

CONSEIL PROVINCIAL DE LIÈGE

BULLETIN DES QUESTIONS ET RÉPONSES

(Article 86 du Règlement d'Ordre Intérieur du Conseil provincial)

SOMMAIRE

Questions posées par les Membres du Conseil provincial et réponses données par le Collège provincial.

- QR/1** Question de M. le Conseiller provincial Hajib EL HAJJAJI (29.09.2020) et réponse du Collège provincial (M. Luc GILLARD– 22.10.2020)
- QR/2** Question du Groupe ECOLO (19.10.2020) et réponse du Collège provincial (M^{me} Muriel BRODURE-WILLAIN – 12.11.2020)

QR/1 Question de M. le Conseiller provincial Hajib EL HAJJAJI (29.09.2020) et réponse du Collège provincial (M. Luc GILLARD- 22.10.2020)

QUESTION

La directive Européenne relative à l'accessibilité des sites web est entrée en vigueur le 22 décembre 2016. Cela signifie que tous les sites web et applications mobiles des organismes publics doivent être accessibles selon des modalités définies.

Pour rappel, l'article 9 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées indique en matière d'accessibilité : "Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les Etats Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à un environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales(...)"

La Province de Liège accorde une grande importance à pouvoir rendre accessible au plus grand nombre ses informations sur ses différents supports de communication. D'ailleurs, dans la déclaration de politique provinciale du Collège provincial de Liège 2018-2024, on peut lire en p.43 : "Dans une société de plus en plus fracturée sur le plan des relations sociales, la Province de Liège aura à cœur de mener des actions qui créent du lien entre tous les citoyens - femmes, hommes, jeunes, seniors, précarisés, handicapés...-, participant ainsi à la réalisation du bien-être social de chacun. En ce sens, elle luttera contre l'isolement et les discriminations en favorisant l'intégration socioprofessionnelle, l'accessibilité à l'information et aux commerces, les aides financières aux plus démunis, les actions intergénérationnelles et l'égalité des hommes et de femmes." D'après la directive européenne susmentionnée, la date limite du 23/9/2020 (article 12 de la Directive) a été définie pour que tous les sites soient accessibles, même les plus anciens et que toutes les vidéos publiées soient accessibles.

Je souhaite donc savoir si la Province de Liège :

- remplit ses obligations en la matière en ce qui concerne son site internet (<https://www.provincedeliege.be/>) et dans le cas contraire, je souhaite connaître le plan d'actions pour mettre en oeuvre les exigences de cette directive européenne visant l'inclusion des personnes ayant des difficultés visuelles ou tout public,
- s'engage à procéder à une évaluation des différents sites qui relèvent de sa responsabilité,
- s'engage à veiller lors des prochaines modifications budgétaires d'affecter les moyens nécessaires pour procéder à la mise en oeuvre du plan d'actions et d'inscrire ces actions dans le Plan Stratégique Transversal,
- s'engage à communiquer au Conseil provincial chaque année les actions en la matière via un rapport d'évaluation, accessible au public via le site internet de la Province,
- s'engage à sensibiliser les communes* de notre Province à la mise en oeuvre de cette directive et à offrir un support pour former et informer les agents communaux.

Vous trouverez plus d'informations sur le label AnySurfer (plusieurs organismes publics ont ce label) via le lien suivant : <https://www.anysurfer.be/fr>
En se basant sur la norme d'accessibilité WCAG 2.1, AnySurfer offre des conseils pour la production de contenus que tout le monde peut lire et utiliser, y compris les personnes handicapées.

Les contenus visés par la directive européennes sont : sites web, applications mobiles, les documents téléchargeables sur les sites web, les contenus vidéo et audio intégrés sur les sites web

* D'après Unia, sur un échantillon de 60 sites Internet, seuls 25% des sites sont considérés comme accessibles (https://www.unia.be/files/Documenten/Artikels/Rapport_Anysurfer_Unia.pdf)

RÉPONSE

1.1. CONTEXTE LÉGAL

a) La directive U.E. du 26 octobre 2016.

Le 26 octobre 2016, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté la directive 2016/2102 qui vise à la création d'un marché harmonisé de l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

Le législateur européen a ainsi défini les principes et les techniques à respecter dans la conception, la construction, le maintien et la mise à jour de sites et d'applications afin de les rendre plus accessibles aux utilisateurs, en particulier aux personnes handicapées.

