



Analyse en facile à lire et à comprendre : Handicap et police, pas toujours facile de se faire entendre

Nathalie De Wispelaere

Analyse Esenca 2023



Éditrice responsable : Ouiam MESSAOUDI

Siège social : rue Saint-Jean, 32-38 - 1000 Bruxelles

Accès public : place Saint-Jean, 1 - 1000 Bruxelles • **Contact Center** : 02 515 19 19

Numéro d'entreprise : 0416 539 873 • **RPM** : Bruxelles • **IBAN** : BE81 8778 0287 0124

Tél : 02 515 02 65 • esenca@solidaris.be • www.esenca.be



Avec le soutien de :



Introduction

Cette analyse est écrite en Facile à Lire et à comprendre avec des personnes en situation de handicap.

Elle se base sur une situation vécue par une personne en situation de handicap.

Cette situation va être décrite avec précision pour que chacune et chacun comprennent bien ce qui s'est passé.

Elle raconte le vol d'un GSM et montre l'attitude de certains policiers.

C'est à une personne en situation de handicap que le GSM a été volé.

Vol d'un GSM

Voilà une histoire vécue par Jimmy.

Jimmy est en situation de handicap mental.

Il prend le train tous les jours pour venir travailler dans une autre ville.

Il doit encore beaucoup marcher entre la gare et son travail.

Un jour, on lui vole son GSM quand il rentre de son travail.

A l'entrée de la gare, un groupe de personnes s'est rapproché de Jimmy.

Au même moment, une personne demandait son chemin et Jimmy l'a aidée.

C'est à ce moment-là qu'une personne du groupe a pris le GSM de Jimmy dans sa poche.

C'est en repartant vers la gare qu'il s'est rendu compte qu'il n'avait plus son GSM.

Pour Jimmy, le GSM c'est LE lien avec sa famille, ses amis.

Il communique tout le temps avec sa famille.

Il les avertit quand il est en retard, quand il a un souci...

Le vol de son GSM l'a beaucoup stressé.

Il était en panique car il ne pouvait prévenir personne.

Il n'avait pas non plus les numéros de GSM dans un carnet.

Il ne pouvait pas prévenir sa famille qu'il aurait du retard.

Heureusement, des personnes sont venues près de lui pour l'aider.

A ce moment-là, une voiture de police est passée et Jimmy est allé leur expliquer ce qui venait de se passer.

Les policiers ont conseillé à Jimmy d'aller dans un bureau de police pour porter plainte.

Les policiers n'ont pas vu que Jimmy était en situation de handicap.

Heureusement, Jimmy savait où le bureau de police se trouvait.

Il a pu s'y rendre facilement sans demander d'aide.

Au bureau de police, Jimmy veut porter plainte pour le vol de son GSM.

Le personnel à l'accueil du bureau de police a demandé à Jimmy d'attendre que quelqu'un vienne pour prendre sa déposition.

Une déposition, c'est le document officiel fait devant un policier.

Dans cette situation-ci, c'est le témoignage de Jimmy expliquant le vol de son GSM.

Un policier arrive.

C'est à lui que Jimmy doit raconter le vol de son GSM.

Il ne dit pas qu'il est en situation de handicap mais Jimmy est en panique et pleure.

Jimmy a dit plusieurs fois à ce policier que sans GSM, il ne peut contacter personne et qu'il ne connaît pas par cœur le numéro de ses parents.

Jimmy explique aussi que sans son GSM il ne sait pas voir les horaires des trains pour rentrer chez lui.

Jimmy a beaucoup de mal pour lire les renseignements sur les grands panneaux dans la gare.

Et plus encore quand Jimmy est en panique.

Il perd ses moyens.

Le policier ne comprend pas les difficultés de Jimmy.

Au bureau de police, il y avait aussi une personne qui venait d'être arrêtée.

Apparemment, elle devait passer en priorité par rapport aux autres personnes dans le bureau de police.

C'est pourquoi le policier a expliqué à Jimmy qu'il ne pouvait rien faire pour lui et qu'il devait porter plainte sur le site internet.

Le policier avait d'autres priorités et ne pouvait pas prendre la déposition de Jimmy.

Jimmy insiste et demande au policier d'appeler ses parents car il est en difficultés.

Jimmy explique qu'il n'a pas le numéro sur lui et qu'il ne le connaît pas par cœur.

Le numéro est sur sa carte d'identité.

C'est trop pour le policier.

Il ne veut pas prendre le temps de chercher sur la carte d'identité.

Jimmy explique qu'il a des problème sans rentrer dans les détails.

Jimmy explique qu'il ne sait pas appeler ses parents car il n'a pas les numéros.

Tant pis pour lui.

Le policier s'occupe de la personne arrêtée et ne s'occupe plus de Jimmy.

