

The background of the page features a stylized, light-colored illustration of a hand holding a pencil, positioned as if about to write. The hand and pencil are rendered in a soft, sketchy style, with the hand's fingers wrapped around the pencil. The entire scene is set against a solid, muted pinkish-red background. The text is overlaid on this background, with the main title centered and the date in the bottom right corner.

Clés pour ...

**LES AMÉNAGEMENTS  
RAISONNABLES AU  
PROFIT DES PERSONNES  
HANDICAPÉES  
AU TRAVAIL**

Mars 2005

Cette brochure peut être obtenue gratuitement

- ✓ par téléphone au 02 233 42 14
- ✓ par commande directe sur le site du Service public fédéral  
<http://www.meta.fgov.be>
- ✓ Par écrit à la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
rue Blerot 1 - 1070 BRUXELLES  
Fax: 02 233 42 36  
E-mail: [publi@meta.fgov.be](mailto:publi@meta.fgov.be)

Cette brochure peut également être consultée sur le site Internet du Service public fédéral  
<http://www.meta.fgov.be>

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

La reproduction, même partielle, des textes de cette brochure n'est autorisée que moyennant la citation de la source.

## **La rédaction de cette brochure a été achevée le 15 février 2005**

**Coordination:** Direction de la communication

**Rédaction:** Division des études juridiques, de la documentation et du contentieux en collaboration avec le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme

**Couverture et supervision graphique:**  
Hilde Vandekerckhove

**Mise en page:** Sylvie Peeters

**Impression:** Imprimerie Bietlot

**Diffusion:** Cellule Publications

**Editeur responsable:** Service public fédéral  
Emploi, Travail et Concertation sociale

**Dépôt légal:** D/2005/1205/18

## **AVERTISSEMENT**

En raison des fréquentes modifications qui interviennent dans la réglementation, les brochures de la série "Clés pour ..." font l'objet de mises à jour régulières, quasi annuelles. Au cas où vous souhaiteriez bénéficier d'un droit ou d'un avantage décrit dans cette brochure, vous devriez, par prudence, demander si cette brochure est bien la dernière édition disponible. Vous pouvez obtenir cette information en vous adressant à la Cellule Publications du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale.

Par ailleurs, cette brochure de vulgarisation expose des réglementations parfois fort complexes. Dès lors, il se pourrait que certains cas spécifiques n'y soient pas traités. Aussi, en cas de doute ainsi que pour obtenir des explications complémentaires sur les matières exposées dans cette brochure, il faut s'adresser aux services et institutions renseignés dans la dernière partie de la brochure. Pour cette raison également, l'attention du lecteur doit être attirée sur le fait qu'aucun droit ne peut être exigé sur base de cette brochure: pour ce faire, il faut se référer aux textes légaux et réglementaires.

### **H/F**

Les termes "personnes handicapées", "travailleurs" et "employeurs" utilisés dans cette brochure désignent les personnes des deux sexes.

**L**a directive 2000/78/CE introduit le principe d'égalité de traitement dans l'emploi et le travail indépendamment, notamment, d'un handicap éventuel. Elle exige des employeurs de consentir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées qui sont qualifiées pour exercer l'activité en question. Cette directive est une des sources principales d'une nouvelle législation européenne de lutte contre la discrimination qui a été transposée dans la législation de chaque Etat membre.

**S**i la lutte contre la discrimination permet l'égalité de traitement au bénéfice des travailleurs victimes d'une discrimination, elle a aussi pour conséquence de favoriser la diversité au bénéfice de toute l'entreprise, voire de la société.

**E**n 2002, le Comité de concertation réunissant les autorités fédérales, communautaires et régionales a déterminé les priorités de la Conférence interministérielle en faveur des personnes handicapées. Une de ces priorités était la coordination des politiques liées à l'emploi et aux possibilités d'insertion dans la vie professionnelle. La Conférence a traduit cette priorité par la mise en route d'un certain nombre de projets. L'un de ceux-ci consistait à encourager l'exécution pratique des « aménagements raisonnables » au travail. Cette brochure est une première réalisation concrète de ce projet et le résultat d'une coopération entre les représentants des différentes autorités réunies au sein de la Conférence interministérielle.

Cette brochure esquisse d'abord les grandes lignes des politiques et mesures visant à favoriser l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés et détaille l'apport de la législation de lutte contre la discrimination à ces politiques ainsi que les avantages de la diversité. Elle se focalise ensuite sur les « aménagements raisonnables », expliquant leur portée et fournissant des pistes de mise en œuvre au moyen de nombreux exemples concrets. Elle évoque également les dispositifs d'aide existants auxquels les employeurs peuvent recourir pour réaliser des aménagements et rappelle les actions rendues possibles par la législation de lutte contre la discrimination.

Cette brochure d'information s'adresse surtout aux employeurs et aux responsables d'entreprise mais elle fournira également des informations utiles aux travailleurs handicapés ainsi qu'à tous les autres acteurs de l'entreprise.

### **Initiative interministérielle**

Cette brochure est une initiative de la Conférence interministérielle en faveur des personnes handicapées. Sa réalisation pratique a été confiée au Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale mais son contenu a été fourni et approuvé par l'ensemble des autorités représentées à la Conférence, à savoir:

- ◆ la secrétaire d'Etat aux Familles et aux Personnes handicapées;
- ◆ le ministre des Affaires sociales;
- ◆ la ministre fédérale de l'Emploi;
- ◆ le ministre fédéral de la Fonction publique et de l'Egalité des chances;
- ◆ les ministres des Communautés et des Régions compétents pour la politique des personnes handicapées;
- ◆ le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme;
- ◆ le Vlaams Fonds voor sociale integratie van personen met een handicap;
- ◆ l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées;
- ◆ le Service bruxellois francophone des personnes handicapées;
- ◆ le Dienststelle für Personen mit Behinderung.

# Table des matières

<b>1.</b>	<b>Emploi, discrimination et diversité</b>	<b>7</b>
1.1	L'emploi des personnes handicapées	7
1.2	La législation de lutte contre la discrimination	9
1.2.1	L'interdiction de la discrimination	9
1.2.2	La notion d'«aménagement raisonnable» et son champ d'application	11
1.3	Les avantages de la diversité	14
1.4	Les textes réglementaires	15
<b>2.</b>	<b>Critères à respecter pour avoir un «aménagement»</b>	<b>17</b>
2.1	L'efficacité	17
2.2	La participation égale	18
2.3	La participation autonome	18
<b>3.</b>	<b>Critères à respecter pour avoir un aménagement considéré comme «raisonnable»</b>	<b>19</b>
3.1	La charge financière et le coût de l'organisation pour l'employeur	19
3.1.1	La capacité financière de l'employeur	20
3.1.2	Le coût financier de l'aménagement	20
3.1.3	Les mesures et interventions compensatoires	21
3.1.4	Les effets directs et indirects	21
3.1.5	La description de fonction et la période d'amortissement de l'aménagement	23
3.1.6	Les aménagements en rapport avec la profession	23
3.2	Les différentes formes d'aménagements raisonnables	24
3.2.1	Le matériel adapté	24
3.2.2	Les instructions compréhensibles	24
3.2.3	Les aménagements matériels du lieu de travail	26
3.2.4	La réorganisation des tâches	26
3.2.5	Le travail à domicile	26
3.2.6	L'horaire adapté	27
3.2.7	Le changement de règles de conduite	27
3.2.8	L'octroi d'un nouvel emploi	27
3.2.9	L'assistance et l'accompagnement	28