Cette directive, datée du 26 octobre 2016, prévoyait une période d'adaptation étalée de 2018 à 2021 avec une transposition exigée pour le 23 septembre 2018.

En exécution de l'article 11 de ce texte, les organismes publics doivent se mettre en conformité au plus tard le :

- 23 septembre 2019 pour leurs sites internet créés après le 22 septembre 2018 ;
- 23 septembre 2020 pour leurs sites internet créés avant le 23 septembre 2018 ;
- 23 juin 2021 pour leurs applications mobiles.

b) La transposition de la directive en droit belge.

Au niveau fédéral, c'est la loi du 19 juillet 2018 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public qui a transposé la directive.

Cette loi ne vise que les organismes fédéraux.

Au niveau wallon, on est longtemps resté en attente de décrets régionaux transposant la décision européenne.

A l'instar des autres niveaux de pouvoirs, la Région wallonne devait transposer en droit wallon les obligations de cette directive pour le 23 septembre 2018 au plus tard.

Ce sont finalement 2 décrets du 2 mai 2019, publiés le 5 septembre 2020 et entrés en vigueur le 23 septembre 2019, qui transposent la norme U.E en droit wallon.

Le premier de ces décrets concerne les pouvoirs locaux.

Sont ainsi visés notamment : les communes, les provinces, les régions autonomes, les intercommunales, les associations de projets et les sociétés de logement de service public (art. 2, 1^o du premier décret).

Le second décret spécifique concerne lui les CPAS, les associations dites « chapitre XII » de la Loi sur les CPAS, ainsi notamment que les autres personnes morales de droit public qui dépendent directement ou indirectement de la Région wallonne.

Ces décrets devront encore être complétés par un arrêté du Gouvernement wallon qui reste attendu.

Cet arrêté devra en effet régler la procédure de réclamation et désigner l'organe de contrôle du respect de ces impositions nouvelles (art. 9, par.1 et 2).

L'article 5 du 1^{er} décret précise, à titre de point d'attention, que l'organisme public peut déroger aux obligations y définies si son respect entraîne une charge disproportionnée, tenant compte de sa taille, de ses ressources, et de l'estimation des coûts et avantages pour

l'organisme public par rapport à l'avantage estimé pour les personnes handicapées ou âgées, compte-tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation du site.

1.2. RÉPONSE TECHNIQUE

L'accessibilité de ses sites Internet est une préoccupation de la Province de Liège depuis de nombreuses années. Déjà en 2011, tous les membres de l'équipe en charge des développements informatiques de ces sites ont été formés aux "techniques de développement des sites internet répondant aux normes d'accessibilité définies par le label de qualité AnySurfer".

Les techniques apprises lors de cette formation ont, depuis lors, été mises en application, d'autant plus que, comme les principes d'accessibilité ont beaucoup de points communs avec les principes d'utilisabilité et avec les standards internationaux du web, les suivre présente des avantages pour tous les utilisateurs. Des autocontrôles sont ponctuellement réalisés (dernièrement avec l'outil [BOSA Accessibility Check](#) développé par le Gouvernement Fédéral).

Nos sites web s'appuient sur deux outils :

- Drupal, un système de gestion de contenu, que nous utilisons actuellement dans sa version 7, laquelle intègre la norme WCAG 2.0, norme internationale de 2008 pour l'accessibilité des sites web ;
- Bootstrap, une collection d'outils graphiques.

Grâce à ces outils, nous tendons déjà vers le respect de critères d'accessibilité.

Mais pour respecter la directive européenne que vous mentionnez (et sa transposition wallonne), il faut aller encore plus en avant dans les démarches, la norme européenne évoquée dans la directive faisant référence à la norme internationale WCAG 2.1, qui est une extension de WCAG 2.0.

Les exigences d'accessibilité concernent tous les citoyens, en particulier les personnes handicapées mais pas uniquement (on pense aussi, notamment, aux personnes âgées). Il existe différents types de handicaps : visuels, auditifs, moteurs ou même mentaux. Ces différents types de handicaps doivent être pris en compte pour optimiser l'accessibilité web pour tous, par exemple, en proposant des équivalents textuels à tout contenu non textuel, en proposant des sous-titres ou des versions de remplacement pour tous les contenus multimédias¹, en proposant une version audio des contenus, en faisant en sorte de rendre les fonctionnalités accessibles au clavier (raccourcis)...

