



CONSEIL BRUXELLOIS DES PERSONNES
EN SITUATION DE HANDICAP

BRUSSELSE RAAD VOOR PERSONEN
MET EEN HANDICAP

AVIS D'INITIATIVE

**Dispositif mis en place par Iriscare
pour le remboursement
des aides techniques individuelles et
des aides à la mobilité**

Avis adopté par le CPH le

30 janvier 2026

CONSEIL BRUXELLOIS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Boulevard Bischoffsheim 26 - 1000 Bruxelles

Tél : 02/205.68.68 - brupartners@brupartners.brussels

www.brupartners.brussels/fr/conseil-bruxellois-des-personnes-en-situation-de-handicap

1. Préambule

À la suite de la sixième réforme de l'État, la Région de Bruxelles-Capitale a connu un transfert majeur de compétences en matière d'aides aux personnes en situation de handicap, en particulier le passage du remboursement des aides techniques individuelles et des aides à la mobilité du Service PHARE vers le nouvel organisme d'intérêt public Iriscare. Ce transfert, entré progressivement en vigueur, s'est accompagné de l'adoption de nouveaux arrêtés par le Collège réuni de la Commission communautaire commune, visant à redéfinir les procédures et les modalités d'intervention.

Le Conseil bruxellois des personnes en situation de handicap (ci-après « le Conseil ») a été saisi, tant par ses membres que par des acteurs de terrain, de nombreuses préoccupations relatives à la mise en œuvre concrète de ces nouvelles dispositions.

Le **Conseil** constate que, dans la pratique, les nouvelles dispositions tendent à renforcer une approche principalement médicale du handicap. Les décisions relatives aux aides à la mobilité reposent largement sur l'évaluation des déficiences, au détriment de la prise en compte du projet de vie, de l'autonomie, de la participation sociale et du libre choix du mode de vie. Pour le **Conseil**, cette orientation s'inscrit en décalage avec les principes du modèle social du handicap et avec les engagements pris par la Belgique au titre de la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes en situation de handicap, notamment en matière de mobilité personnelle et de vie autonome.

Le **Conseil** exige que ces nouvelles dispositions se concentrent sur l'égalité des chances et les capacités réelles des personnes en situation de handicap, plutôt que sur une logique strictement médicalisée. À l'instar des exemples évoqués dans cet avis d'initiative, les personnes en chaise roulante ou avec tout autre type de handicap devraient bénéficier des mêmes possibilités d'activité et d'autonomie que les personnes valides, qu'il s'agisse d'aller vite, d'atteindre des objets en hauteur ou de participer pleinement à la vie sociale et professionnelle. L'approche doit viser à supprimer les obstacles et à favoriser l'adaptation des environnements, afin que chaque individu puisse exercer librement ses choix de vie et développer son autonomie.

Le **Conseil** demande que soient systématiquement pris en compte toutes les adaptations et aménagements raisonnables nécessaires, permettant à chaque personne de vivre à pied d'égalité avec les autres citoyens, quels que soient son handicap et ses besoins spécifiques.

De plus, le **Conseil** refuse que ces nouvelles dispositions limitent à un séquençage ou à une analyse restrictive pour des motifs budgétaires ou en raison de l'absence d'un Gouvernement de plein exercice, une vision qui est complètement inacceptable. Toute tentative de ralentir ou de restreindre les nouvelles dispositions au prétexte de contraintes financières ou politiques ne saurait justifier une atteinte aux droits et à l'autonomie des personnes en situation de handicap. Le **Conseil** observe en particulier un déséquilibre manifeste entre, d'une part, le cadre applicable aux aides individuelles à l'inclusion, relativement détaillé et balisé, et, d'autre part, celui relatif aux aides à la mobilité, qui demeure fragmentaire et incomplet. Cette différence de traitement, déjà relevée dans les échanges avec Iriscare et au sein des groupes de travail techniques, engendre une insécurité juridique et administrative préjudiciable aux personnes concernées.