<b>4.</b>	<b>Procédure de mise en place d'un aménagement raisonnable</b>	<b>.29</b>
4.1	La demande d'un aménagement raisonnable	.29
4.2	La décision de l'employeur	.30
<b>5.</b>	<b>Mesures pouvant favoriser la mise en place d'aménagements raisonnables</b>	<b>.31</b>
5.1	Au niveau fédéral	.32
5.2	Dans la Région wallonne	.32
5.2.1	La prime au tutorat	.32
5.2.2	L'aménagement du poste de travail	.32
5.2.2	La prime de compensation	.33
5.2.4	La prime d'intégration	.33
5.2.5	Pour en savoir plus	.34
5.3	Dans la Région de Bruxelles-Capitale	.34
5.3.1	L'adaptation du poste de travail	.34
5.3.2	La prime d'insertion	.34
5.3.3	Pour en savoir plus	.35
5.4	Dans la Communauté germanophone	.35
5.5	Dans la Communauté flamande	.36
<b>6.</b>	<b>Lutte contre la discrimination</b>	<b>.37</b>
6.1	L'action civile	.37
6.2	Les dispositions pénales	.38
6.3	L'assistance par certains groupements et institutions	.38
6.4	L'introduction d'une plainte auprès du Contrôle des lois sociales	.40
<b>7.</b>	<b>Adresses utiles: on peut se renseigner</b>	<b>.41</b>
7.1	Concernant la lutte contre la discrimination au travail des personnes handicapées	.41
7.2	Concernant les aides à l'intégration et aux mesures d'emploi pour personnes handicapées	.42
7.2.1	Auprès des institutions régionales d'intégration	.42
7.2.2	Auprès des associations de personnes handicapées	.43
7.3	Concernant la conception des aménagements	.44

# 1

## Emploi, discrimination et diversité

### 1.1 L'emploi des personnes handicapées

A l'origine, les législations prises en faveur des personnes handicapées visent moins à favoriser leur intégration qu'à leur assurer des moyens de survie. C'est après la seconde guerre mondiale que les premières véritables mesures visant l'intégration et la réintégration des personnes handicapées ont été prises. En matière de reclassement social des personnes handicapées, la loi du 16 avril 1963 constitue une étape importante. Elle permet d'établir et de prendre en charge, pour chaque personne handicapée qui le demande, un processus global et continu de réadaptation, qui comprend les phases de réadaptation médicale, d'orientation scolaire ou professionnelle, de formation professionnelle et d'emploi (y compris d'emploi protégé). Outre la mise en place du Fonds national de reclassement social des handicapés, elle permet la promotion de certaines institutions comme des centres d'orientation professionnelle spécialisés, des centres de formation et des ateliers protégés.

En 1980, la politique en matière d'intégration des personnes handicapées est communautarisée cependant que la politique d'emploi et plus particulièrement le placement sont régionalisés. Les organismes nationaux qui géraient les dispositifs en faveur des personnes handicapées seront remplacés d'abord par de nouveaux fonds communautaires et ensuite, du côté francophone, par des agences régionales. Les organismes qui gèrent les dispositifs pour l'intégration des personnes handicapées sont aujourd'hui les suivants:

- ❖ l'Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées en Région wallonne;
- ❖ le Service bruxellois des personnes handicapées pour les francophones de la Région de Bruxelles-capitale;
- ❖ le «Vlaams Fonds voor sociale integratie van personen met een handicap» en Communauté flamande;
- ❖ le «Dienststelle für personen mit behinderung» en Communauté germanophone.

La loi de 1963 avait prévu l'instauration d'un quota d'occupation dans les entreprises privées et les administrations publiques mais cette obligation ne sera finalement exécutée que dans le secteur public. Pour encourager les employeurs à engager des personnes handicapées, les autorités ont préféré mettre en place des incitants financiers. Ces incitants ont été repris et développés ou ajustés par les autorités communautaires et régionales. Certains de ces incitants sont rappelés dans le chapitre 5.

Malgré toutes ces mesures, l'emploi des personnes handicapées reste insuffisant. On estime en effet que le taux d'emploi des personnes handicapées est à peine de 42,5% contre 64,3% pour le reste de la population.

Différentes études ont mis en avant un certain nombre de causes: l'une des plus importantes semble être la frilosité des employeurs qui hésitent à effectuer les adaptations nécessaires aux postes de travail malgré les aides qu'ils peuvent recevoir. Ces employeurs ont du mal à imaginer qu'une personne handicapée peut disposer de compétences très utiles pour leur entreprise. S'il s'avère qu'un tel préjugé conduit à exclusion de l'emploi des personnes handicapées compétentes même s'il est nécessaire d'effectuer des aménagements, on se trouve alors dans une situation de discrimination.

## 1.2 La législation de lutte contre la discrimination

### 1.2.1 L'interdiction de la discrimination

La directive 2000/78/CE portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail dispose clairement dans son article 5 que *«afin de garantir le respect du principe de l'égalité de traitement à l'égard des personnes handicapées, des aménagements raisonnables sont prévus. Cela signifie que l'employeur prend les mesures appropriées, en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser, ou pour qu'une formation lui soit dispensée, sauf si ces mesures imposent à l'employeur une charge disproportionnée. Cette charge n'est pas disproportionnée lorsqu'elle est compensée de façon suffisante par des mesures existant dans le cadre de la politique menée dans l'Etat membre concerné en faveur des personnes handicapées»*.

La directive a été transposée dans le droit belge au niveau fédéral par la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination. En ce qui concerne les compétences spécifiques des Communautés et des Régions, la directive a été transposée dans la Communauté flamande par le décret du 8 mai 2002 relatif à la participation proportionnelle sur le marché de l'emploi, dans la Région de Bruxelles-Capitale par l'ordonnance du 26 juin 2003 relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale, dans la Communauté germanophone par le décret du 17 mai 2004 relatif à la garantie de l'égalité de traitement sur le marché du travail, dans la Communauté française par le décret du 19 mai 2004 relatif à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement et dans la Région wallonne par le décret du 27 mai 2004 relatif à l'égalité de traitement en matière d'emploi et de formation professionnelle.

Cette loi et les décrets interdisent toute discrimination, c'est-à-dire toute différence de traitement, notamment sur base d'un handicap.

La loi et les décrets ne donnent aucune définition de la notion de «handicap». D'ailleurs, les législateurs ont clairement choisi de ne pas faire dépendre la notion de handicap des pourcentages ou des définitions fixés par des instances officielles. Il est donc préférable d'interpréter largement la notion de handicap comme c'est déjà le cas dans de nombreuses études. On ne réduit pas les personnes handicapées aux personnes affectées d'une déficience au plan moteur ou sensoriel mais on prend en compte également toute personne affectée d'une maladie ou infirmité gênant ou pouvant gêner les activités habituelles et donc modifier les capacités professionnelles.



## 1.2.2 La notion d'«aménagement raisonnable» et son champ d'application

---

Les aménagements raisonnables sont des mesures concrètes prises par l'employeur pour permettre à un travailleur handicapé de participer de façon égale à une activité dans la sphère professionnelle. Ces aménagements compensent l'influence négative d'un milieu de travail inadapté pour une personne handicapée.

L'absence d'aménagements raisonnables est considérée comme une discrimination et est donc interdite.

