

بلدية متاحة، ودامجة للأشخاص ذوي الإعاقة



إعداد: عماد الزواوي

مراجعة وتصميم: جمعية ابصار

المقدمة:

تعدّ البلدية إحدى أهم الجماعات المحلية الأكثر من الأشخاص ذوي الإعاقة خاصة في ظل تعميم النظام البلدي على كامل التراب التونسي. وبناء على ذلك فإن استجابة البلديات للمقاربة الحقوقية المتعلقة بالإعاقة تعتبر أمراً هاماً لضمان تأمين حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتعزيز مشاركتهم الفعالة في المجتمع المحلي وضمان وصولهم للخدمات وتمتعهم بها.

في هذا الإطار يتنزل هذا الدليل الذي قامت بإعداده جمعية إبصار من أجل توجيه وإرشاد البلديات والعاملين فيها والمشرفين عليها حتى تكون بلديات تحترم حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول والنفاد على مستوى مقر البلدية وعلى مستوى الخدمات المسداة بشكل يجعلها تراعي خصوصياتهم وتلبي رغباتهم وتضمن تكافؤ الفرص بينهم وبين بقية المتساكنين.

وتجدر الإشارة إلى أنّ جمعية إبصار قد قامت بإعداد دراسة تمحورت حول موضوع "ولوج الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات البلدية على أساس المقاربة القائمة على حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة" شملت عينة مكونة من 166 بلدية موزعة على ولايات صفاقس وتوزر وبنزرت وتونس وباجة وقابس وأريانة. وتوصّلت هذه الدراسة إلى:

- أنّ حوالي 74٪ من المشاركين يعتقدون أن البلديات التونسية لا تأخذ في الاعتبار الاحتياجات الخاصة للأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك سهولة الوصول إلى الخدمات البلدية، ونقص المهارات الفنية التي يحتاجها الموظفون للتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة والتعامل مع مشاكلهم.
- أنّ حوالي 44.6٪ من المستطلعين أكدوا أن الأشخاص ذوي الإعاقة لا يشاركون في الأنشطة البلدية، ويرجع ذلك بشكل خاص إلى الفرق بين الميزانيات المخصصة لكل بلدية والإمكانات اللوجستية لكل منها.
- أنّ معظم المواقع الإلكترونية للبلديات ليست منظمة بطريقة شاملة وأن تقنيات الاتصال لا تأخذ في الاعتبار احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.

أهمية الدليل:

تكمن أهمية هذا الدليل فيما يلي:

- يساهم هذا الدليل في زيادة الوعي بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وإزالة العراقيل التي تعترضهم في الوصول إلى الخدمات البلدية والتمتع بها.
- يوفر هذا الدليل إرشادات وتوجيهات للبلديات بشأن كيفية تحسين إمكانية الوصول وتوافق البنية التحتية والخدمات البلدية للأشخاص ذوي الإعاقة.
- يساعد هذا الدليل البلديات على الالتزام بالتشريعات الوطنية والمعايير الدولية المتعلقة بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.
- يساعد هذا الدليل البلديات في العمل على تحسين جودة حياة الأشخاص ذوي الإعاقة من خلال توفير بيئة ملائمة ودامجة تلبي احتياجاتهم وتمكنهم من المشاركة بشكل كامل في مجتمعهم المحلي.

القسم المفاهيمي

1) مفاهيم ومصطلحات متعلقة بالبلدية

▪ البلدية:

هي جماعة محلية تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلالية الإدارية والمالية تتولى التصرف في الشؤون البلدية وفقا لمبدأ التدبير الحر وتعمل على تنمية المنطقة اقتصاديا واجتماعيا وثقافيا وبيئيا وحضرية وإسداء الخدمات لمنظوريها والإصغاء لمشاغل متساكنيها وتشريكهم في تصريف الشأن المحلي.

▪ قسم الحالة المدنية:

يتولى هذا القسم إنجاز عمليات الحالة المدنية من ترسيم للولادات وترسيم الوفيات، وإبرام عقود الزواج، والقيام بالتنصيب والإصلاحات الصادرة في شأنها إذن من المحاكم أو إعلام من الدوائر المختصة، كما يقوم بتسليم مختلف وثائق الحالة المدنية والشهادات وإتمام عمليات التعريف بالإمضاء والإشهاد بمطابقة النسخ للوثائق الأصلية.

2) مفاهيم ومصطلحات متعلقة بالإعاقة

▪ مفهوم الإعاقة:

حسب المادة الأولى من الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة: "يشمل مصطلح الأشخاص ذوي الإعاقة كل من يعانون من عاهات طويلة الأجل بدنية أو عقلية أو ذهنية أو حسية، قد تمنعهم لدى التعامل مع مختلف الحواجز من المشاركة بصورة كاملة وفعالة في المجتمع على قدم المساواة مع الآخرين".

وتؤكد من خلال على هذا التعريف سبب الإعاقة هو طبيعة التفاعل بين الأشخاص المصابين بعاهات جسدية، وبين الحواجز الموجودة في المواقف وفي البيئات المحيطة.

وانطلاقا من هذا التعريف يجب إدخال تغييرات على طبيعة التفاعل بين العاهات الجسدية، وبين الحواجز الموجودة في المجتمع. وهذه الحواجز تشمل المواقف المعبر عنها بالثقافة والمفاهيم والقوانين العلاقات والسلوكيات، كما تشمل البيئة المحيطة بما هي بيئة مادية هندسية، وأنواع التكنولوجيا، ووسائل الاتصال... الخ، والتي تم تصميمها على قياس الخصائص الفيزيولوجية لجزء من الناس (وإن كانوا يشكلون الأثرية)، لا على قياس كل الناس.