Ceci représente une charge de travail considérable au niveau de l'ensemble des intervenants :

- la petite équipe d'informaticiens pour les aspects techniques,
- la centaine d'agents provinciaux qui rédigent et publient régulièrement et de façon autonome des contenus sur le site Internet de la Province – bureautiques, audio, photos et vidéos - et doivent rester attentifs à la problématique de l'accessibilité en plus de toutes les autres contraintes imposées par l'écriture pour le web et par d'autres législations (droit à l'image, propriété intellectuelle, RGPD...).

Une réflexion sur la refonte complète du site Internet de la Province est en cours, en adoptant des versions plus récentes des outils en place (passage à Drupal 9 et à Bootstrap 4, conçus pour favoriser le développement de sites accessibles²).

¹ Le Département de la Communication porte déjà une attention particulière à bien sous-titrer les vidéos qui se retrouvent sur le site et sur les réseaux sociaux.

² <https://www.drupal.org/about/features/accessibility> et <https://getbootstrap.com/docs/4.0/getting-started/accessibility/>

Ce n'est qu'au terme de cette réflexion et en mettant en ligne notre nouveau site web que nous pourrions nous inscrire pleinement dans le respect de la directive, au travers :

- De l'obligation d'avoir une déclaration d'accessibilité :
 - o La quantité de contenus à contrôler avant de pouvoir établir la déclaration d'accessibilité exigée par la loi est énorme (14.200 contenus sur www.provincedeliege.be sans compter les images, les documents et les vidéos). De plus, ces contenus évoluent en permanence. La charge et la complexité de ce travail sont donc importantes.
- De l'obligation d'avoir un mécanisme de notification d'absence de conformité.
- Voire même de l'application de la disposition qui permet de **déroger** aux obligations si leur respect entraîne une charge disproportionnée, tenant compte de la taille de l'organisation, de ses ressources, et de l'estimation des coûts et avantages pour l'organisme public par rapport à l'avantage estimé pour les personnes handicapées ou âgées, compte-tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation du site par celles-ci.

En effet, ces obligations concernent notre site web www.provincedeliege.be, avec la charge de travail déjà évoquée qui en découle, mais également l'Ecole Virtuelle, tous les documents bureautiques qui y sont postés et y ont été postés depuis le 23 septembre 2018, tous les contenus audios et vidéos qui sont publiés depuis le 23 septembre 2020, et notre futur site Intranet.

Il convient aussi, dans les futurs développements éventuels ou marchés relatifs à des applications mobiles, d'intégrer cette obligation, ce qui est déjà fait dans les cahiers des charges y associés.

⇒ **Pour répondre à vos premières questions**, vous aurez donc compris que nous sommes attentifs aux critères d'accessibilité, mais que le respect strict de ces obligations, le plan d'actions qui en découle et leur évaluation impliquent un investissement considérable en moyens humains, que nous devons impérativement mettre en balance avec le public cible des actions provinciales.

Ceci permet de passer à votre **question relative à l'affectation des moyens nécessaires**.

Vous n'êtes pas sans savoir que les provinces vont au-devant de difficultés financières eu égard aux nouvelles obligations qui leur incombent en ce qui concerne les zones de secours. L'un des objectifs principaux de notre déclaration de politique provinciale est de gagner en lisibilité, c'est pourquoi des mesures en matière de communication, plus en adéquation avec les besoins actuels des citoyens consommateurs d'information, s'imposent. Les obligations d'accessibilité découlant du décret wallon s'inscrivent dans cette logique. A ressources humaines et financières restreintes, le travail conséquent qui découle de ces obligations imposera de faire des choix de priorités.

Une analyse plus fine, à mener avec toutes les parties prenantes (informaticiens, services communication et rédacteurs web pour les publics cibles concernés) dans le cadre de la refonte du site Internet, nous permettra de faire l'exercice d'estimer plus précisément la charge de travail, pour tous les intervenants (développeurs, rédacteurs web, vidéastes...), à la mise en œuvre, mais aussi au quotidien (mises à jour des contenus), par rapport à l'avantage estimé pour les personnes handicapées ou âgées, compte-tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation de notre site par ce type de profil, de façon à justifier, ou non, l'appel à la dérogation pour charge disproportionnée.

Vous demandez si la Province de Liège s'engage à communiquer au Conseil provincial chaque année les actions en la matière via un rapport d'évaluation, accessible au public via le site internet de la Province.