Malgré sa panique et son stress, Jimmy est reparti vers la gare pour retourner chez lui.

Malheureusement, il y a des soucis sur sa ligne de train.

Plus aucun train direct ne circule vers chez lui.

Jimmy est déjà en retard sur son horaire habituel parce qu'il a voulu aller porter plainte au bureau de police.

Jimmy n'arrive pas à lire les renseignements sur les panneaux de la gare.

Grâce aux messages audio, Jimmy comprends ce qui se passe.

Pour rentrer, il doit prendre un train vers une première gare.

Dans cette gare, il devra prendre un deuxième train vers chez lui.

C'est parce qu'il a discuté avec d'autres personnes que Jimmy comprend ce qu'il doit faire.

Ces personnes ont proposé leur aide et ont proposé d'avertir la famille de Jimmy via Facebook.

Tout cela a fait que Jimmy est rentré chez lui avec 3 heures de retard.

Sa famille était très inquiète car il la prévient toujours quand il y a un souci de train...

D'habitude, un des parents de Jimmy vient le rechercher à la gare tous les jours vers 18h.

S'il y a du changement, Jimmy les prévient.

Sans message de sa part, la famille de Jimmy s'est rendue à la gare.

Sa famille appelle plusieurs fois Jimmy sur son GSM.

Mais il ne peut répondre pas car il n'a plus son GSM.

Jimmy n'a pas pu les prévenir :

- Qu'on lui a volé son GSM
- Qu'il y a des problèmes sur la ligne de train.

Inquiète, la famille de Jimmy est allée au bureau de police près de chez eux pour les informer de sa disparition.

Même si Jimmy est en situation de handicap, il faut attendre 2 jours avant de dire que quelqu'un a disparu.

Une autre personne était restée à la gare, attendant le retour de Jimmy, 3 heures après l'heure habituelle de son retour.

L'histoire se termine bien.

Mais depuis le vol, Jimmy fait des cauchemars.

Il a pu porter plainte au commissariat près de chez lui.

Aujourd'hui, Jimmy est plus prudent avec son GSM.

Il fait plus attention aux personnes près de lui quand il marche dans la rue.

Mais ce vol l'a beaucoup marqué.

Il se sent responsable du vol de son GSM.

Qu'est-ce qui s'est passé ?

Les points négatifs

Au bureau de police de la ville où Jimmy travaille, l'agent :

- N'a pas compris les difficultés de Jimmy
- N'a pas compris le stress et la panique de Jimmy
- N'a pas pris le temps pour prendre la plainte de Jimmy
- A renseigné le site internet
 - Tout le monde n'a pas un ordinateur et une bonne connexion wifi pour faire la démarche en ligne
 - Remplir un formulaire en ligne est difficile pour de nombreuses personnes
- N'a pas donné de document papier pour déclarer le vol
- N'a pas pris le temps pour prévenir la famille du vol de GSM
- A donné le sentiment de déranger et qu'il y a plus important qu'un vol de GSM

Que faut-il faire pour améliorer les choses ?

Les agents de police devraient :

- Prendre le temps
- Entendre toutes les demandes
- Traiter tout le monde de la même manière
- Comprendre les difficultés sans pour autant devoir expliquer le handicap ou les difficultés

Que devrait-on mettre en place pour que ça ne se passe plus à nouveau ?

Formations / sensibilisations / mises en situation

Les agents de police ne sont pas suffisamment formés ou sensibilisés aux handicaps.

Il existe de nombreuses ASBL qui proposent des sensibilisations « handicap » aux professionnels.

Cela permettrait de:

- Mieux comprendre les handicaps, leurs réalités, leurs difficultés
- Mieux adapter l'accueil des personnes en situation de handicap
- Proposer une prise en charge adaptée et personnalisée

Internet, oui mais...

Le tout internet n'est pas possible.

Il faut garder la possibilité de déposer une plainte avec un document papier.

Déposer plainte sur un site Internet n'est pas facile/possible pour certaines personnes dont les personnes en situation de handicap mental.

Est-il possible de simplifier les démarches de police ?

Pour les personnes aveugles :

Proposer la possibilité d'enregistrer la plainte en vocal ?

Pour les personnes en situation de handicap mental :

Proposer une version FALC de documents avec des explications.

Toutes les situations sont à prendre en compte

Un vol, ce n'est pas grave pour la police.

Ce n'est pas un meurtre ou un suicide.

Cela reste quand même quelque chose d'important et de stressant pour la personne.

Cela reste une agression.

Dans ce cas-ci, un téléphone est le lien vers l'extérieur et un moyen de prévenir la famille.

Sans GSM, c'est impossible de prévenir la famille.

La police n'a pas compris que cela stressait beaucoup la personne ;

Et donc n'a pas proposé la possibilité de contacter quelqu'un.