أما المادة الثالثة من الاتفاقية التي تتضمن "المبادئ العامة" التي تحكم الاتفاقية، فقد أضافت أمرا مهماً في علاقة مفهوم الإعاقة حيث نصّت في الفقرة "د" على ما يلي: "احترام الفوارق وقبول الأشخاص ذوي الإعاقة كجزء من التنوع البشري والطبيعة البشرية".

ومن هذا المنطلق هناك إقرار بضرورة التعامل مع مسألة الإعاقة على أساس أنها شكل من أشكال الاختلاف/التنوع البشري فالأشخاص الإعاقة هم أشخاص مثلهم مثل قصار القامة أو الذين يعانون من السمنة أو ذوي البشرة السوداء أو ذوي البشرة الشقراء أو البيضاء أو غيرهم. وفي علاقة بمفهوم الإعاقة وجب التأكيد على أنّ الاتفاقية تشير إلى أن مفهوم الإعاقة وتعريفها هو عملية متحركة وقيّد التطور.

■ أصناف الإعاقة:

1- الإعاقة الجسدية:

هي الإعاقة الناتجة عن خلل وظيفي في الأعصاب أو العضلات أو العظام أو المفاصل، والتي تؤدي إلى فقدان القدرة على الحركة بشكل جزئي أو كلي (إصابات العمود الفقري، ضمور العضلات، ارتخاء العضلات، البتر وغيرها) مما يستدعي توفير أجهزة مساعدة كالكراسي المتحركة، الآلات المساعدة على المشي، العكازات..

2- الإعاقة البصرية

هي حالة ضعف البصر الشديد التي تكون غير قابلة للعلاج بالعمليات الجراحية أو استخدام النظارات الطبية أو العدسات أو غيرها، الأمر الذي يحدّ من قدرة الفرد على قضاء شؤونه وممارسة حياته اليومية ونجد ضمن هذا الصنف من الإعاقة ضعيفي البصر والمكفوفين.

3- الإعاقة السمعية:

هي فقدان الفرد لحاسة السمع وعدم قدرته على التواصل مع الآخرين وقضاء شؤونه. وتشمل الإعاقة السمعية الصم، ضعيفي السمع والذين يعانون من اضطرابات في النطق والطلاقة الكلامية.

4- الإعاقة الذهنية:

هي حالة من توقف النمو الذهني أو عدم اكتماله، ويتميز بشكل خاص باختلال في المهارات، ويظهر أثناء دورة النماء، ويؤثر في المستوى العام للذكاء، أي القدرات المعرفية، واللغوية الحركية،

والاجتماعية. ويمكن أن تكون الإعاقة الذهنية خفيفة أو عميقة ولكن يحتاج الأشخاص من ذوي الإعاقة الذهنية عادة إلى بعض المساعدة للنشاطات اليومية وقضاء شؤونهم.

■ المقاربة الدامجة:

هي مقاربة تهدف إلى ضمان مشاركة ووصول عادل لجميع الأفراد، بغض النظر عن اختلافاتهم، إلى جميع جوانب المجتمع. إنه يعترف بتنوع الأشخاص فيما يتعلق بالجنس، والعمر، والإعاقة أو الوضعية الاجتماعية أو الانتماء الجغرافي.

تتعارض المقاربة الدامجة تعارضاً كلياً مع جميع أشكال الإقصاء والتمييز والتهميش، وتسعى لخلق بيئة يتم فيها احترام حقوق الجميع وتمتعهم بها على قدم المساواة ويمكن لكل شخص أن يشارك بشكل كامل ويسهم ويستفيد من الفرص المتاحة في مجتمعه سواء كان محلياً أو وطنياً.

وفي هذا السياق وجب التفريق بين مفهومي الدمج والاندماج ذلك أنّ الاندماج يتوقف على مدى قدرة الفرد والمجهودات التي يبذلها من أجل الانخراط في المجموعة والتعايش معها، أما الدمج أو الإدماج فيتوقف على قدرة المجموعة على قبول الآخر المختلف عنها ومدى استعدادها لقبوله كجزء منها.

وعلاقة المقاربة الدامجة بالإعاقة هي علاقة عضوية ذلك أن هذه المقاربة تركز على الشمولية وتعمل على ضمان مشاركة الأشخاص ذوي الإعاقة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة، بما في ذلك التعليم، والعمل، والصحة، والثقافة، والمجتمع.

■ مفهوم الاستقلالية:

تعتبر الاستقلالية جزءاً أساسياً من حقوق الإنسان لجميع الأفراد، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة ومن هذا المنطلق فإن مبدأ الاستقلالية يعني أن يكون الأفراد مسؤولين عن حياتهم وأن يتمتعوا بالحرية في اتخاذ القرارات الخاصة بهم. ويعني احترام استقلالية الأفراد أن الأشخاص ذوي الإعاقة لهم على قدم المساواة مع غيرهم خيارات معقولة في الحياة ويخضعون لأدنى تدخل في حياتهم الشخصية ويمكنهم أن يتخذوا قراراتهم بدعم مناسب إن لزم الأمر.