Le **Conseil** a été alerté sur le fait que l'absence de règles claires concernant l'introduction des demandes, les délais de traitement, les procédures dérogatoires et les voies de recours pour les aides à la mobilité a pour effet de déplacer une part importante de la responsabilité vers les prestataires et

les organismes assureurs, sans que les personnes en situation de handicap ne disposent d'une information complète et compréhensible sur le devenir de leur dossier

Enfin, le **Conseil** souhaite mettre en évidence la complexité accrue des procédures, conjuguée à des contraintes budgétaires et à des règles différentes selon les Régions, qui conduit certains prestataires bandagistes à s'interroger sur la poursuite de leur activité auprès des personnes bruxelloises vivant en milieu ordinaire. Le **Conseil** estime que cette situation comporte un risque réel de rupture d'accès aux aides à la mobilité et, partant, une atteinte directe au droit à l'autonomie de vie.

2. Témoignages et observations

Une série de situations concrètes sont remontées auprès du **Conseil**, illustrant les effets du nouveau dispositif sur la vie quotidienne des personnes concernées. Ces situations ne relèvent ni de cas isolés ni d'abus marginaux : elles traduisent des dysfonctionnements systémiques qui placent les personnes en situation de handicap face à des choix impossibles.

Le **Conseil** a été alerté sur le fait qu'Iriscare se montre réticent à octroyer le système de levage sur les chaises roulantes, alors que ce dispositif est indispensable pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder aux équipements domestiques, au bureau et à d'autres lieux essentiels à leur autonomie. Ce qui soulève particulièrement la contestation, c'est que, selon la nomenclature actuelle, seules les personnes en situation de handicap autonomes ou en activité professionnelle peuvent obtenir le remboursement de ce système de levage pour accéder à ces équipements. Implicitement, cela exclut toutes les autres personnes, considérées comme n'ayant pas besoin d'atteindre certaines hauteurs pour leurs activités. Or, cette limitation accroît leur dépendance, tant à domicile qu'à l'extérieur, un aspect qui n'est pas pris en compte dans l'évaluation.

Dans ce contexte, le **Conseil** demande que la notion de « logement adapté » ou « non adapté » soit supprimée des critères d'attribution, étant donné qu'aucune définition précise n'existe et que très peu de logements à Bruxelles pourraient répondre à toutes les caractéristiques d'un logement dit adapté. Cette distinction, héritée d'anciens référentiels, ne peut justifier de limiter l'accès à des équipements essentiels à la vie autonome des personnes en situation de handicap.

Le **Conseil** souligne une nouvelle fois que la question ne se limite pas aux déplacements dans le logement mais qu'il s'agit également de garantir l'autonomie des personnes dans la société en général, y compris pour des activités quotidiennes telles que traverser la rue en toute sécurité, faire ses courses, se rendre au travail ou voter.

Le **Conseil** insiste donc pour que l'octroi d'une unité d'assise électrique ne soit pas conditionné par la notion de logement adapté, afin de permettre aux personnes en situation de handicap de vivre pleinement et de manière autonome dans leur logement et dans la société.

Même équipées d'une chaise roulante électronique munie d'une unité d'assise électrique, ces personnes ne peuvent ni atteindre certains équipements domestiques, ni interagir à hauteur égale avec leur entourage. Pourtant, l'octroi de ce type d'adaptation est remis en question au motif que les déficiences motrices ne seraient pas jugées « suffisamment importantes ». Cette logique conduit à une situation paradoxale : il faudrait être davantage limité fonctionnellement pour obtenir une aide permettant précisément d'éviter une perte d'autonomie. D'autres témoignages mettent en lumière une conception extrêmement restrictive de l'utilité sociale des aides à la mobilité. Les situations de la vie quotidienne telles que payer à un guichet trop haut, se rendre dans un bureau de vote, participer

à des réunions associatives, pratiquer des loisirs ou partir en vacances sont implicitement considérées comme secondaires, voire accessoires. Le Conseil a été interpellé sur le fait que, faute d'aides adaptées, certaines personnes renoncent progressivement à toute activité extérieure, non par choix, mais parce que le dispositif actuel ne reconnaît pas ces dimensions comme faisant partie intégrante d'une vie autonome et citoyenne.