Même s'il y avait encore des cabines téléphoniques, on ne connaît plus les numéros de téléphone par cœur.

Il est donc impossible de prévenir quelqu'un.

Plus de sécurité

Mettre plus de patrouilles de police en ville.

Il y aurait ainsi peut-être moins de vols.

Plus de personnel dans les bureaux de police

Donner les moyens financiers pour engager assez de personnel et les former aux handicaps.

Pour conclure

Faut-il un document ou une carte indiquant le handicap ?

Ce n'est pas une bonne idée.

Tout le monde devrait être traité et respecté de la même manière.

Aujourd'hui, il faut encore sensibiliser aux handicaps pour entendre les difficultés et réagir de la bonne manière.

Les personnes en situation de handicap – visible ou invisible – sont des citoyennes comme les autres.

Pour citer cette production

De Wispelaere, Nathalie (2023). « Analyse en Facile à Lire et à Comprendre : Handicap et police, pas toujours facile de se faire entendre », Analyse Éducation Permanente, Esenca.
URL : www.Esenca.be

Quelques mots sur notre démarche Facile à Lire et à Comprendre en Education Permanente

Nous constatons depuis de très nombreuses années le manque effectif du droit à l'information d'une partie conséquente de notre public : les personnes en situation de déficience intellectuelle. Leurs droits sont quotidiennement bafoués, leur parole invisibilisée, leur capacité à prendre des décisions et émettre des avis et des positionnements mise en cause ou décrédibilisée. Des initiatives existent pour tenter de pallier ce manque d'accès à l'information, qui, de nature, est inaccessible (compréhension, mise à disposition, accessibilité des outils de diffusion à l'information, etc.). La plus efficace d'entre elles est d'avoir recours au FALC : Facile à lire et à comprendre.

La démarche d'écriture en FALC est inclusive, participative, en accord avec le droit à l'autodétermination et l'autoreprésentation et respectueuse des droits des personnes déficientes intellectuelles, en vertu de la Convention ONU Personnes Handicapées, utile dans son utilisation la plus large dans la société : public parlant peu ou mal le français, public dont le français n'est pas la langue maternelle, public de jeunes adultes en insertion, grand public ayant besoin d'informations concrètes, claires et précises, etc. Le spectre est très large.

Ce travail s'inscrit dans une perspective d'égalité d'accès et de progrès social en vue de construire une société plus juste. Cette approche tient compte des spécificités et besoins des citoyens dans une approche d'équité. La démarche prévoit de donner la pleine capacité de choix aux personnes autour de thèmes de la vie sociale, économique, culturelle et politique. Enfin, elle permet une prise de conscience et une connaissance critique des réalités de société qui concerne ce public souvent peu alimenté mais aussi peu impliqué dans une réflexion critique de société.

Cette année, l'analyse a donc été co-écrite par Nathalie De Wispelaere, formée au FALC et une personne en situation de déficience intellectuelle. Ensuite, elle a été relue par un groupe de personnes en situation de déficience intellectuelle via l'Ouvroir, une entreprise de travail adapté (ETA). Merci à Julie, Marcel et Loredana pour la relecture.

Esenca

Esenca - anciennement ASPH, Association Socialiste de la Personne Handicapée – défend toutes les personnes en situation de handicap, atteintes de maladie grave, chronique ou invalidante.

Véritable syndicat des personnes en situation de handicap depuis plus de 100 ans, Esenca agit concrètement pour **faire valoir les droits de ces personnes** : lobbying politique, lutte contre toutes formes de discriminations, campagnes de sensibilisations, services d'aide et d'écoute, apport et partage d'expertise pour construire une société toujours plus inclusive, etc.

Nos missions, services et actions

- Conseiller, accompagner et défendre les personnes en situation de handicap, leur famille et leur entourage
- Militer pour plus de justice sociale
- Informer et sensibiliser le plus largement possible sur les handicaps et les maladies graves et invalidantes
- Informer le public sur toutes les matières qui le concernent
- Promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les domaines de la vie
- Lobbying et plaidoyer politique via de nombreux mandats

Un contact center

Pour toute question sur le handicap ou les maladies graves et invalidantes, composez le **02 515 19 19** du lundi au vendredi de 8h à 12h. Il s'agit d'un service gratuit et ouvert à toutes et tous.

Handy droit®

Service de défense en justice auprès des juridictions du Tribunal du Travail. Handy droit® est compétent pour les matières liées aux allocations aux personnes handicapées, aux allocations familiales majorées, aux reconnaissances médicales, aux décisions de remise au travail et aux interventions octroyées par les Fonds régionaux.

Handyprotection

Pour toute personne en situation de handicap ou de maladie grave et invalidante, Esenca dispose d'un service technique spécialisé dans le conseil, la guidance et l'investigation dans le cadre des législations de protection de la personne en situation de handicap.