3 مفاهيم ومصطلحات فنية وتقنية:

■ البيئة المبنية:

يتعلق الأمر بالمباني والفضاءات العامة والخاصة المفتوحة للعموم التي يعيش فيها الإنسان ويقضي فيها شؤونه اليومية. وتراعي البيئة المبنية في تصميمها حاجيات كل الناس بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وتستجيب لخصوصياتهم وتلبي رغباتهم وتوفر لهم شروط السلامة والأمان. وتعتبر البلدية واحدة من المباني العامة المفتوحة للعموم.

■ البيئة الرقمية:

هي البيئة التي المرتبطة بالتكنولوجيا، ويستخدمها المستفيد منها من أي مكان ومن أي حاسوب أو من أي هاتف محمول. وهي عبارة عن مزيج من الأنشطة والخدمات التي تكتسي طابعا رقميا، وتتفاعل فيها العديد من التقنيات وترتكز على شبكات المعلومات، وعلى رأسها شبكة الأنترنت، وكذلك مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات من أدوات وتقنيات وتجهيزات وبرمجيات وتطبيقات التي ما انفكت تظهر نتيجة للتطورات المتسارعة على المستوى التقني والتكنولوجي. وتعتمد البيئة الرقمية في تصميمها في جزء كبير منها سهولة الوصول والشمولية والملائمة للأفراد ولأغلب الفئات الاجتماعية بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة.

■ إمكانية/سهولة الوصول:

ونقصد به احترام القدرة الجسدية أو الحسية للشخص قصد الوصول إلى البيئة المبنية واستخدام المرافق الموجودة والحصول على المعلومات أو الخدمات المقدمة. فيما يتعلق بالبيئة المبنية على وجه التحديد: توفير المباني أو أجزاء من المباني للأشخاص، بغض النظر عن الإعاقة أو العمر أو الجنس، ليكونوا جميعا قادرين على الوصول إليها، واستخدامها، والخروج منها.

وتحقق إمكانية الوصول النهج الاستقلالي في الدخول والمغادرة و/أو استخدام المرافق الموجودة في المبنى والتمتع بالخدمات التي يقدمها من قبل جميع المستخدمين المحتملين مع مراعاة سلامة الفرد وأمنه وراحته.

نؤكد في هذا الإطار على أنّ إمكانية الوصول بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة هي مسار متكامل يبدأ من النفاذ إلى مدخل الخدمة أو المنشأة ثم **الدخول والولوج** إليها ثم **التنقل** داخلها واستخدام الخدمات والمرافق المتوفرة في المؤسسة.

▪ الوصول الشامل:

هو إتاحة الوصول العادل والكامل إلى مبنى أو فضاء مفتوح للعموم من أجل التمتع بخدمة معيّنة بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الطبقة الاجتماعية أو القدرة الجسدية أو الحسية، ونعبر عنه أيضا بالوصول للجميع.

▪ التصميم الشامل:

يقصد به تصميم المباني والأنظمة والمرافق والأجهزة لتكون قابلة للاستخدام والاستعمال من قبل الجميع. وتعتبر الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة الصادرة في 2006 الوثيقة الدولية الأولى التي نشرت تعريف **التصميم الشامل**، والتي استندت إلى التعريف كما حدده السيد/ ميس. حيث تنص اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على أن: التصميم الشامل هو إطار لتصميم أماكن المعيشة والعمل والمنتجات التي تفيد أكبر مجموعة ممكنة من الأشخاص في أوسع نطاق من الحالات دون تصميم خاص أو منفصل. يجب ألا يستثني التصميم الشامل الأجهزة المساعدة لمجموعات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة عند الحاجة.

▪ التصميم سهل الوصول:

هو عملية تصميم تتم فيها مراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن على وجه التحديد وهو مصطلح يستخدم للدلالة على تصميم المباني والفضاءات والأجهزة، ويأخذ بعين الاعتبار استخدام التكنولوجيا المساعدة مما يسهل وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الخدمات والتمتع بها.

▪ الترتيبات التيسيرية المعقولة:

حسب ما ورد في الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة " تعني التعديلات والترتيبات اللازمة والمناسبة... لكفالة تمتع الأشخاص ذوي الإعاقة على أساس المساواة مع الآخرين بجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية وممارستها". من خلال هذا التعريف الترتيبات التيسيرية المعقولة هي مجموعة من التغييرات التي تقتضي حالات معينة التدخّل للقيام بها في البناءات المفتوحة للعموم العامة والخاصة

ومحيطها قصد إزالة العراقيل والعقبات التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة والتي تحول دون تمتعهم بالخدمات والحصول على حقوقهم الأساسية. وتهدف هذه الترتيبات إلى تحقيق المساواة في إتاحة الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى الخدمات والتمتع بها باعتبارها تلي حقوقهم الأساسية.

■ الأجهزة المساعدة:

هي الوسائل والأجهزة التي تساعد الشخص ذي الإعاقة في قضاء شؤونه اليومية مثال: الكرسي المتحرك والآلة مساعدة على المشي والهاتف المحمول والحاسب المجهزة بتطبيقات وبرمجيات ملائمة.

■ التكنولوجيا المساعدة

هو أي جهاز أو برنامج يساعد الأشخاص في التغلب على عوائق وتحسين التعلم والتواصل والعمل. مثال: الكرسي المتحرك، الهواتف الجوال المجهزة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، برنامج تحويل النصوص إلى مقاطع صوتية (قارئ الشاشة) للأشخاص ذوي صعوبة في الكتابة باليد وغيرها.

■ اللوحات الملموسة:

هي اللوحات التي تحتوي على أحرف بارزة أو علامات يجب قراءتها وتفسيرها عبر عملية اللمس من خلال تتبعها بالأصابع وتستهدف الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية في المقام الأول.