Le **Conseil** a également été saisi de témoignages relatifs aux conséquences physiques ignorées par les critères d'évaluation. Devoir constamment lever la tête pour s'adresser à un interlocuteur debout entraîne, pour certaines personnes, des douleurs chroniques, des contractions musculaires et une fatigue paralysante. Ces éléments, pourtant déterminants pour la santé et la participation sociale à long terme, sont rarement pris en compte dans l'analyse des besoins, comme s'ils relevaient d'un inconfort acceptable plutôt que d'un facteur d'exclusion.

Plusieurs situations rapportées révèlent une profonde incohérence dans l'application des règles. Certaines mutuelles acceptent des argumentations fondées sur l'inclusion sociale et la participation citoyenne, tandis que d'autres les refusent systématiquement. Les bandagistes, confrontés à une charge administrative croissante et à des critères flous, cherchent à accélérer les procédures sans toujours disposer du temps nécessaire pour développer une motivation complète. Dans ce contexte, les personnes en situation de handicap qui ne disposent pas des ressources, de l'énergie ou des compétences pour se défendre voient leurs chances d'obtenir une aide adaptée considérablement réduites.

Le **Conseil** a été alerté sur des situations d'urgence particulièrement préoccupantes. Des personnes dont la chaise roulante est en fin de vie ou présente des défauts majeurs se voient contraintes d'attendre une décision formelle avant toute livraison ou adaptation, sans possibilité d'achat anticipé. Cette attente, parfois prolongée en raison de procédures mal introduites ou mal comprises, expose les personnes concernées au risque de se retrouver, du jour au lendemain, sans aide à la mobilité, avec des conséquences immédiates sur leur capacité à se déplacer, à travailler ou à vivre à domicile.

Enfin, le **Conseil** a été interpellé par des situations où des personnes disposant pleinement de leur capacité juridique se voient privées de leur droit au consentement. Des personnes dispensées de signature pour des raisons motrices ne peuvent ni signer électroniquement les documents requis ni vérifier que leur demande a été correctement introduite. Elles sont dès lors dépendantes de tiers pour des décisions qui engagent directement leur autonomie, sans garantie de transparence ni de contrôle sur le processus.

Ces situations, prises isolément, peuvent sembler anecdotiques. Elles constituent en réalité des révélateurs puissants des effets concrets d'un cadre réglementaire insuffisamment abouti, dans lequel la logique administrative prend le pas sur les réalités de la vie quotidienne.

Elles montrent ce que produit, très concrètement, un dispositif qui ne reconnaît pas pleinement les aides à la mobilité comme des leviers essentiels de participation sociale, d'égalité des chances et de vie autonome. Le Conseil estime que ces situations appellent une réponse politique et administrative structurelle, et non des ajustements ponctuels au cas par cas, au risque de laisser perdurer des inégalités et des atteintes aux droits fondamentaux.

3. Recommandations

Au regard de ces constats, le **Conseil** formule les propositions suivantes, élaborées à partir des constats partagés au sein du Conseil, des travaux menés dans les groupes de travail compétents et des échanges avec les acteurs de terrain.

1. Garantir la transparence du parcours de demande pour les aides à la mobilité sur mesure

Le **Conseil** demande que la personne en situation de handicap ait accès à l'ensemble des documents échangés entre la mutuelle, le Collège multidisciplinaire et le prestataire, avec transmission systématique de copies.

Le **Conseil** insiste pour que cette transparence soit effective et systématique, afin que chaque personne en situation de handicap puisse suivre l'avancement de sa demande, comprendre les décisions prises et disposer de tous les éléments nécessaires pour exercer ses droits. Il souligne que l'accès complet aux documents échangés entre la mutuelle, le Collège multidisciplinaire et le prestataire est essentiel pour garantir l'équité, prévenir les incompréhensions et éviter toute opacité dans le processus. Cette mesure contribue à renforcer la confiance dans le système et l'autonomie des personnes bénéficiaires, en leur permettant de participer activement à la gestion de leur dossier.