Le groupe cible pour les aménagements raisonnables sont les candidats à l'emploi et les travailleurs qui connaissent des difficultés:

- dans le domaine du fonctionnement mental ou de l'apprentissage;
- dans le domaine du fonctionnement physique (personnes en chaise roulante...);
- dans le domaine du fonctionnement sensoriel (malentendantes, malvoyantes...);
- d'ordre psychique;
- suite à une maladie chronique ou dégénérative (diabète, épilepsie, syndrome de fatigue chronique, sclérose en plaque, de nombreuses formes de rhumatisme...).

Le groupe cible comprend donc aussi bien les personnes handicapées au moment de l'embauche que les travailleurs qui, en cours de carrière, deviennent handicapés ou sont touchés par une maladie modifiant leurs capacités.

L'obligation de prévoir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées concerne l'ensemble du domaine du travail:

- tant le travail salarié, le travail non rémunéré que le travail indépendant;
- l'accès au travail (sélection et critères de recrutement), le poste de travail, l'emploi et les conditions de travail, les possibilités de promotion et les formations;
- le secteur privé et le secteur public.

Lors de la sélection et du recrutement, tous les candidats doivent bénéficier de chances égales. Si le handicap d'un candidat le demande, l'employeur réalisera un aménagement adéquat.

Voici quelques exemples d'aménagement raisonnable pour les épreuves de recrutement:

- ❖ La mise à disposition d'épreuves écrites en grands caractères ou en braille pour les personnes malvoyantes ou non-voyantes;
- ❖ Puisque la lecture d'un test écrit nécessite plus de temps pour les personnes mal ou non-voyantes, prévoir plus de temps pour la réalisation du test;
- ❖ Prévoir un interprète gestuel lors de l'entretien d'embauche ou de l'examen oral d'une personne malentendante;
- ❖ Veiller à ce que l'entretien se déroule en un lieu facilement accessible aux personnes en chaise roulante;
- ❖ Remplacer une épreuve visuelle par une variante pour le candidat mal ou non-voyant;
- ❖ Utiliser un test approprié ne biaisant pas la capacité de raisonnement d'une personne dyslexique.

Pour éviter tout malentendu, il est bon de préciser dès le début ce que l'on attend d'un nouveau travailleur. Ceci commence par une description de fonction claire ou par une petite annonce définissant clairement les exigences de la fonction et les tâches futures.

Une personne qui, en raison de son handicap, ne répond pas aux exigences de fonction essentielles ou qui ne peut effectuer les tâches principales définies, même avec des aménagements raisonnables, ne sera évidemment pas engagée. Les aménagements visent à compenser les conséquences d'un handicap de sorte que l'on garantisse à chaque personne des chances égales et un traitement égal.

Naturellement, un employeur doit tenir compte du droit au respect de la vie privée des candidats lors du traitement des données à caractère personnel. Au cours de la procédure de recrutement, les questions relatives à la vie privée du candidat ne sont autorisées que pour autant qu'elles soient directement pertinentes pour l'exécution et la nature de la fonction.

En ce qui concerne les conditions de travail, des obligations existent déjà pour l'employeur qui occupent des travailleurs handicapés. La loi sur le bien-être oblige l'employeur à prendre certaines mesures dans le cadre de la sécurité et de la santé des travailleurs. Dans sa politique du bien-être, l'employeur doit tenir compte des personnes handicapées: il doit notamment veiller à l'aménagement des lieux et postes de travail, à l'utilisation des équipements de travail et de protection...

Quelques exemples:

- ❖ Les installations comme les vestiaires, toilettes, réfectoires, doivent être mises à la disposition des travailleurs par l'employeur et doivent être aménagées afin de tenir compte des travailleurs handicapés.
- ❖ L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des travailleurs. Les portes et les ascenseurs doivent avoir une largeur suffisante pour le passage d'une chaise roulante.

*L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail a édité une plaquette très intéressante qui s'intitule « Garantir la sécurité et la santé des travailleurs handicapés ». Cette plaquette démontre que la législation en matière d'égalité de traitement et la législation en matière de sécurité et de santé au travail adoptent des approches similaires et livrent de nombreux conseils visant à fournir un aménagement raisonnable et un lieu de travail sûr aux travailleurs handicapés. On peut télécharger cette plaquette sur <http://agency.osha.eu.int>*



## 1.3 Les avantages de la diversité

En interdisant en matière d'emploi toute discrimination basée notamment sur l'origine ethnique, l'âge, l'orientation sexuelle ou le handicap, les entreprises devraient se retrouver avec une grande diversité de travailleurs. Pour que cette diversité constitue une valeur ajoutée et apporte de réels avantages, il faut qu'elle soit gérée: c'est le rôle du management de la diversité.

La diversité doit s'imposer aujourd'hui, pas uniquement pour répondre à l'interdiction de discrimination, mais surtout pour répondre à un certain nombre de considérations sociales et économiques, qui impliquent que la main-d'œuvre reflète plus fidèlement la composition exacte de la population. A cet égard, il faut noter que les personnes handicapées représentent une partie non négligeable de la population active.

Reconnaître la diversité, c'est donc faire appel à la totalité du potentiel humain de chaque travailleur. C'est considérer le collaborateur d'une entreprise comme quelqu'un doté des compétences professionnelles nécessaires pour effectuer son travail mais doté également de caractéristiques personnelles pouvant constituer un plus pour l'entreprise.

Des études récentes ont démontré qu'une diversité efficacement gérée dans l'entreprise était source d'avantages réels, notamment:

- ❖ Disposer d'une réserve de recrutement plus large;
- ❖ Mieux comprendre les attentes et les besoins des clients;
- ❖ Bénéficier d'une meilleure image de marque auprès des acteurs externes...

Intégrer davantage de travailleurs handicapés dans son entreprise pourra bénéficier à l'entreprise de deux manières. Directement par le travail de la personne handicapée: celle-ci peut apporter à l'entreprise une compétence professionnelle devenue rare sur le marché du travail ou offrir du fait de son handicap une meilleure qualité des prestations (cas de personnes malvoyantes qui surdéveloppent leur capacité auditive, ce qui est utile dans certaines fonctions comme l'accueil téléphonique ou l'interprétariat).

Indirectement par une augmentation de la clientèle sensible à l'ouverture dont l'entreprise témoigne vis-à-vis des personnes handicapées.

## 1.4 Les textes réglementaires

- ❖ Directive européenne 2000/78/CE du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail (Journal officiel n° L 303 du 2 décembre 2000);
- ❖ Loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 créant un Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme (Moniteur belge du 17 mars 2003);
- ❖ Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (Moniteur belge du 12 septembre 1996), ainsi qu'un certain nombre d'arrêtés d'exécution.
- ❖ Décret du 8 mai 2002 de la Communauté flamande relatif à la participation proportionnelle sur le marché de l'emploi (Moniteur belge du 26 juillet 2002);
- ❖ Ordonnance du 26 juin 2003 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale;
- ❖ Décret du 17 mai 2004 de la Communauté Germanophone relatif à la garantie de l'égalité de traitement sur le marché du travail (Moniteur belge du 13 août 2004).
- ❖ Décret du 19 mai 2004 de la Communauté française relatif à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement (Moniteur belge du 7 juin 2004);
- ❖ Décret du 27 mai 2004 de la Région wallonne relatif à l'égalité de traitement en matière d'emploi et de formation professionnelle (Moniteur belge du 23 juin 2004);



# 2

## Critères à respecter pour avoir un «aménagement»

*Un aménagement doit répondre à trois critères: il doit être efficace et permettre une participation égale et autonome de la personne handicapée.*

### 2.1 L'efficacité

Les aménagements raisonnables doivent être efficaces. Ils doivent effectivement permettre à la personne handicapée de participer à une activité. Si un aménagement n'apporte concrètement qu'une amélioration limitée, il faudra en conclure qu'il n'est pas efficace dans ce cas.