المراجع التشريعية والقانونية المتعلقة بالتزامات البلدية في علاقة
بإمكانية الوصول والبيئة المبنية بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة

لكي نفهم التزامات البلدية في علاقة بإمكانية الوصول والبيئة المبنية بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة لابدّ أن نعود

1- الدستور التونسي:

يتعلّق الأمر بالفصل الرابع والخمسين من الدستور التونسي والذي ينصّ على أن: "تحمي الدولة الأشخاص ذوي الإعاقة من كل تمييز وتتخذ كل التدابير التي تضمن لهم الاندماج الكامل في المجتمع".

2- الاتفاقية الدولية:

الالتزامات التي نصت عليها الاتفاقية في مادتها الرابعة، تنطلق من تعهد الدول الأطراف "بكفالة وإعمال كافة حقوق الانسان والحريات الأساسية إعمالا تاما لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة دون أي تمييز من أي نوع..." وهي تشمل اتخاذ "جميع التدابير الملائمة، التشريعية والإدارية" لتحقيق هذه الغاية، وكذلك تعديل التشريعات والقوانين والأعراف والممارسات التي تشكل تمييزا ضد الأشخاص ذوي الإعاقة، وتعزيز البحوث وتطوير التكنولوجيا في خدمتهم، وتوفير معلومات سهلة المنال، وتدريب الأخصائيين والموظفين العاملين للتعامل معهم.

وأفردت اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة إمكانية الوصول بمادة خاصة بها وهي المادة التاسعة :

لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من العيش في استقلالية والمشاركة بشكل كامل في جميع جوانب الحياة، تتخذ الدول الأطراف التدابير المناسبة التي تكفل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة، على قدم المساواة مع غيرهم، إلى البيئة المادية المحيطة ووسائل النقل والمعلومات والاتصالات، بما في ذلك تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال، ولمرافق والخدمات الأخرى المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، في المناطق الحضرية والريفية على السواء. وهذه التدابير، التي يجب أن تشمل تحديد العقبات والمعوقات أمام إمكانية الوصول وإزالتها، تنطبق بوجه خاص على ما يلي:

المباني والطرق ووسائل النقل والمرافق الأخرى داخل البيوت وخارجها، بما في ذلك المدارس والمسكن والمرافق الطبية وأماكن العمل؛

المعلومات والاتصالات والخدمات الأخرى، بما فيها الخدمات الإلكترونية وخدمات الطوارئ؛

تتخذ الدول الأطراف أيضا التدابير المناسبة الرامية إلى:

- وضع معايير دنيا ومبادئ توجيهية لتهيئة إمكانية الوصول إلى المرافق والخدمات المتاحة لعامة الجمهور أو المقدمة إليه، ونشر هذه المعايير والمبادئ ورصد تنفيذها؛
- كفالة أن تراعي الكيانات الخاصة التي تعرض مرافق وخدمات متاحة لعامة الجمهور أو مقدمة إليه جميع جوانب إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إليها؛
- توفير التدريب للجهات المعنية بشأن المسائل المتعلقة بإمكانية الوصول التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- توفير لافئات بطريقة برايل وبأشكال يسهل قراتها وفهمها في المباني العامة والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور؛
- توفير أشكال من المساعدة البشرية والوسطاء، بمن فيهم المرشدون والقراء والأخصائيون المفسرون للغة الإشارة، لتيسير إمكانية الوصول إلى المباني والمرافق الأخرى المتاحة لعامة الجمهور؛
- تشجيع أشكال المساعدة والدعم الأخرى للأشخاص ذوي الإعاقة لضمان حصولهم على المعلومات؛
- تشجيع إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى تكنولوجيات ونظم المعلومات والاتصال الجديدة، بما فيها شبكة الإنترنت؛
- تشجيع تصميم وتطوير وإنتاج وتوزيع تكنولوجيات ونظم معلومات واتصالات يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها، في مرحلة مبكرة، كي تكون هذه التكنولوجيات والنظم في المتناول بأقل تكلفة

كما أكدت الاتفاقية في مادتها التاسعة عشر على حق الأشخاص ذوي الإعاقة في العيش المستقل والإدماج في المجتمع. أما المادة العشرين فقد جاءت لتؤكد على حق الأشخاص ذوي الإعاقة في الحصول على المعلومات والنفاد إليها.

3- القوانين الوطنية

ومن هذه القوانين نذكر:

- القانون التوجيهي القانون التوجيهي عدد 83 لسنة 2005 المؤرخ 15 أوت 2005 المتعلق بالnehوض بالأشخاص ذوي الإعاقة وحمايتهم والمنقح بالقانون عدد 41 لسنة 2016 مؤرخ في 16 ماي 2016.

يذكر الفصل العاشر من القانون التوجيهي: تعمل الدولة والجماعات المحلية والمنشآت والمؤسسات العمومية والخاصة على تهيئة المحيط وملاءمة وسائل الاتصال والإعلام وتيسير تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة ووصولهم للخدمات. كما تعمل على توفير وسائل نقل جماعي مهيأة وملائمة لاستعمال الأشخاص ذوي الإعاقة.

وتتم تهيئة المآوي الداخلية والخارجية التابعة للبناءات العمومية والخاصة المفتوحة للعموم بما يوفر أماكن لتوقف وسائل النقل الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة.