Dans son rapport d'activité relatif à la transition numérique, le DSI tente chaque année de faire un focus sur les actions clefs réalisées durant l'année écoulée. Si des actions importantes en la matière ont été réalisées, elles seront mises en avant, mais il n'est pas possible d'évoquer toutes les actions du service, tant elles sont nombreuses.

Dès lors que les analyses évoquées ci-avant seront finalisées, une déclaration détaillée, complète et claire sur la conformité des sites internet et applications mobiles avec le décret wallon sera mise à jour annuellement et publiée dans un format accessible sur le site Internet. Il permettra donc un contrôle continu par le Conseil provincial, comme par tout citoyen ou entité soucieuse de ce sujet.

Par ailleurs, la législation prévoit également un contrôle périodique de la conformité des sites et applications des organismes publics tels que la Province de Liège, lequel devrait démarrer dès 2021. Cependant, au niveau wallon, l'arrêté du Gouvernement wallon devant régler la procédure de réclamation et désigner l'organe de contrôle du respect de ces impositions nouvelles est toujours attendu.

Enfin, vous demandez si la Province de Liège s'engage à sensibiliser les communes à la mise en œuvre de cette directive et à offrir un support pour former et informer les agents communaux.

Dans les avis rendus sur les projets de décret et projet d'arrêté du gouvernement wallon, la Province de Liège a suggéré qu'une réflexion au niveau de l'APW, ou des écoles provinciales de formation, soit entamée à ce sujet.

**QR/2 Question du Groupe ECOLO (19.10.2020) et réponse du Collège provincial
(M^{me} Muriel BRODURE-WILLAIN – 12.11.2020)**

QUESTION

La propagation du coronavirus s'accélère partout en Belgique et particulièrement en Province de Liège.

Cela concerne plus spécifiquement certaines tranches d'âge et les jeunes en font partie. Le taux d'hospitalisation ne cesse d'augmenter.

Le CNS a émis des mesures bien particulières, adaptées aux écoles en Communauté Française, par la Ministre Caroline Désir, en fonction d'un code couleur.

Ces dispositions sont très contraignantes. Le changement permanent de ces règles, la taille de circulaires aux implications lourdes tant en logistique qu'en personnel entraînent une surcharge de travail importante pour les directions, les enseignants, le personnel éducatif et le personnel d'entretien. Ceux-ci sont à bout de souffle. De plus, ces dispositions augmentent la sensation d'anxiété dans une partie de la population. Mais nous devons tous rester solidaires et vigilants.

Un petit sondage auprès d'élèves du secondaire et de l'enseignement supérieur dans différents établissements provinciaux nous montre que les mesures appliquées sont très différentes d'un établissement à l'autre :

- Entrée de l'établissement : dans certaines écoles, un éducateur distribue du gel hydroalcoolique à tous les élèves. Dans certains établissements, il ne se passe rien.
- Organisation des locaux: dans certaines écoles, les élèves restent (sauf exceptions) dans le même local, à une place fixe et connue. Dans certaines écoles, les élèves changent à chaque heure de cours et se placent où ils veulent. Des plans de circulation ne semblent pas systématiquement établis (et suivis).
- Recréation : dans certaines écoles, le port du masque est vivement conseillé sauf pour manger. Dans d'autres écoles, le libre choix est laissé aux élèves.
- Salle des profs : dans certains établissements, le port du masque est appliqué, dans d'autres non.
- Sanitaires : tous les élèves que nous avons interrogés ne semblent pas avoir accès à du savon, des serviettes en papier, et du gel hydroalcoolique.

Nous sommes en admiration devant l'énergie, la créativité développées par les directions et le personnel. Mais face aux situations épuisantes et anxiogènes sur le terrain, nous nous posons les questions suivantes :

- En tant que PO, la Province est-elle suffisamment à l'écoute du terrain au niveau fourniture de matériel ? Par exemple, de gros bidons de gel hydroalcoolique ont été fournis mais sans s'assurer que des distributeurs sont disponibles dans les écoles.
- Une information claire et accessible est-elle délivrée aux parents ? Nous constatons de nombreuses communications par mail (un outil que tous ne maîtrisent pas) de la part des directions. Mais nous déplorons l'absence d'un envoi "papier" de la part du PO (rappelant les règles communes, expliquant où et comment obtenir masques et gel, comment agir en cas de suspicion de contamination, etc). Nous pensons que cela demeure un canal de communication essentiel et que le contexte impose.