Exemple:

- ❖ Il n'existe pas de possibilité d'aménagement efficace pour des personnes handicapées de la vue qui souhaitent devenir pilote d'avion.

## 2.2 La participation égale

Les personnes handicapées doivent pouvoir utiliser de façon égale les facilités et les services de l'entreprise.

Exemple:

- ❖ Les travailleurs handicapés doivent avoir la possibilité de déjeuner avec leurs collègues au restaurant de l'entreprise plutôt que dans un local séparé ou leur bureau;
- ❖ Les travailleurs handicapés doivent pouvoir participer à toutes les réunions et autres activités qui relèvent de leur travail.

## 2.3 La participation autonome

Le degré d'autonomie est un facteur déterminant. Les aménagements qui permettent aux personnes handicapées de participer à la vie active sans l'aide de tiers sont préférables.

Exemples:

- ❖ Une personne handicapée doit pouvoir ouvrir elle-même une porte sans devoir attendre l'aide d'un passant éventuel;
- ❖ Un poste de travail doit être réaménagé de façon telle qu'un travailleur en chaise roulante puisse se déplacer de façon autonome et avoir accès dans son environnement immédiat aux sources d'information essentielles.

# 3

## Critères à respecter pour avoir un aménagement considéré comme «raisonnable»

### 3.1 La charge financière et le coût de l'organisation pour l'employeur

Un aménagement est considéré comme raisonnable lorsque sa réalisation ne représente pas une charge financière exagérée pour l'employeur ou que les coûts qui en découlent sont suffisamment compensés par des mesures existantes.

Pour chaque demande d'aménagement, il faut évaluer si cet aménagement est raisonnable. Le potentiel d'avantages directs et indirects qui en découle sera pris en compte lors de cette évaluation.

Afin de pouvoir juger du caractère raisonnable de l'aménagement, on se base sur plusieurs critères.

### 3.1.1 La capacité financière de l'employeur

Si l'on veut examiner le caractère raisonnable ou non d'un aménagement, il faut également s'intéresser à la capacité financière et aux possibilités organisationnelles de l'entreprise ou de l'employeur.

Cet examen tiendra également compte de la taille ou de l'importance de l'entreprise. Des transformations onéreuses peuvent être raisonnables pour des grandes entreprises ou des multinationales, alors que ces mêmes aménagements peuvent représenter une charge excessive pour une PME.

Par exemple:

- ❖ Pour une entreprise occupant quatre travailleurs, il peut être déraisonnable de faire élargir différentes portes pour permettre à une personne en chaise roulante d'y accéder.
- ❖ Il peut être raisonnable pour une PME de faire installer un plan incliné pour permettre l'accès au lieu de travail.

### 3.1.2 Le coût financier de l'aménagement

Le coût pour l'employeur variera en fonction de l'aménagement à réaliser.

Un aménagement raisonnable ne doit pas nécessairement être coûteux. Selon des études tant américaines qu'européennes (par exemple, les calculs du bureau d'étude américain « Job Accomodation Network » (Site Internet: <http://janweb.icdi.wvu.edu/>) ou les études du CRETH), le coût d'un aménagement nécessaire pour une intégration de qualité d'une personne handicapée dépasse rarement 500 €. De plus, rien n'interdit à l'employeur, s'il a le choix entre plusieurs possibilités, de retenir l'option la moins onéreuse, à condition toutefois que celle-ci reste efficace.

Par exemple:

- ❖ Un employeur ne doit pas faire élargir une porte pour un travailleur en chaise roulante, si, pas loin de là, il y a une large porte qu'il peut utiliser;
- ❖ Au lieu de transformer complètement le poste de travail d'un travailleur sérieusement handicapé à la suite d'un accident d'auto, l'employeur peut proposer au travailleur d'effectuer ses tâches à domicile.

Certains aménagements demandent des investissements humains. Les coûts financiers qui en découlent coïncident généralement avec des frais de personnel et devront également être pris en compte.

Par exemple:

- ❖ L'engagement d'une personne supplémentaire dans le cadre du soutien ou de l'accompagnement d'une personne handicapée peut être un aménagement qui n'est pas raisonnable, lorsqu'une compensation pour frais supplémentaires n'est pas possible.

### 3.1.3 Les mesures et interventions compensatoires

Les interventions ou mesures qui réduisent la charge financière de l'employeur ont une influence sur la détermination du caractère raisonnable.

Ainsi, les interventions des différentes institutions régionales et communales pour des aménagements de postes de travail, par exemple, et les interventions des compagnies d'assurance dans les coûts d'aménagement après un accident, peuvent fortement réduire les frais d'aménagement.

**Remarque:** Les interventions dans les salaires et les charges sociales pour la perte éventuelle de rendement de travailleurs handicapés ne sont pas des aménagements raisonnables en soi. Elles peuvent toutefois être utilisées comme facteur supplémentaire pour démontrer que l'aménagement nécessaire ne constitue pas une charge disproportionnée.

### 3.1.4 Les effets directs et indirects

Les effets d'un aménagement raisonnable pourront également être mesurés et évalués.

Certains aménagements peuvent représenter une aide pour un plus grand groupe de travailleurs et/ou pour des visiteurs externes.

Par exemple:

- ❖ L'élargissement de l'entrée de l'entreprise pour permettre à un travailleur en chaise roulante d'y accéder offre également un plus grand confort aux autres travailleurs et aux visiteurs (personnes en chaise roulante, personnes avec un landau...);
- ❖ L'installation d'un ascenseur améliore l'accès pour les personnes en chaise roulante mais augmente également le confort des autres travailleurs et des visiteurs. Il convient néanmoins de tenir compte d'une éventuelle évacuation en cas d'incendie.

DOORS  
1-40  
→



De même, un aménagement qui est au départ destiné à un seul individu peut finalement constituer une aide pour de futurs travailleurs souffrant d'un handicap semblable.

Par exemple:

- ❖ Un central téléphonique adapté pour malentendants;
- ❖ La transposition de documents de travail ou de cours en braille ou sur bandes magnétiques peut avoir un effet démultiplié dès lors que plusieurs personnes malvoyantes seront occupées dans l'entreprise.

### **3.1.5 La description de fonction et la période d'amortissement de l'aménagement**

---

Un aménagement raisonnable peut consister à confier à un collègue des petites activités accessoires qu'un travailleur ne peut exécuter de manière autonome sans aménagement "onéreux". Une description préalable de la fonction et de la tâche permet de clarifier les choses tant pour l'employeur que pour les travailleurs.

La période sur laquelle peut s'étaler le coût de l'aménagement raisonnable est également un critère d'évaluation du caractère raisonnable, tout comme la durée du contrat de travail du travailleur handicapé.

Par exemple:

- ❖ Pour l'engagement d'un étudiant ou d'un travailleur intérimaire pendant un des mois de vacances, on peut difficilement attendre d'un employeur qu'il consente à de grandes dépenses pour réaliser les aménagements nécessaires.

### **3.1.6 Les aménagements en rapport avec la profession**

---

Une demande d'aménagement raisonnable du poste de travail ou du lieu de travail doit avoir un rapport avec l'exécution du travail. Un travailleur handicapé peut seulement demander d'effectuer des aménagements qui sont liés à l'exécution de son contrat de travail.