أما الفصل الحادي عشر فيشير إلى أنه: يمكن للشخص المعوق التمتع، وذلك حسب طبيعة الإعاقة ودرجتها والحالة الاجتماعية، بامتيازات خاصة لتيسير تنقله وقضاء شؤونه اليومية ومنها بالخصوص:

- حق أولوية الاستقبال بالإدارات والمنشآت والمؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة.
- استعمال أماكن التوقف الوقي والأماكن المخصصة بالمآوي العمومية والخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة ومرافقيه.

- الأمر عدد 1467 لسنة 2006 مؤرخ في 30 ماي 2006 المواصفات الفنية الخاصة بتيسير تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة داخل البناءات العمومية والفضاءات والتجهيزات المشتركة والمركبات السكنية والبناءات الخاصة المفتوحة للعموم

صنف هذا الأمر في الفصل الأول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى صنفين:

ذوو الإعاقات البدنية وهم:

- مستعملو الكراسي المتحركة
- ذوو الحركة المحدودة

وذوو الإعاقات الحسيّة وهم:

- المكفوفون وضعاف البصر
- الصم وضعاف السمع

كما نص الفصل الخامس من هذا الأمر على أنه: "يجب استعمال الرموز الدولية للإشارة إلى الفضاءات المهيأة الخاصة بالمعوقين وذوي الحركة المحدودة التي يصعب الاستدلال عليها. ويجب أن تكون هذه الرموز مطابقة من حيث حجمها وشكلها وعلوها وحجم الحروف والألوان للمقتضيات المنصوص عليها بالملحق المصاحب لهذا الأمر

ويقصد بالإشارات على معنى هذا الأمر كل لوحة أو رمز أو شكل سواء كانت كتابة عادية مصحوبة بأشكال أو صوت صادر من جهاز أو كتابة بلغة "برايل" أو إنارة لتحذير ذوي الإعاقة أو إرشاده ومساعدته في تيسير تنقله (الفصل 4)

وتشمل التدابير الفنية المتعلقة بتيسير تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة وذوي الحركة المحدودة على معنى الفصل التاسع من الأمر عدد 1467 لسنة 2006 المجالات التالية:

المسالك، الأرصفة، المسالك المخصصة لعبور المترجلين، أجهزة عبور المسالك، مساحات الوقوف، أضواء الإشارات، مراكز طلب النجدة، مناطق وقوف وسائل النقل الجماعي.

وأشار الفصل 12 من الأمر عدد 1467 لسنة 2006 للأحكام العامة المتعلقة بتصميم وتهيئة المسالك وممرات المترجلين التي يجب احترامها وذلك قصد تمكين الأشخاص المعوقين وذوي الحركة المحدودة من استعمالها اعتبارا لمؤهلاتهم البدنية.

بلدية ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة من حيث إمكانية
الوصول الشامل

بناءً على أوردته القوانين الدولية والتشريعات والقوانين الوطنية فإن البلدية الملائمة من حيث الوصول والنفاذ بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة يجب أن تراعي أربعة مستويات وهي:

الوصول والولوج والتنقل/الحركة والاستخدام وهي أربعة مستويات مترابطة ومتكاملة فيما بينها ولذلك نطلق عليها تسمية سلسلة الحركة **La chaîne de déplacement** وكل جزء ينقص من هذه السلسلة فإن إمكانية الوصول تصبح لا جدوى لها.

أ- الوصول: Atteindre:

ونقصد به كل ما يتعلق بما هو موجود أمام مبني البلدية ومدخلها الرئيسي ويشمل:

- ✓ وسائل ومرافق الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة: يجب تهيئة الأرصفة الموجودة أمام مبني البلدية وتوفير المسارات والممرات والمنحدرات بشكل يسهل تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ✓ الإشارات واللافتات: يجب تركيز الإشارات واللافتات في مدخل المبني ويجب أن تكون واضحة وسهلة القراءة بما في ذلك الإشارات والصور ذات الدلالات الرمزية.
- ✓ مواقف السيارات: يجب تخصيص مواقف سيارات مخصصة لذوي الإعاقة بالقرب من مدخل المبني، ويجب أن تكون مساحات المواقف واسعة بما يكفي للسماح بفتح الأبواب والتحرك بسهولة.

ب- الولوج: Pénétrer

هو كل ما يتعلق بالدخول إلى داخل البلدية وفي هذا الإطار يجب أن يكون التصميم الداخلي لمبني البلدية مريحاً ويسهل حركة الأشخاص ذوي الإعاقة، مع توفير مساحة كافية للتنقل وفضاءات مخصصة للانتظار وأماكن للشحن الكهربائي بالنسبة لمستعملي الكراسي الإلكترونية من ذوي الإعاقة الحركية ومستعملي الهواتف الجواله والوسائل التكنولوجية المساعدة بالنسبة لذوي الإعاقة البصرية.

ت- الحركة والتنقل: Circuler

يتعلق الأمر بالحركة والتنقل داخل مبنى البلدية. وفي هذا الإطار يجب على البلدية:

- ✓ العمل على تلافي كل العوائق التي تعرقل حركة ذوي الإعاقة أو تحول دون تحركهم بطريقة سلسلة وميسرة داخل المبنى أو الاستغلال الأمثل لجميع عناصر مبنى البلدية.
- ✓ العمل على أن تكون الممرات داخل المبنى خالية من كل أنواع الحواجز مثل الطاولات، الكراسي، الخزانات وآلات الطباعة وغيرها.
- ✓ العمل على أن تكون أبواب المكاتب محترمة للمعايير والمواصفات الفنية من حيث الارتفاع والمساحة بشكل يجعل مستخدمي الكراسي المتحركة الدخول إلى مكاتب الموظفين الموجودين بالبلدية وقضاء شؤونه بسهولة.

