voir le site www.bruxelles.irisnet.be

**Inspection Sociale de la Région
wallonne**

Administration centrale

Place de Wallonie 1

5100 Jambes

t 081-33.44.21

f 081-33.44.22

p.peykens@mrw.wallonie.be

Voir les services décentralisés de
l'Inspection à Liège, Brabant wallon,

Namur, et Luxembourg sur le site

www.emploi.wallonie.be

**Vlaamse Inspectie Werk en Sociale
Economie**

Inspectie Werk en Sociale Economie,

Koning Albert II laan 35 bus 20

1030 Brussel.

t 02-553.44.15

f 02-553.42.71

werkgelegenheid.inspectie@vlaanderen.be

zie 'meldpunt arbeidsgerelateerde discriminatie'

www.werk.be

Discrimination des personnes avec un handicap
De quoi s'agit-il et comment y réagir ?
Informations et conseils pratiques
Bruxelles, juillet 2009

Éditeur :

Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

Rue Royale 138, 1000 Bruxelles

T : 02/212.30.00

F : 02/212.30.30

epost@cntr.be

www.diversite.be

Rédaction : Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, en collaboration avec Business Writers et des associations de personnes avec un handicap. Nous souhaitons en particulier remercier les organisations suivantes et leurs membres: l'AF rAHM (Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux), Altéo, l'Association Socialiste de la Personne Handicapée et le GRIP (Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een handicap).

Les textes « faciles à lire » ont été réalisés par l'AF rAHM, asbl et relus en néerlandais par Inclusie Vlaanderen, asbl.

©European Easy-to-Read Logo : Inclusion Europe asbl.

Plus d'information sur www.inclusion-europe.org/etr

Nous remercions toutes les personnes qui ont collaboré à cette brochure

Conception et réalisation graphique : d-Artagnan

Impression : Perka

Photographie : Bart De Keyser

Éditeur responsable :

Jozef DE WITTE , directeur du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

Deze brochure is in nederlands ook beschikbaar.

Vous pouvez télécharger cette brochure sur le site du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme : www.diversite.be

Vous pouvez également la demander par téléphone 02/212.30.00, par fax au 02/212 30.30 ou par courriel epost@cntr.be