Par exemple:

- ❖ Un travailleur doit s'acheter une chaise roulante pour résoudre ses problèmes de déplacement. L'employeur ne doit pas intervenir dans l'achat de cette chaise, étant donné qu'elle sera également utilisée dans la sphère

re privée. En revanche, si le travailleur a besoin d'un nouveau matériel pour pouvoir effectuer certaines des tâches de sa fonction, l'employeur doit couvrir les dépenses même si ce nouveau matériel peut être utilisé tant dans la sphère privée que dans la sphère professionnelle;

- ❖ Une personne travaille à domicile et n'utilise pas d'ordinateur pour effectuer son travail. Elle ne peut pas demander d'aménagements particuliers pour son ordinateur personnel.

## 3.2 Les différentes formes d'aménagements raisonnables

Il est évidemment impossible de dresser une liste exhaustive de toutes les mesures existantes et imaginables pouvant représenter un aménagement pour une personne handicapée. Chaque individu est unique et possède ses propres qualités et limites.

C'est pourquoi, les aménagements peuvent prendre différentes formes. Ils sont regroupés dans les catégories suivantes:

### 3.2.1 Le matériel adapté

---

L'achat de nouveau matériel ou l'adaptation du matériel existant peut constituer un aménagement raisonnable.

Par exemple:

- ❖ Un hôpital achète des stéthoscopes amplificateurs de son pour son personnel infirmier malentendant;
- ❖ L'achat d'un plus grand écran d'ordinateur ou d'un clavier adapté pour un travailleur malvoyant;
- ❖ Un téléphone adapté pour un travailleur ayant un handicap auditif.

### 3.2.2 Les instructions compréhensibles

---

Les instructions écrites et les codes de conduite doivent être mis à la disposition d'une manière compréhensible.

Par exemple:

- ❖ Les textes doivent être rédigés dans un langage simple;
- ❖ La formation concernant un nouveau programme informatique est très intensive et en grande partie visuelle. Le collègue non voyant peut suivre la formation dans un centre de formation spécialisé;
- ❖ Les textes doivent être mis à disposition dans un format aisément manipulable pour que l'agrandissement puisse être facilement adapté par le travailleur ayant un handicap visuel.



### 3.2.3 Les aménagements matériels du lieu de travail

Certaines adaptations architecturales sur le lieu de travail ou certaines modifications de l'aménagement matériel du poste de travail peuvent aussi être des aménagements raisonnables.

Par exemple:

- ❖ L'élargissement d'une porte ou la pose d'un plan incliné pour une personne en chaise roulante;
- ❖ L'aménagement ergonomique du poste de travail pour une personne souffrant de lombalgie;
- ❖ L'intégration d'une couleur contrastante dans l'environnement (chambranle, poignées de porte...), ce qui améliore la mobilité des travailleurs malvoyants.

### 3.2.4 La réorganisation des tâches

Ceci implique que l'on accepte une modification du moment où et/ou de la façon dont il faut effectuer une tâche. On peut également confier à un autre travailleur certaines tâches ne pouvant être effectuées par un travailleur en raison de son handicap.

Par exemple:

- ❖ Lorsqu'un travailleur souffrant de lombalgie doit transporter de temps en temps de lourds dossiers ou des boîtes aux archives, on peut confier cette tâche à un autre travailleur ne souffrant pas de lombalgie;
- ❖ Le travail de terrain dans des lieux difficilement accessibles pour un géomètre à mobilité réduite est effectué par des collègues.

### 3.2.5 Le travail à domicile

Grâce aux progrès dans les technologies de la communication (ordinateur, e-mail, fax, téléphone...), il est possible dans certains cas d'effectuer une partie ou la totalité de son travail à domicile.

Par exemple:

- ❖ Une personne à mobilité réduite devrait recevoir la possibilité de travailler à domicile.

### **3.2.6 L'horaire adapté**

---

Cet aménagement peut impliquer qu'on donne à un travailleur la possibilité de travailler à temps partiel, de commencer ou finir ses activités à un autre moment, d'interrompre périodiquement ses activités ou de modifier le moment auquel il effectue une tâche déterminée.

Par exemple:

- ❖ On permet à un travailleur souffrant de diabète d'avoir une pause supplémentaire pour manger quelque chose et s'injecter de l'insuline;
- ❖ Un travailleur à mobilité réduite pourrait commencer sa journée de travail en dehors de son horaire fixe pour avoir la possibilité d'effectuer les trajets avec un voisin ayant un autre horaire.

### **3.2.7 Le changement de règles de conduite**

---

La modification de certaines règles de conduite ou de prescriptions en raison du handicap d'un travailleur peut également être une forme d'aménagement raisonnable.

Par exemple:

- ❖ Une entreprise de nettoyage prescrit que chaque équipe de nettoyage doit s'occuper chaque mois d'un autre bâtiment ou d'un autre étage de bâtiment. Un travailleur ne peut s'adapter à ce changement constant d'environnement en raison d'un handicap mental et ne doit donc pas participer à ce système de rotation.

### **3.2.8 L'octroi d'un nouvel emploi**

---

Si, à un moment donné, un travailleur ne peut plus exercer son emploi en raison d'un handicap, on peut lui offrir un autre emploi vacant, que ce travailleur est capable d'occuper.

Par exemple:

- ❖ A la suite d'un accident, un travailleur éprouve des difficultés à se déplacer et se voit offrir un emploi dans un bureau.

### 3.2.9 L'assistance et l'accompagnement

---

Grâce à un accompagnement ou une assistance supplémentaires, les personnes handicapées peuvent effectuer plus facilement leur travail. Ce soutien peut provenir de personnes de l'entreprise même (collègues...) ou de personnes extérieures.

Par exemple:

- Un travailleur dispose des connaissances exigées pour rédiger des notes et différents textes, cependant, il est dyslexique. L'employeur veille à ce que cette personne reçoive l'aide d'un collègue au moment de la rédaction finale de ses textes;
- Les collègues d'une personne malentendante ou sourde ont la possibilité de suivre un cours de langage gestuel pour faciliter la communication avec elle;
- Une formation est traduite en langage gestuel par un interprète pour les personnes ayant une déficience auditive.

# 4

## Procédure de mise en place d'un aménagement raisonnable

### 4.1 La demande d'un aménagement raisonnable

La demande d'un aménagement raisonnable est faite par la personne handicapée. Elle est adressée au conseiller en prévention-médecin du travail ou, si le travailleur le souhaite, à l'employeur directement. La personne handicapée fera une description précise de son handicap, des difficultés qui y sont liées et de l'influence de l'inadaptation de l'environnement. Ces données constitueront le contenu précis de la demande d'aménagement.

Le médecin du travail et le Service interne de prévention et de protection au travail doivent effectuer une analyse du poste de travail et rendre un avis à l'employeur.

## 4.2 La décision de l'employeur

L'employeur choisit la forme la plus appropriée d'aménagement. En effet, c'est lui qui connaît le mieux les possibilités et les limites de son entreprise. Il peut évaluer précisément ce qui est financièrement réalisable et quels aménagements peuvent être combinés au mieux avec le bon fonctionnement de l'entreprise.

Il devra également évaluer régulièrement l'adéquation de l'aménagement. Cette évaluation permettra à l'employeur d'apporter des modifications à un aménagement ou de procéder à de nouveaux aménagements, si nécessaire.