ث- الاستخدام: Utiliser

هو كل ما يتعلق باستخدام المرافق المتوفرة داخل المؤسسة والتمتع بالخدمات التي تقدمها المؤسسة.

في هذا الإطار يمكن أن نشير إلى:

- ✓ مكاتب وشبابيك تقديم الخدمات: التي يجب أن تكون مصممة بطريقة تراعي خصوصيات الأشخاص ذوي الإعاقة من حيث الارتفاع والمساحة بشكل يسهل استخدام الخدمات الإدارية مثل عملية التواصل مع العون مقدّم الخدمة، قراءة الوثائق الإدارية وعملية الإمضاء وغيرها.
- ✓ التكنولوجيا المساعدة: يجب توفير تجهيزات تكنولوجية مساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل أجهزة تكبير النصوص وأجهزة الصوت الذكية واستخدام لغة الإشارات لتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات المقدمة.
- ✓ الحمامات والمرافق الصحية: يجب توفير حمامات مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، بما في ذلك حمامات مجهزة بأجهزة الوصول ومساحة كافية للحركة ومقابض ملائمة.

ولا بدّ من التأكيد على أنّه عندما يتعلق الأمر بسلسلة التحرك يجب على البلديات أن تراعي خصوصيات كل الأشخاص ذوي وذوات الإعاقة مهما كان صنف / نوع الإعاقة.

✓ الإعاقة الحركية:



بالنسبة لذوي الإعاقة الحركية يجب أن تعمل البلدية على:

- توفير أرصفة مهيئة وخالية من الحواجز وممرات ومسارات واسعة ومناسبة للكراسي المتحركة والآلات المساعدة على المشي أمام مبنى البلدية وفي المدخل الرئيسي.
- توفير ممرات ومنحدرات للمساعدة في تجاوز الحواجز المعمارية التي يمكن أن توجد في البلدية.
- توفير مصاعد مجهزة ومناسبة للوصول إلى جميع الطوابق والفضاءات المتواجدة في المبنى.
- توفير وسائل تنبيه بصرية وصوتية للإشارة إلى الطوابق والأماكن المختلفة في المبنى.
- توفير تجهيزات ملائمة لتيسير النفاذ المادي للفضاءات التابعة لمبنى البلدية من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة.
- الرفع من معايير السلامة ذات الصلة عند تهيئة المنحدرات وتركيز الأبواب الآلية أو سهلة الفتح عند المداخل وتهيئة المسالك والمأوي.

✓ الإعاقة البصرية:



بالنسبة لذوي الإعاقة البصرية يجب أن تعمل البلدية على:

- توفير إضاءة كافية ومتوزعة بشكل جيد في جميع أنحاء مبنى البلدية، مع تجنب الظلال القوية والإضاءة الزائدة.
- استخدام الألوان المتباينة في تصميم المبنى واللافتات لتحسين الرؤية وتمييز العناصر المختلفة.
- توفير علامات بارزة بلغة البرايل لتوجيه الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية.

- توفير أرضية غير لامعة ومانعة للانعكاس لتجنب الإزعاج الناتج عن الإضاءة الزائدة وتأثير الانعكاسات.
- تجنب استخدام الوسائل المرئية في توصيل المعلومة لشخص ذي إعاقة بصرية، وبدلاً من هذه الوسائل يُمكن استخدام التواصل اللفظي أو شرح الوسائل المرئية الموجودة.
- تجنب الحديث بصوت عال مع الشخص ذي الإعاقة البصرية، وإخباره عن وصوله للمكتب أو الشباك المقصود في البلدية قبل الانطلاق في التعامل معه.
- استخدام الصوت المرتفع داخل المرافق الإدارية عندما يتعلق الأمر بالانتظار لقضاء شأن معين.
- يجب توظيف مقاطع صوتية للإرشاد والتوجيه وإيصال المعلومة لذوي الإعاقة البصرية.
- تكوين العاملين في البلدية خاصة حول أهمية التكنولوجيا المساعدة بالنسبة للشخص ذي الإعاقة البصرية وتأثيرها عليه في قضاء شؤونه.

✓ الإعاقة السمعية:



بالنسبة لذوي الإعاقة السمعية يجب أن تعمل البلدية على:

- توفير أنظمة الحلقات السمعية في المناطق العامة والقاعات لتيسير التواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.
- توفير جهاز استقبال للصوت في حالة استخدام تقنيات الصوت المساعدة.
- توفير إشارات بصرية ولافتات لتوجيه الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية وتوفير المعلومات الضرورية.
- تكوين العاملين في الاستقبال وقسم الحالة المدنية في لغة الإشارات. (على الأقل في المبادئ العامة لهذه اللغة)

- استخدام التسمية الصحيحة وهي "الصم وضعاف السمع" وليس "الصم والبكم" لأن لديهم طريقتهم الخاصة في الحديث كاستخدام لغة الإشارة أو قراءة الشفاه.