2. Instituer un accusé de réception formel

Le **Conseil** demande qu'un accusé de réception soit adressé au demandeur et au bandagiste dès la réception du dossier par le Collège multidisciplinaire d'Iriscare, précisant si le dossier est complet et indiquant un délai indicatif de traitement.

Le **Conseil** demande que cet accusé de réception soit systématique et formel, afin que la personne en situation de handicap et le bandagiste soient immédiatement informés de l'état de leur dossier. Cet accusé de réception doit préciser si le dossier est complet ou signaler les éléments manquants, et inclure un délai indicatif de traitement pour permettre au demandeur de planifier ses démarches et d'anticiper ses besoins. Le **Conseil** souligne que cette pratique renforce la transparence et la prévisibilité du parcours de demande, réduit l'incertitude et contribue à garantir l'égalité d'accès aux aides, tout en facilitant la coordination entre le demandeur, le bandagiste et le Collège multidisciplinaire.

3. Introduire explicitement la possibilité de demandes dérogatoires pour les aides à la mobilité

Le **Conseil** demande que soit prévue explicitement la possibilité de soumettre des demandes dérogatoires, notamment dans les cas d'urgence ou lorsque l'aide sollicitée, bien que non reprise dans la nomenclature, est indispensable à l'autonomie et à l'inclusion sociale de la personne en situation de handicap.

Le **Conseil** souligne que ces demandes dérogatoires sont essentielles pour garantir que les besoins spécifiques des bénéficiaires soient pris en compte, même si l'aide requise n'entre pas dans le cadre strict de la nomenclature. Cela permet de prévenir des situations où la personne se trouverait privée de moyens essentiels à sa mobilité ou à sa participation sociale, et de garantir que le système reste réactif, flexible et centré sur les besoins réels des personnes en situation de handicap.

4. Reconnaître le droit de la personne en situation de handicap de consulter, comprendre et signer l'annexe 19ter

Le **Conseil** demande que la personne en situation de handicap ait le droit de consulter, comprendre et signer l'annexe 19ter, au même titre que le bandagiste, après un délai raisonnable pour en prendre connaissance.

Cette mesure vise à garantir la transparence et la participation effective du bénéficiaire dans toutes les étapes de la procédure, et à s'assurer qu'il est informé et impliqué dans les décisions concernant son équipement et son autonomie.

Le **Conseil** souligne que ce droit contribue à renforcer l'autonomie, la sécurité juridique et l'égalité de traitement des personnes en situation de handicap.

5. Prévoir des modalités de signature électronique accessibles

Le **Conseil** demande que soient prévues des modalités de signature électronique adaptées et accessibles, notamment pour les personnes dispensées de signature manuscrite, afin de garantir leur consentement éclairé et leur information complète.

Cette disposition permet aux personnes en situation de handicap d'exercer pleinement leurs droits et de participer activement à la procédure administrative, tout en tenant compte de leurs besoins spécifiques et des outils technologiques disponibles. Elle contribue à assurer l'équité et l'inclusion numérique dans le parcours de demande des aides à la mobilité.

6. Rétablir explicitement un droit de contestation des décisions

Le **Conseil** demande que soit rétabli un droit clair et effectif de contestation des décisions, tant devant le Collège multidisciplinaire d'Iriscare que par voie juridictionnelle.

Cette mesure vise à garantir la sécurité juridique des bénéficiaires et à assurer que toute personne en situation de handicap puisse faire valoir ses droits en cas de refus ou de désaccord.

A cet égard, le **Conseil** constate que la situation concernant les recours pour les aides à la mobilité, notamment l'octroi des chaises roulantes, n'est pas claire. Il apparaît que les informations disponibles pour les personnes en situation de handicap sont insuffisantes, et que les voies de contestation ou de recours ne sont pas clairement définies. Cette absence de clarté crée une opacité et une insécurité juridique, qui peut limiter la capacité des bénéficiaires à faire valoir leurs droits.