# 5

## Mesures pouvant favoriser la mise en place d'aménagements raisonnables

*Les institutions d'intégration sociale des personnes handicapées prévoient des interventions financières en matière d'adaptation du poste de travail ou d'assistance personnelle. Les employeurs privés peuvent obtenir ces interventions pour un de leurs travailleurs si ce travailleur est reconnu par une de ces institutions officielles et après une décision favorable de l'institution en question. Cette mesure s'applique aux personnes occupées dans le circuit de travail normal.*

*Seules quelques unes des mesures existantes sont énumérées dans ce chapitre. Pour de plus amples informations, on s'adressera directement aux institutions régionales et communautaires d'intégration (voir adresses au point 7.2).*

## 5.1 Au niveau fédéral

Une intervention financière dans le salaire et les charges sociales de personnes handicapées est prévue dans la convention collective de travail n°26 concernant le niveau de rémunération des personnes handicapées occupées dans un emploi normal. Cette convention dispose qu'un employeur peut obtenir une subvention salariale allant jusqu'à 50% maximum de la rémunération conventionnelle minimale fixée par la commission paritaire ou, à défaut, par l'usage pour compenser la différence de rendement d'un travailleur handicapé. Le paiement de cette intervention est effectué par les institutions régionales et communautaires d'intégration.

## 5.2 Dans la Région wallonne

En Région wallonne, l'« Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées » prévoit différentes interventions financières.

### 5.2.1 La prime au tutorat

---

Le tutorat est une intervention accordée à une entreprise qui désigne un tuteur chargé d'accompagner et de guider un travailleur handicapé nouvellement engagé.

Cette intervention s'élève à 250 € par mois mais ne peut excéder six mois. Elle est adaptée proportionnellement au régime horaire du travailleur.

### 5.2.2 L'aménagement du poste de travail

---

Il s'agit d'une intervention financière dans le coût de l'adaptation du poste de travail au handicap du travailleur.

L'intervention couvre les frais réellement exposés et reconnus nécessaires pour l'aménagement. Lorsque l'aménagement consiste en l'achat d'un matériel spécialement adapté, l'intervention ne couvre que la différence entre le coût de ce modèle et celui du modèle standard.

### **5.2.3 La prime de compensation**

---

Il s'agit d'une intervention financière accordée à l'employeur en vue de compenser le coût des mesures qu'il prend pour permettre au travailleur handicapé d'assumer au mieux ses fonctions (pause supplémentaire, explications complémentaires...).

Cette prime consiste en un remboursement, avec un maximum de 50 %, d'une partie de la rémunération à charge de l'entreprise. Elle est accordée pour un maximum de cinq ans et est renouvelable. A la fin de chacune des quatre premières années d'intervention, le pourcentage octroyé est diminué de 5%.

### **5.2.4 La prime d'intégration**

---

Il s'agit d'une intervention financière forfaitaire destinée à encourager l'embauche ou la reprise de travail d'un travailleur handicapé qui vient de connaître au moins six mois d'inactivité professionnelle.



Cette prime consiste en un remboursement de 25% de la rémunération à charge de l'entreprise pendant un an maximum.

### **5.2.5 Pour en savoir plus**

---

Des fiches très détaillées sur ces mesures ainsi que sur d'autres mesures de l'AWIPH sont disponibles sur le site de l'Agence: <http://www.awiph.be>, où les formulaires de demande sont également disponibles. Les bureaux régionaux de l'AWIPH, qui sont compétents en raison du domicile de la personne handicapée et non en raison de la localisation de l'entreprise, sont également à disposition (voir adresses des bureaux régionaux au point 7.2).

## **5.3 Dans la Région de Bruxelles-Capitale**

Le « Service bruxellois francophone des personnes handicapées » prévoit également diverses interventions financières pour les travailleurs handicapés francophones (pour les néerlandophones, voir 5.5).

### **5.3.1 L'adaptation du poste de travail**

---

Il s'agit d'une intervention financière visant à permettre l'engagement d'une personne handicapée ou favoriser l'accession du travailleur à une fonction qui réponde mieux à ses capacités ou encore maintenir au travail une personne qui devient handicapée.

L'intervention est accordée à l'employeur et couvre les frais réellement exposés pour l'adaptation du poste de travail en fonction du handicap. Si l'adaptation consiste en l'achat d'un matériel spécialisé, l'intervention ne couvre que la différence entre le coût de ce type de matériel et celui du matériel standard.

### **5.3.2 La prime d'insertion**

---

Il s'agit d'une intervention financière accordée à l'employeur en vue de compenser la moindre productivité présentée par certains travailleurs du fait de leur handicap.

Cette prime consiste en un remboursement d'une partie, ne pouvant excéder 65 %, de la rémunération à charge de l'entreprise. Elle est fixée pour un an et peut être prolongée en fonction de la persistance de la perte de rendement.

### 5.3.3 Pour en savoir plus

Des fiches très détaillées sur ces mesures ainsi que sur d'autres mesures du Service bruxellois francophone des personnes handicapées sont disponibles sur le site <http://www.cocof.irisnet.be> (Guide « Accueil des personnes handicapées » à télécharger). Pour obtenir des informations complémentaires ainsi que pour recevoir les formulaires de demande pour bénéficier de ces mesures, il faut contacter directement le Service bruxellois (voir adresse au point 7.2).

## 5.4 Dans la Communauté germanophone

La «Dienststelle der Deutschsprachigen Gemeinschaft für Personen mit Behinderung» (Office de la Communauté germanophone pour personnes handicapées) prévoit différentes interventions financières.

Au sein de l'Office, le START-Service assure la promotion et l'accompagnement des mesures de formation/qualification et d'insertion professionnelles pour personnes handicapées.

Le START-Service prévoit:

- ❖ le stage d'orientation en entreprise qui donne la possibilité de découvrir les capacités du stagiaire en vue d'un emploi ou d'une formation en entreprise. Le stage est également un outil de l'orientation professionnelle;
- ❖ la formation en entreprise qui est une mesure de qualification sur le lieu de travail et qui prépare la personne handicapée à l'exercice de certaines tâches dans l'entreprise concernée (learning by doing);
- ❖ le job-coaching, c'est-à-dire un accompagnement individuel et intensif des personnes handicapées sur le lieu du travail visant une qualification et intégration socio-professionnelles en entreprise;
- ❖ l'emploi en entreprise qui est une mesure accordant à l'employeur l'accompagnement par le START-Service (consultation, conseils) et une

intervention financière dans le salaire et les charges sociales du travailleur handicapé. Ceci dans le but de compenser à l'employeur la perte de rendement du travailleur handicapé et pour les engagements que l'entreprise met en oeuvre afin de permettre au travailleur handicapé un rendement adéquat;

- ❖ la possibilité de financement des frais d'aménagement du poste de travail.

## 5.5 Dans la Communauté flamande

Du côté flamand, le « Vlaams fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap » a aussi instauré des interventions financières.

- ❖ La « Vlaamse inschakelingspremie » (VIP): il s'agit d'une indemnité qui s'élève à 30% du salaire minimum pour compenser le coût qu'entraîne l'engagement d'une personne handicapée au sein de l'entreprise. Ce coût est constitué des éventuels frais engendrés par l'adaptation du travailleur, son intégration dans le processus du travail, son accompagnement professionnel complémentaire et sa perte éventuelle de rendement;
- ❖ L'intervention dans l'aménagement du poste de travail: il s'agit d'une intervention qui couvre tous les coûts engendrés par l'adaptation du poste de travail aux besoins du travailleur;
- ❖ Il existe aussi d'autres interventions qui sont attribuées directement à la personne handicapée.

