

Empowerment Meetings

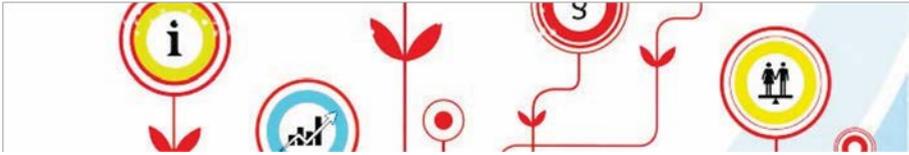


Communication

sur la Convention relative aux droits des personnes
handicapées et sa mise en œuvre au Luxembourg



Good knowledge enables, bad knowledge disables »



Objectif des réunions d'«empowerment »

L'objectif du « empowerment » est d'informer les personnes handicapées ou leur entourage de leurs droits et devoirs, afin qu'elles soient en mesure de faire valoir et d'exercer ces droits.

Un thème choisi du plan d'action luxembourgeois est traité lors de trois réunions. La première réunion est une introduction générale à la thématique, lors de la deuxième séance ces informations sont complétées et la troisième réunion sert à tirer les conclusions des discussions.

La présente brochure est le résultat de ces réunions d'« empowerment ». Elle devrait servir de base aux personnes concernées pour revendiquer leurs droits, inscrits dans la Convention des Nations Unies.

Empowerment-Meeting



Communication

- Le CET (Centre pour l'égalité de traitement), la CCDH (Commission consultative des Droits de l'Homme) et Info-Handicap ont organisé le 11 et 25 octobre et le 7 novembre 2016 une série de 3 réunions d'« empowerment » sur le sujet de la communication de et pour les personnes handicapées.
- Les deux premières réunions servaient à regrouper les questions que les personnes en situation de handicap et leurs familles se posent à ce sujet. Par ailleurs, certaines informations manquantes ont été complétées et des malentendus ont été clarifiés.
- A la troisième réunion ont été invités les experts des instances suivantes:
 - Paul PECKELS, Conseil de presse
 - Laura JUNGERS, INAP (Institut national d'administration publique)
 - Jeannine THILMANY, INAP (Institut national d'administration publique)
 - Sandy ZOLLER, Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région
 - Steve JACOBY, SIP (Service information et presse)
 - Danièle THIELEN, CTIE (Centre des technologies de l'information de l'Etat)
 - Carole NUSS, Service des médias et des communications
 - Christopher Schuh, ASS (Administration des services de secours)
- L'objectif de cette réunion était de clarifier les incertitudes restantes et de discuter d'éventuelles solutions.

Ci-dessous les revendications – du point de vue des organisateurs CET, CCDH et Info-Handicap – concernant une communication accessible, résultant de l'échange d'information entre les personnes concernées et les experts.

Multilinguisme, langage facile et le principe bi-sensoriel

- Le multilinguisme au Luxembourg complique la communication et l'accès à l'information de nombreuses personnes. Les personnes en situation de handicap ont souvent des problèmes avec la langue française. Par conséquent, les décideurs politiques devraient s'engager de manière systématique à ce que toutes les informations importantes ne soient publiées pas seulement en langue française, mais également en langue allemande et luxembourgeoise. Il pourrait aussi être concevable de rédiger des résumés en allemand et en luxembourgeois, tout comme en langage facile.
- La décision de publier des documents également en langage facile, devrait être prise au plus tôt, pour qu'on puisse en tenir compte lors de la mise en page des documents originaux et que les deux versions des documents puissent être publiées en même temps.
- Le Ministère de la Famille devrait inciter les institutions et services d'aide pour lesquels il est compétent à rédiger leurs documents de telle sorte que les personnes encadrées puissent comprendre les informations qu'ils contiennent.
- Les informations devraient s'adresser au moins à deux sens différents (principe bi-sensoriel). Les personnes malvoyantes auront besoin d'informations parlées alors que les personnes malentendantes et sourdes auront besoin d'informations visuelles.
- Les administrations devraient augmenter leurs ressources humaines et/ou prévoir plus de temps, afin de rendre les informations accessibles à tous.
- Au Luxembourg, il n'y a pas assez d'interprètes en langue des signes qui peuvent traduire la langue luxembourgeoise parlée en langue des signes allemande et vice-versa. De ce fait, l'organisation de manifestations accessibles entraîne souvent des difficultés financières et organisationnelles importantes.
- La promotion de moyens de communication accessibles est importante, car ils jouent un rôle essentiel dans la réduction d'incertitudes lors du contact avec des personnes en situation de handicap.