الإعاقة الذهنية:



بالنسبة لذوي الإعاقة الذهنية يجب على البلدية أن تعمل على:

- تكوين العاملين في الاستقبال وقسم الحالة المدنية في طرق التعامل معهم، الأمر الذي سيساعد هؤلاء الأعوان على تقديم الخدمات بشكل أسهل وأفضل.
 - استخدام الصور والرموز البسيطة لتوضيح الاتجاهات قصد تسهيل عملية تنقلهم داخل المبنى
 - توفير فضاءات هادئة ومحمية لهم من أجل تسهيل عملية التواصل معهم.
 - تجنب استخدام الكلمات الصعبة والجمل المعقدة أثناء التحدث معهم وشرح الإجراءات لهم
- هذه بعض المعايير الأساسية التي يجب مراعاتها في تصميم مقر بلدية يحترم الأشخاص ذوي الإعاقة. ومع ذلك، يجب أن نلاحظ أن هناك تنوعًا كبيرًا بين الأفراد ذوي الإعاقة، وقد تحتاج احتياجاتهم إلى معايير إضافية تناسب أوضاعهم الفردية. لذا، يفضل أن يتم استشارة الأشخاص ذوي الإعاقة ومنظمات المجتمع المعنية بهم في عملية التصميم لضمان تلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

بلدية ملائمة في خدماتها الإدارية للأشخاص ذوي الإعاقة

البلدية التي تحترم المعايير والمواصفات الفنية للوصول الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة، ينبغي أن تتوفر الخدمات الإدارية التالية بطرق تلبي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة:

✓ خدمات الاستقبال والتوجيه:

- يجب أن يكون مكتب الاستقبال في مباني البلدية مهياً لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة مهما كان صنف إعاقاتهم.
- يجب أن تكون مكاتب الاستقبال مجهزة بالتكنولوجيات المساعدة حتى تكون لها القدرة على تلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.
- يجب توفير مداخل خاصة وممرات واسعة ومنصات رفع أو مصاعد للوصول إلى الطوابق العلوية إن وجدت.
- يجب أن يتوفر في البلدية أعوان مدربون ولهم القدرة على تقديم التوجيه والإرشاد والمساعدة والمرافقة اللازمة للأشخاص ذوي الإعاقة وتوفير المعلومات بطرق واضحة، دقيقة، مبسطة ومفهومة.

✓ خدمات الحالة المدنية والتسجيل والقيام بالتصاريح:

- يجب أن تكون خدمات التسجيل وإيداع التصاريح واستخراج مضامين الولادة والتعريف بالإمضاء والنسخ المطابقة للأصل متاحة للأشخاص ذوي الإعاقة بقطع النظر عن طبيعة إعاقاتهم.
- يمكن للبلدية أن تعمل على توفير طرق بديلة للتسجيل وتقديم الطلبات مثل البريد الإلكتروني أو الفاكس أو الهاتف، بالإضافة إلى الترتيبات التيسيرية المعقولة لضمان الوصول إلى مكاتب التسجيل والتصاريح.

✓ الخدمات ذات الصلة بالمعاملات المالية:

- يجب توفير وسائل دفع مرنة ومتاحة للأشخاص ذوي الإعاقة. ينبغي العمل على توفير خيارات أخرى وتكون أكثر ملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة مثل الدفع الإلكتروني والتحويل البنكي والتذكير بأقساط الدّفع المستحقة بطرق ملائمة مثل البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو الرسائل المسموعة.

✓ خدمات الاتصال والتواصل والنفاد إلى المعلومة:

- يجب أن تكون خدمات المراسلة والتواصل متاحة ومفهومة لكل الأشخاص ذوي الإعاقة.
- يجب أن تعمل البلدية على أن توفر وسائل تواصل بديلة مثل البريد الإلكتروني أو الفاكس أو الرسائل النصية، وتوفير مساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أو السمعية في التواصل.
- يجب أن تصميم الموقع الإلكتروني بشكل يسهل استخدامه من طرف الأشخاص ذوي الإعاقة
- يجب السهر على أن تكون الصفحة الرسمية للبلدية على الفايسبوك دامجة وقابلة للاستخدام من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة مع احترام كل أصناف الإعاقة.
- يجب الحذر في استخدام بعض المصطلحات والمفردات الشائعة عند التواصل والتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة أو الحديث عن مسألة الإعاقة لأنها عبارات تحمل في طياتها استنقاص من ذوي الإعاقة ووصم لهم ومسا من كرامتهم. ومن هذه المصطلحات نذكر:

- ❖ ذوي الاحتياجات الخصوصية/ الخاصة فكل الناس لهم احتياجات خاصة كل حسب وضعيته وحالته.
- ❖ حاملي الإعاقة ذلك أن الإعاقة ليست حملا يتم حمله وإنما هي شكل من أشكال التنوع البشري ووضعية ناتجة عن التفاعل بين العوامل الذاتية والعوامل الموجودة في المحيط.
- ❖ معوقين/ معاقين/ ذوي الهمم.

❖ الصم والبكم.

✓ خدمات المرافقة والتوجيه:

- اعتماد طريقة ملائمة في الكتابة من خلال تكبير الحروف والكلمات.
- استخدام الألوان المناسبة والمتماشية مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصريّة
- توظيف المقاطع الصوتية لنطق المحتوى (الوثائق الإدارية)
- شرح الوثائق الورقية، وتشجيع النماذج المبسطة والتأكد من وضوحها
- التسجيل الصوتي للوثائق الإدارية وكذلك الإجراءات بشكل يسهّل اطلاع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية من الإطلاع عليها
- استعمال لغة البرايل في علاقة بذوي الإعاقة البصرية
- استخدام مقاطع فيديو/ ملصقات مترجمة بلغة الإشارات لشرح الإجراءات والوثائق المتعلقة بالخدمة المدنية وبقية الخدمات التي تقدمها البلدية بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية.