# 6

## Lutte contre la discrimination

*Comme cela a déjà été précisé, l'absence d'aménagement raisonnable est assimilée à une discrimination au sens de la loi anti-discrimination.*

*Lorsqu'un travailleur ou un candidat à l'emploi s'estime victime d'une discrimination, il peut opter pour différents moyens de défense à l'égard de l'employeur.*

### 6.1 L'action civile

Si le travailleur ou l'organisation ou le groupement qui le représente invoque des faits qui permettent de présumer l'existence d'une discrimination, c'est l'employeur qui doit prouver qu'il n'y a pas discrimination.

Un travailleur ayant un handicap peut invoquer que l'employeur n'a pas prévu d'aménagement raisonnable de sorte qu'il ne peut participer de manière équivalente à une activité dans le cadre du travail. Dans ce cas, l'employeur doit démontrer que l'aménagement demandé n'est pas raisonnable. Ainsi le jugement final portant sur la question du caractère raisonnable d'un aménagement appartient au tribunal.

Les dispositions civiles suivantes sont reprises dans la loi anti-discrimination:

- ❖ Nullité: les clauses d'un contrat contraires aux dispositions de la loi anti-discrimination sont nulles. Si le contrat de travail comprend une disposition prescrivant que l'employeur n'est pas obligé de prévoir des aména-

gements raisonnables, cette disposition sera déclarée nulle. Le contrat de travail lui-même continue toutefois d'exister.

- ❖ Action en cessation: la victime d'une discrimination peut demander au président du tribunal compétent d'ordonner la cessation de pratiques discriminatoires. Cette procédure est introduite comme en référé. Ceci signifie que la victime peut disposer très rapidement d'une décision judiciaire. Concrètement, cela signifie que le travailleur ayant un handicap peut s'adresser au président du tribunal de travail afin qu'il se prononce sur le caractère raisonnable d'éventuels aménagements.
- ❖ Protection contre les représailles: la loi anti-discrimination prévoit une protection en matière de licenciement pour le travailleur qui a porté plainte, a engagé une procédure en justice, ou pour lequel le Contrôle des lois sociales est intervenu. L'employeur ne peut mettre fin à la relation de travail ni modifier unilatéralement les conditions de travail sauf pour des motifs étrangers à la plainte ou la procédure en cours.

## 6.2 Les dispositions pénales

Si la procédure civile n'a pas donné de résultats, la loi anti-discrimination comprend encore un volet pénal assez global. La plupart des dispositions pénales visent toutefois moins le domaine des relations de travail, et par conséquent les aménagements raisonnables pour les travailleurs handicapés.

## 6.3 L'assistance par certains groupements et institutions

Le travailleur peut également faire appel à différents groupements et institutions pour se faire assister dans les démarches visant la réparation ou la cessation de l'injustice subie.

A la demande de ce travailleur, ou moyennant son accord, les instances suivantes peuvent aussi tenter une action en justice.



Il s'agit:

- ❖ du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme;
- ❖ des associations de défense des droits de l'homme et de lutte contre la discrimination si elles jouissent de la personnalité juridique depuis au moins cinq ans à la date des faits;
- ❖ des syndicats et fédérations patronales représentatifs;
- ❖ des organisations représentatives organisant les relations entre les autorités publiques et les syndicats des agents de ces autorités;
- ❖ des organisations représentatives des travailleurs indépendants.

## 6.4 L'introduction d'une plainte auprès du Contrôle des lois sociales

Le travailleur qui s'estime victime d'une discrimination sur base de son handicap peut introduire une plainte auprès du Contrôle des lois sociales. Les inspecteurs sociaux procèdent alors à une enquête approfondie. Si la plainte est fondée, et après qu'une tentative de conciliation avec l'employeur ait échoué, un procès-verbal peut-être dressé.

# Adresses utiles: on peut se renseigner

## 7.1 Concernant la lutte contre la discrimination au travail des personnes handicapées

- ❖ **Auprès de la Direction des études juridiques du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale**  
Rue Ernest Blerot 1 – 1070 Bruxelles  
Tél.: 02-233 44 33 – Fax: 02-233 44 27  
E-mail: [hans.clauwaert@meta.fgov.be](mailto:hans.clauwaert@meta.fgov.be)  
Site internet: <http://www.meta.fgov.be>
- ❖ **Auprès du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme Service Discrimination non raciale**  
Rue Royale 138 – 1000 Bruxelles  
Ligne verte (gratuite): 0800/17364  
Tél.: 02-212 30 00 – Fax: 02-212 30 30  
E-mail: [isabelle.demeester@cntr.be](mailto:isabelle.demeester@cntr.be)  
Site internet: <http://www.diversite.be>
- ❖ **Auprès des bureaux régionaux du Contrôle des lois sociales du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale**
  - ARLON**  
Centre administratif de l'Etat  
6700 ARLON  
Tél.: 063 22 13 71 - Fax: 063 23 31 12  
E-mail: [cls.arlon@meta.fgov.be](mailto:cls.arlon@meta.fgov.be)
  - BRUXELLES**  
rue Ernest Blerot 1  
1070 BRUXELLES  
Tél.: 02 235 54 01 - Fax.: 02 235 54 04  
E-mail: [cls.bruxelles@meta.fgov.be](mailto:cls.bruxelles@meta.fgov.be)
  - CHARLEROI**  
Centre Albert - 9e étage  
place Albert 1er 4 - bte 8  
6000 CHARLEROI  
Tél.: 071 32 93 71 - Fax: 071 30 12 23  
E-mail: [cls.charleroi@meta.fgov.be](mailto:cls.charleroi@meta.fgov.be)
  - HUY**  
Centre Mercator  
rue du Marché 24 - 4500 HUY  
Tél.: 085 24 16 23 - Fax: 085 24 16 24  
E-mail: [cls.huy@meta.fgov.be](mailto:cls.huy@meta.fgov.be)

**LA LOUVIERE**

rue Hamoir 164  
7100 LA LOUVIERE  
Tél.: 064 22 45 32 - Fax: 064 28 15 32  
E-mail: [cls.lalouviere@meta.fgov.be](mailto:cls.lalouviere@meta.fgov.be)

**LIEGE**

rue Natalis 49  
4020 LIEGE  
**Liège-Nord:**  
Tél.: 04 340 11 60 - Fax: 04 340 11 61  
E-mail: [cls.liege.nord@meta.fgov.be](mailto:cls.liege.nord@meta.fgov.be)

**Liège-Sud:**

Tél.: 04 340 11 70 - Fax: 04 340 11 71  
E-mail: [cls.liege.sud@meta.fgov.be](mailto:cls.liege.sud@meta.fgov.be)

**MONS**

boulevard Gendebien 16  
7000 MONS  
Tél.: 065 35 15 10 - Fax: 065 34 66 38  
E-mail: [cls.mons@meta.fgov.be](mailto:cls.mons@meta.fgov.be)

**NAMUR**

Place des Célestines 25  
5000 NAMUR  
Tél.: 081 73 02 01 - Fax: 081 73 86 57  
E-mail: [cls.namur@meta.fgov.be](mailto:cls.namur@meta.fgov.be)