Cellule Anti-discrimination

Esenca identifie les situations de discriminations relatives au handicap et en assure le suivi : écoute, interpellations, médiation, recherche de solutions avec la personne concernée, etc.

Esenca est par ailleurs reconnu point d'appui UNIA en ce qui concerne les situations discriminantes liées au « critère protégé » du handicap. Cela veut dire qu'Esenca peut introduire un signalement directement auprès d'Unia à la demande d'une personne. Votre employeur refuse de mettre en place les aménagements de travail recommandés par votre médecin ? Votre enfant rencontre des difficultés au sein de son école pour bénéficier d'adaptations nécessaires lors des contrôles ou des examens ? Votre administration communale ne donne pas de suite favorable à votre demande d'emplacement de parking PMR ? N'hésitez pas à prendre contact avec la cellule anti-discrimination. Elle investiguera la situation et si cela s'avère nécessaire et avec votre accord, signalera la situation à UNIA. La cellule anti-discrimination peut alors vous aider à faire parvenir tous les éléments dont auront besoin les services d'Unia afin de procéder à l'analyse de votre dossier.

Handyaccessible

Notre association dispose d'un service en accessibilité compétent pour :

- Effectuer des visites de bâtiments et de sites et proposer des aménagements adaptés
- Analyser des plans et vérifier si les réglementations régionales sont respectées
- Auditer les événements et bâtiments selon les critères d'usages "Access-i" et délivrer une certification
- Proposer un suivi des travaux pour la mise en œuvre de l'accessibilité

Un travail d'information, de communication et d'interpellations

Au quotidien, Esenca communique via de nombreux canaux pour favoriser la connaissance des droits fondamentaux dont celui de l'accès à l'information, la sensibilisation et la diffusion d'informations liées au secteur du handicap : newsletter, guides et brochures, périodique Handylogue, réseaux sociaux, contribution à la presse associative, communiqués de presse, etc. Le magazine Handylogue propose par ailleurs une déclinaison de l'ensemble des articles en Facile à Lire à et Comprendre (FALC).

Notre association exerce activement de très nombreux mandats à différents niveaux de pouvoir sur l'ensemble du territoire afin de pleinement exercer le rôle d'interpellation, de veille et de participation à la construction d'une société inclusive, solidaire et accessible.

Une reconnaissance en Éducation Permanente

Dans le cadre d'une reconnaissance en Éducation Permanente, Esenca réalise chaque année de nombreuses analyses, études et recherches participatives. Celles-ci ont pour vocation d'alimenter la réflexion autour de questions en lien avec le handicap qui traversent notre société, son fonctionnement et ses évolutions. Des campagnes de sensibilisation et de communication ainsi que de nombreuses actions s'organisent également chaque année.

Un label communal : Handycity®

Handycity® est un label visant à **encourager les communes tant à Bruxelles qu'en Région wallonne qui travaillent l'inclusion des personnes en situation de handicap dans leurs différentes compétences transversales.**

Chaque initiative, petite ou grande, peut **contribuer à l'amélioration de la qualité de vie** des personnes en situation de handicap et de tout un chacun.

Dans ce processus, **Esenca s'adapte aux réalités des communes** tant qu'elles veillent à incorporer, avec un soin particulier, une dimension handicap dans les différents projets concernant l'ensemble de la population.

Handycity® est une reconnaissance du travail accompli par les communes pour leurs actions inclusives. Il est remis (ou non) **tous les 6 ans** aux communes signataires de la Charte qui ont introduit un pré-bilan à mi-mandat et leur candidature au Label.

Des formations

Les **formations** que nous proposons couvrent de **nombreux domaines** : accessibilité, législation, anti-discrimination, troubles cognitifs, rédaction en Facile À Lire et à Comprendre et sensibilisations aux handicaps.

Ces formations sont en grande partie **dispensées par les collaboratrices Esenca, expertes et passionnées par leurs métiers.** Parce que les éléments théoriques n'ont de sens qu'en lien avec votre pratique, nous vous proposons un **contenu adapté à vos réalités** et adaptons le contenu des formations à vos demandes et attentes spécifiques.

Nos **formations sont dispensées à Bruxelles et en Région wallonne.** Nous pouvons également dispenser ces formations **au sein de vos structures** et à la demande.

Esenca sur le terrain en Fédération Wallonie-Bruxelles

Esenca est une association présente sur l'ensemble du territoire de la FWB. Les entités territoriales sont les suivantes : Brabant, Brabant Wallon, Centre, Charleroi et Soignies, Liège, Luxembourg, Mons Wallonie picarde et Namur.

Contact

Tél : 02 515 02 65 • www.esenca.be • esenca@solidaris.be



POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, SOLIDAIRE ET ACCESSIBLE