Est-il possible d'engager du personnel supplémentaire pour aider les directions, les enseignants, le personnel éducatif, le personnel d'entretien dans les nombreuses tâches supplémentaires ? Certains sont déjà en situation de burn-out et il est prévisible que la situation va durer encore plusieurs mois.

RÉPONSE

Vous évoquez dans votre question les dispositions sanitaires contraignantes émanant du Conseil National de Sécurité, imposées aux écoles subventionnées par la Fédération Wallonie-Bruxelles, dont celles organisées par la Province de Liège.

En effet, depuis le mois de mars 2020, nous avons reçu de la Fédération Wallonie Bruxelles de nombreuses circulaires adaptant à chaque fois les mesures décidées par le Conseil National de Sécurité (CNS) puis par le Comité de Concertation (CODECO) plus récemment.

Dès la réception de ces directives (y compris les circulaires ONE et provinciales), nous avons, en parfaite collaboration avec le SIPP et le PSE et après concertation avec les partenaires sociaux (Commission paritaire locale), élaboré des protocoles s'appliquant à nos écoles et services. Et afin d'assurer une communication efficace auprès de nos personnels et de nos élèves/étudiants, outre des communications orales et écrites rappelant l'importance des règles, nous avons placé des affiches informatives rappelant les règles d'hygiène à respecter et les gestes barrière. Chaque direction a également pris de soin d'informer le plus complètement possible et via différents canaux (réseaux sociaux, école virtuelle, ...) les élèves, les professeurs, le personnel et les parents.

Vous évoquez également un « petit sondage » réalisé par vos soins auprès d'élèves du secondaire et de l'enseignement supérieur. Rappelons tout d'abord que la configuration de chaque site, de chaque école est particulière : les contraintes pratiques entraînent des aménagements spécifiques aux bâtiments. Ceux-ci peuvent différer d'une structure à l'autre tout en respectant la règle commune recommandée par les experts.

Concernant les points que vous soulevez, vous trouverez ci-après les précisions demandées.

Nous avons scrupuleusement veillé à ce que des points de distribution de gel hydro-alcoolique soient disponibles aux endroits stratégiques (à l'entrée du bâtiment, à la loge, au guichet d'accueil, à l'entrée de la classe, près des boutons d'ascenseur, près du matériel collectif - imprimante, téléphone, etc.-, à la sortie des toilettes, à la sortie du bâtiment).

En ce qui concerne l'organisation des locaux, la circulaire 7816 du 31 octobre stipule qu'en vue de « limiter l'importance des flux au sein de l'école, en fonction du projet pédagogique, les élèves ont autant que possible cours dans un local de classe fixe et à une place fixe au sein de celle-ci. Ce sont alors les enseignants qui changent de classe pour dispenser leur cours, pas les élèves ». Cette disposition a été retenue dans la plupart de nos établissements quand les conditions matérielles et pédagogiques étaient réunies. Les plans de circulation ont été établis et comportent un fléchage en plus du respect du sens unique, dans la mesure du possible.

Dans les cours de récréation, nous vous rappelons que les élèves peuvent ôter le masque si les règles de distanciation physique sont respectées. Quant aux salles des professeurs, la distance physique doit y être respectée, le masque doit être porté et le local aéré.

Nous avons également veillé à ce que chaque école dispose dans les sanitaires de savon liquide pour les mains ou du gel hydro-alcoolique, de serviettes en papier (pas de serviettes en tissu ni de sèche-mains électrique), d'une poubelle à pédale contenant un sac à usage unique destiné aux serviettes en papier.

La gestion de la fourniture du matériel a été réalisée par les établissements en collaboration étroite et avec le soutien très actif du Service gestion de la Direction générale de l'Enseignement et de la Formation et des services provinciaux.

La Province de Liège a été particulièrement attentive à la situation de son personnel et particulièrement à celle de son personnel d'entretien. C'est pourquoi elle renforce les équipes en favorisant la mobilité des agents, veillant en cela à une juste répartition des équipes en fonction des besoins des services.

Nous ne pouvons que vous rejoindre quand vous saluez l'énergie et la créativité des équipes sur le terrain. Elles ont, avec le soutien des services support de la Direction générale de l'Enseignement et de la Formation, pu faire face aux difficultés et relèveront encore demain les nombreux défis qui les attendent.