**NIVELLES**

rue de Mons 39  
1400 NIVELLES  
Tél.: 067 21 28 24 - Fax: 067 21 16 85  
E-mail: [cls.nivelles@meta.fgov.be](mailto:cls.nivelles@meta.fgov.be)

**TOURNAI**

rue des Soeurs noires, 28  
7500 TOURNAI  
Tél.: 069 22 36 51 - Fax: 069 84 39 70  
E-mail: [cls.tournai@meta.fgov.be](mailto:cls.tournai@meta.fgov.be)

**VERVIERS**

Rue Fernand Houget 6  
4800 VERVIERS  
Tél.: 087 30 71 91 - Fax: 087 35 11 18  
E-mail: [cls.verviers@meta.fgov.be](mailto:cls.verviers@meta.fgov.be)

## 7.2 Concernant les aides à l'intégration et aux mesures d'emploi pour personnes handicapées

### 7.2.1 Auprès des institutions régionales d'intégration

- ❖ **Agence wallonne pour l'intégration des personnes handicapées (AWIPH)**  
Rue de la Rivelaïne 21 – 6061 Charleroi - Site Internet: <http://www.awiph.be>

Bureaux régionaux de l'AWIPH

**Bureau de CHARLEROI**

(arrondissements de Thuin et de Charleroi)  
Rue de la Rivelaïne, 11 - 6061 CHARLEROI  
Tél: 071 20 49 50 - Fax: 071 20 49 53  
[brcharleroi@awiph.be](mailto:brcharleroi@awiph.be)

**Bureau de NAMUR**

(arrondissement de Namur)  
Résidence « Le Souverain »  
Place Joséphine Charlotte, 8  
5100 JAMBES  
Tél: 081 33 19 11 - Fax: 081 30 88 20  
[brnamur@awiph.be](mailto:brnamur@awiph.be)

**Bureau de MONS**

(arrondissements de Mons, Ath, Tournai, Mouscron et Soignies)  
Bld Gendebien, 3 - 7000 MONS  
Tél: 065 32 86 11 - Fax: 065 35 27 34  
[brmons@awiph.be](mailto:brmons@awiph.be)

**Bureau de WAVRE**

(Province du Brabant wallon)  
Chssée des Collines, 54/1er étage  
Zoning Nord - 1300 WAVRE  
Tél: 010 23 05 60 - Fax: 010 23 05 80  
[brwavre@awiph.be](mailto:brwavre@awiph.be)

**Bureau de DINANT**  
(arrondissements de Dinant  
et de Philippeville)  
Rue Léopold, 3 - 1er étage - 5500 DINANT  
Tél: 082 21 33 11 - Fax: 082 21 33 15  
[brdinant@awiph.be](mailto:brdinant@awiph.be)

**Bureau de LIÈGE**  
(Province de Liège)  
Rue du vertbois, 23-25  
4000 LIEGE  
Tél: 04 221 69 11 - Fax: 04 221 69 90  
[brliege@awiph.be](mailto:brliege@awiph.be)

**Bureau de LIBRAMONT**  
(Province du Luxembourg)  
Rue du Village, 5 - 6800 LIBRAMONT  
Tél: 061 23 03 60 - Fax: 061 23 03 76  
[brlibramont@awiph.be](mailto:brlibramont@awiph.be)

- ❖ **Dienststelle für Personen mit Behinderung**  
Aachener Strasse 69-71 – 4780 St. Vith  
Tel: 080 22 91 11 – Fax: 080 22 90 98  
E-mail: [info@dpb.be](mailto:info@dpb.be)  
Site Internet: <http://www.dpb.be>
- ❖ **Commission communautaire française – Région de Bruxelles-Capitale**  
**Service bruxellois francophone des personnes handicapées**  
Rue des Palais 42 – 1030 Bruxelles  
Tél: 02 800 80 42 – Fax: 02 800 81 22  
E-mail: [sbfph@cocof.irisnet.be](mailto:sbfph@cocof.irisnet.be)  
Site Internet: <http://www.cocof.be>
- ❖ **Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap**  
Sterrenkundelaan 30 – 1210 Brussel  
Tel: 02 225 84 11 – Fax: 02 225 84 05  
E-mail: [informatie@vlafo.be](mailto:informatie@vlafo.be)  
Site Internet: <http://www.vlafo.be>

## 7.2.2 Après des associations de personnes handicapées

- ❖ **ACIH (Association chrétienne des invalides et des handicapés)**  
Chaussée de Haecht 579 BP 40 – 1031 Bruxelles  
Tél.: 02 246 42 21 – Fax: 02 246 49 88  
E-mail: [acih@skynet.be](mailto:acih@skynet.be)
- ❖ **ASPH (Association socialiste de la personne handicapée)**  
Rue Saint-Jean 32-38 – 1000 Bruxelles  
Tél: 02 515 02 65 – Fax: 02 515 06 58  
E-mail: [vinciane.devrou@mutsoc.be](mailto:vinciane.devrou@mutsoc.be)  
Site Internet: <http://www.mutsoc.be>
- ❖ **GRIP vzw (Gelijke Rechten voor Ieder Persoon met een handicap)**  
Rue Royale 136 – 1000 Bruxelles  
Tél: 02 214 27 60 – Fax: 02 214 27 65  
E-mail: [info@gripvzw.be](mailto:info@gripvzw.be)  
Site Internet: <http://www.gripvzw.be>

- ◇ VFG vzw (Vlaamse Federatie van Gehandicapten)  
Rue Saint-Jean 32-38 – 1000 Bruxelles  
Tél: 02 515 02 61 – Fax: 02 511 50 76  
E-mail: [info@vfg.be](mailto:info@vfg.be)  
Site Internet: <http://www.vfg.be>
- ◇ KVG vzw (Katholieke Vereniging Gehandicapten)  
A Goemarelei 66 – 2018 Antwerpen  
Tél: 03 216 29 90 – Fax: 03 248 14 42  
E-mail: [post@kvg.be](mailto:post@kvg.be)  
Site Internet: <http://www.kvg.be>

## 7.3 Concernant la conception des aménagements

- ◇ CRETH (Centre de ressources et d'évaluation des technologies pour les personnes handicapées)  
Service d'accompagnement technologie informatique et handicap  
Rue de Bruxelles 61 – 5000 Namur  
Tél: 081 72 44 00 – Fax: 081 72 44 31  
E-mail: [creth@psy.fundp.ac.be](mailto:creth@psy.fundp.ac.be)  
Site Internet: <http://www.creth.be>
- ◇ ANLH (Association pour le logement des personnes handicapées)  
Rue de la Fleur d'Orange 37, boîte 213 – 1150 Bruxelles  
Tél: 02 772 18 95 – Fax: 02 779 26 77  
E-mail [accesa@anlh.be](mailto:accesa@anlh.be)  
Site Internet: <http://www.anlh.be>
- ◇ Kennis- en Ondersteuningscentrum (KOC)  
Sterrenkundelaan 30 – 1210 Brussel  
Tel: 02 225 86 61  
E-mail: [koc@vlafo.be](mailto:koc@vlafo.be)  
Site Internet: <http://www.vlafo.be/koc/index.html>
- ◇ Vlaams Steunpunt Toegankelijkheid  
Gelijke Kansen in Vlaanderen  
Boudewijnlaan 30 – 1000 Brussel  
Tel: 02 553 58 46 – Fax: 02 553 51 38  
E-mail: [gelijkekansen@vlaanderen.be](mailto:gelijkekansen@vlaanderen.be)  
Site Internet: <http://www.gelijkekansen.be>