Sensibilisation et information

- Le gouvernement devrait se donner un « concept interne de communication accessible » et chaque administration devrait s'engager à suivre ce concept.
- Les personnes concernées devraient avoir plus souvent l'occasion de raconter leurs expériences personnelles, comme elles sont plus à même de rapporter leur situation, que des experts « non-concernés ».
- Des initiatives telles que « le congé spécial » ou des avantages similaires devraient promouvoir la participation active de personnes concernées aux activités de sensibilisation et d'information.
- Il est utile lors de la sensibilisation et de l'information d'avoir recours à différentes approches, qui permettent aux personnes concernées et aux experts de se compléter mutuellement.
- Les enjeux financiers et techniques d'une communication accessible constituent un obstacle majeur pour les associations, les groupes de personnes concernées et pour les services spécialement créés à cet effet. Il y a un besoin important en ressources supplémentaires afin d'atteindre l'objectif d'une communication accessible pour tous.

Internet

- La transposition imminente de directives européennes sur l'accessibilité du web doit être contrôlée systématiquement aussi bien dans le secteur public que privé.
- Une autorité de contrôle compétente doit veiller à que les règles RENOW pour les sites web accessibles s'appliquent également aux sites de l'Etat qui n'ont pas été créés par le Centre des Technologies et de l'Information de l'Etat (CTIE).
- L'octroi de fonds publics ainsi que tous les appels d'offre publics devraient être subordonnés à la condition d'accessibilité et sa mise en œuvre correcte devrait être contrôlée.

Presse

- L'utilisation d'expressions discriminatoires ou stéréotypées dans les médias doit cesser. Les personnes en situation de handicap ne sont par exemple pas « clouées dans leur fauteuil roulant », ne « souffrent » pas de leur handicap et ne sont pas « nées dans le mauvais corps ».
- Il est malheureusement pratique courante que les personnes handicapées sont réduites à leur handicap, et sont uniquement interviewées par rapport à celui-ci. Les responsables des médias devraient chercher une coopération plus étroite avec les organisations de personnes concernées en vue de faire disparaître les stéréotypes sur les personnes en situation de handicap.
- Le Conseil de Presse devrait – en coopération avec les organisations de et pour personnes handicapées – proposer à ses membres des formations continues sur une communication accessible.
- Le Luxembourg devrait se donner un « code de conduite pour les responsables des médias, comme cela existe déjà dans d'autres pays.
- L'aide étatique à la presse devrait être subordonnée à la façon dont la presse intègre également des groupes marginalisés dans son travail de communication et d'information.
- Les formats des différents supports de presse devraient être accessibles à tous. Les médias écrits pourraient aménager leur contenu plus facilement avec l'aide de couleurs et de pictogrammes. Il en est de même pour les versions en ligne de tous les médias de presse. Les fonctions de lecture devraient tenir compte de la situation spécifique du Luxembourg et surtout de son plurilinguisme.

Institut National d'Administration Publique (INAP)

- L'INAP devrait familiariser son personnel de l'Etat et des communes lors de leur formation initiale et de leur formation continue avec les règles relatives à l'accessibilité de l'information et de la communication.
- Dans les administrations respectives, les employés devraient être encouragés à avoir recours à une communication et une information accessibles lors de l'exercice de leur activité.

Ecole

- L'école doit contribuer à réduire l'insécurité et la timidité lors du contact avec des personnes ayant des aptitudes différentes. Il est primordial de sensibiliser les enseignants et de les préparer à cette tâche. Les ministères et les décideurs devraient encourager le personnel enseignant à participer à ces actions de sensibilisation.
- Lorsque des manuels scolaires contiennent des informations sur des « besoins particuliers », il est important de veiller à ce que le contenu aille au-delà de simples définitions « pathologiques ». Ainsi pourrait-on, en biologie par exemple, discuter non seulement du fonctionnement de l'oreille, mais également de la fonction de l'ouïe en général. Cela permettrait ensuite de discuter des conséquences d'une déficience auditive.
- Pour certaines associations, comme par exemple l'association Chiens Guides d'Aveugles, le fait d'utiliser des chiens facilite le contact avec les élèves et permet de réduire certaines peurs. Cependant, toute association ne peut visiter une école sans être préparée, afin de faciliter au personnel enseignant l'organisation des cours. Elles doivent préparer des programmes et outils adaptés. L'association Chiens Guides d'Aveugles a par exemple élaboré une valise de formation avec le matériel didactique nécessaire.
- Des équipes fixes pourraient être formées spécialement à la sensibilisation et à l'information, afin de présenter à tour de rôle des thèmes spécifiques dans différentes écoles.