Le **Conseil** recommande qu'une clarification immédiate soit apportée, avec des procédures de recours accessibles et transparentes, afin de garantir le respect effectif des droits des personnes en situation de handicap. Il est donc primordial que les bénéficiaires soient informés de leurs droits et disposent de voies de contestation accessibles et effectives.

7. Permettre, comme auparavant, la livraison du matériel avec prise en charge personnelle des adaptations refusées, assortie de la possibilité d'un remboursement ultérieur

Le **Conseil** demande que, comme précédemment, le matériel puisse être livré même si certaines adaptations ont été refusées, avec possibilité pour la personne de financer elle-même temporairement ces adaptations et de demander un remboursement ultérieur.

Cette mesure vise à éviter les retards dans l'accès aux équipements essentiels à la vie autonome, et à garantir que les décisions administratives ne freinent pas la participation quotidienne des personnes handicapées à la société.

8. Assurer à la personne en situation de handicap un accès équivalent à celui du bandagiste aux informations relatives à l'enveloppe budgétaire dédiée à l'entretien et aux réparations

Le **Conseil** insiste pour que la personne en situation de handicap ait un accès équivalent à celui du bandagiste aux informations relatives au budget dédié à l'entretien et aux réparations des aides à la mobilité.

Cela permet une transparence totale sur l'utilisation des ressources, assure que le bénéficiaire peut anticiper et planifier l'entretien de son matériel et participe activement à la gestion de ses aides.

9. Comblir les lacunes persistantes dans la législation relative aux aides individuelles à l'inclusion

Le **Conseil** demande que soient comblées les lacunes persistantes dans la législation concernant les aides individuelles à l'inclusion, notamment pour protéger les bénéficiaires contre les effets de la cession de créances, afin qu'aucune personne ne soit contrainte d'avancer des frais qu'elle ne peut assumer.

Cette mesure est essentielle pour garantir que les aides soient effectivement accessibles et sécurisées, et pour éviter que des obstacles financiers n'entraient l'autonomie et la participation des personnes en situation de handicap.

Par cet avis d'initiative, le **Conseil** entend rappeler que les aides à la mobilité et les aides techniques individuelles constituent des leviers essentiels du droit à la vie autonome et à l'inclusion sociale. Elles permettent aux personnes en situation de handicap non seulement d'évoluer en sécurité dans leur environnement domestique, mais également d'accéder à l'espace public, aux lieux de travail, aux services, à l'éducation et à l'ensemble des activités qui fondent la pleine participation citoyenne.

À cet égard, le **Conseil** souligne l'importance d'un système d'octroi transparent, prévisible et adapté aux réalités des personnes concernées. Les délais d'accès, la complexité administrative ou l'absence d'informations claires ont des conséquences directes sur la qualité de vie, la santé, l'autonomie et parfois même la dignité des personnes.

Ces dispositifs ne doivent pas être considérés comme de simples équipements pratiques : ils représentent des conditions préalables à l'exercice effectif des droits fondamentaux, tels que garantis par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes en situation de handicap et par

les engagements pris par la Région de Bruxelles-Capitale en matière d'égalité des chances et de non-discrimination.

C'est pourquoi, le **Conseil** invite les autorités compétentes à revoir le cadre réglementaire et les pratiques actuelles afin de garantir des procédures :

- Claires, accessibles et compréhensibles pour l'ensemble des usagers ;
- Équitables, fondées sur des critères objectifs et appliquées de manière cohérente ;
- Rapides et proportionnées, évitant les retards injustifiés dans la fourniture d'aides essentielles ;
- Conformes aux engagements internationaux pris par la Région de Bruxelles-Capitale en particulier ceux relatifs au droit à l'autonomie, à la participation sociale et à l'inclusion.

Le **Conseil** insiste également sur la nécessité d'un suivi régulier des pratiques, d'un dialogue constructif avec les acteurs de terrain et d'une approche centrée sur les besoins réels des personnes en situation de handicap, afin de garantir une mise en œuvre effective, humaine et respectueuse de leurs droits.

*
* *
*