„Facilités techniques“

- Les personnes qui pour une raison quelconque ne peuvent pas communiquer à travers la langue parlée, courent le danger d’être exclues de la communication. Le soutien technique est souvent la seule possibilité de participer à l’échange d’informations au sein de la société. Il est ainsi fortement nécessaire de garantir la mise à disposition permanente de ces outils d’aide techniques.
- La disponibilité et la maintenance des outils d’aide techniques ne devraient pas se limiter exclusivement à des produits vitaux (comme par exemple des appareils respiratoires), mais également inclure des produits indispensables à la mobilité et la participation individuelle.

Assistance et appel d’urgence

- Le service d’urgence 112 demande à ses collaborateurs de parler au moins 4 langues, afin de mieux répondre aux attentes du multilinguisme au Luxembourg. Le réseau européen des centrales d’urgence 112 permet, si nécessaire, de communiquer dans toutes les langues. Ce genre de bonnes pratiques devrait, en vue d’une communication accessible, entraîner un effet d’imitation.
- En raison d’un manque de temps, ces collaborateurs ne reçoivent malheureusement pas de formation spécifique sur la communication avec des personnes en situation de handicap.

Tâches dans le cadre de la Convention des Nations Unies

Promotion et suivi

- sensibiliser et informer sur la Convention et les droits de l'Homme des personnes en situation de handicap,
- analyser la conformité à la Convention de la législation et des programmes politiques existants et à venir,
- participer à des rencontres et échanges avec les organisations des personnes handicapées et d'autres acteurs de la société civile.



Le CET peut donc être saisi de tout cas où une personne s'estime victime d'une discrimination basée sur le handicap. Le CET fait son travail sans intervenir dans des procédures judiciaires en cours.

Promotion et suivi



- sensibiliser et informer sur la Convention et les droits de l'Homme des personnes en situation de handicap,
- analyser la conformité à la Convention de la législation et des programmes politiques existants et à venir,
- participer à des rencontres et échanges avec les organisations des personnes handicapées et d'autres acteurs de

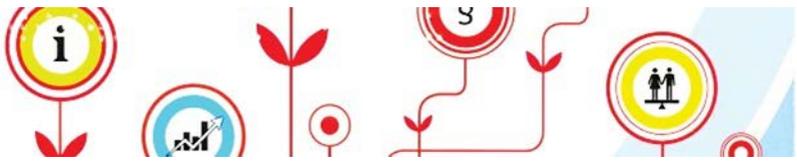
la société civile.

La CCDH n'est pas compétente pour recevoir des plaintes de particuliers.

Plateforme „CRDPH“

- aider les personnes en situation de handicap à bénéficier des prestations qui leur sont dues;
- informer et soutenir les personnes handicapées ou toute personne de leur entourage, qui ont des questions d'ordre juridique ou qui ont le sentiment d'être discriminées en raison de leur handicap,
- orienter les personnes en situation de handicap vers les services spécialisés, tels que CET, CCDH et Ombudsman;
- favoriser la concertation entre les différents acteurs.





La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées

- 13.12.2006 Adoption du texte par les Nations Unies
- 20.03.2007 Le Luxembourg signe la Convention et le protocole facultatif
- 03.05.2008 La Convention entre officiellement en vigueur
- 13.07.2011 La loi sur l'approbation de la Convention de Luxembourg est votée (loi du 28.07.2011)
- 26.09.2011 La Convention est ratifiée par le Luxembourg
- mars 2012 Le Plan d'action du Gouvernement luxembourgeois est publié
- 21.03.2014 Le Gouvernement luxembourgeois soumet son premier rapport périodique

Mentions légales:

CET – CCDH – Info-Handicap © 2015

Contact:

www.cet.lu

www.ccdh.lu

www.info-handicap.lu

Les illustrations proviennent du plan d'action du gouvernement luxembourgeois.