✓ خدمات الاستشارة والتشريك:

- ينبغي توفير خدمات الاستشارة والتوجيه للأشخاص ذوي الإعاقة بشأن قضايا مختلفة مثل ميزانية البلدية، التخطيط العمراني، والتشريعات، والخدمات الاجتماعية.
- يجب توفير موظفين متخصصين في مجالات مختلفة وتوفير وسائل تواصل واضحة وفعالة من أجل ضمان مشاركة أوسع للأشخاص ذوي الإعاقة.
- يجب تجنّب المشاركة الصورية للأشخاص ذوي الإعاقة وإتاحة الفرصة للتعبير عن آرائهم وتقديم مقترحاتهم في الجلسات التي تعقدها البلدية.
- يجب العمل على إدراج قضايا الأشخاص ذوي الإعاقة في الخطط الإستراتيجية والسنوية والميزانيات الخاصة بالبلدية.
- الحذر من التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة كما لو أنهم "كائنات خارقة" في حال تميّزهم في أنشطتهم على المستوى البلدي ويمكن استثمار هذا التميز على كونه قصص ملهمة يمكن الاستفادة منها.

ملاحظة: لابدّ من توخي الحذر التام في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة مهما كان صنف إعاقتهم فلا يجب تقديم المساعدة لهم إلا إذا طلبوا ذلك إذ قد لا يرون في المساعدة شيئاً لطيفاً، بل يرونها نوعاً من الشفقة والإحسان لهم بسبب إعاقتهم.

من أجل بلدية نافذة، متاحة وداجمة: توصيات عامة

لكي تكون البلدية داملة ونافذة وتحترم المقاربة الحقوقية في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة يجب أن تعمل على ما يلي:

- 1) مراجعة التهيئة الخارجية لتيسير النفاذ المادي مبنى البلدية.
- 2) الأخذ بعين الاعتبار صنف الإعاقة والوسائل والأجهزة التي سيستخدمها الأشخاص ذوي الإعاقة عند تنقلهم.
- 3) تصميم الممرات في مدخل مقر البلدية بشكل يسمح بالحركة بحرية وأريحية، ويراعى أن تصنع الأرضيات من مواد مقاومة للانزلاق وثابتة.
- 4) ملائمة التصميم الداخلي لمبنى البلدية بشكل يجعله يستجيب كل أصناف الإعاقة كل حسب خصوصياته وحاجياته.
- 5) ملائمة آليات الاتصال والتواصل مع خصوصيات الأشخاص ذوي الإعاقة مع الأخذ بعين الاعتبار كل أصناف الإعاقة.
- 6) إتاحة المعلومة المتعلقة بالخدمات المسداة من قبل البلدية مع مراعاة كل أصناف الإعاقة.

- (7) ملاءمة طبيعة ونوعية الخدمات المقدّمة من طرف البلدية وخاصة كل ما له علاقة بالحالة المدنية والتصاريح والجباية المحلية ومراعاة كل أصناف الإعاقات.
- (8) توعية وثثقيف جميع العاملين في البلدية بكل ما له علاقة بالإعاقة.
- (9) توفير التكوين اللازم لفائدة الأعوان والموظفون في البلدية حول المقاربة الحقوقية للإعاقة.
- (10) تنظيم ورشات توعوية دورية بالشراكة مع منظمات المجتمع المدني حول حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، حقوق وواجبات الأشخاص ذوي الإعاقة، التعامل، الخدمات التي يجب توفيرها على مستوى البلدية للأشخاص ذوي الإعاقة وطرق التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة
- (11) أخذ مسألة الإعاقة من حيث التهيئة والالتزام بالمعايير والمواصفات الفنية بعين الاعتبار عند مراجعة المثلث المديري للبلدية.
- (12) إعداد مخططات تنموية بلدية ومحلية دامجة تأخذ بعين الاعتبار الأشخاص ذوي الإعاقة ومراعية لخصوصياتهم وتلبي احتياجاتهم.

من خلال ما تقدّم يمكن التأكيد على أنّ البلدية التي تلتزم بتوفير إمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة وتعمل على ضمان حصولهم على الخدمات وتمتعهم بها هي بلدية نموذجية باعتبارها:

- ✚ تعزّز استقلالية وكرامة الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ✚ تحترم خصوصية الأشخاص ذوي الإعاقة.
- ✚ تسهّل على الأشخاص ذوي الإعاقة قضاء شؤونهم اليومية على المستوى البلدي.
- ✚ تحمي الأشخاص ذوي الإعاقة وتضمن حقوقهم.
- ✚ تتيح لهم سهولة النفاذ إلى البيئات المبنية في مقر البلدية.
- ✚ تضمن لهم تكافؤ الفرص وتحميهم من كل أشكال التمييز وتمكّنهم من التمتع بالخدمات التي تقدمها البلدية على قدم المساواة مع الآخرين.
- ✚ تمكّنهم من الوصول والنفاذ إلى المعلومة.
- ✚ توفّر للأشخاص ذوي الإعاقة حرية الاختيار.
- ✚ تعمل على دمج الأشخاص ذوي الإعاقة على المستوى المحلي.
- ✚ تعمل على تعزيز المشاركة المجتمعية للأشخاص ذوي الإعاقة وتمكّنهم من المشاركة الكاملة على المستوى المحلي.

قائمة المراجع باللغة العربية

- قانون توجيهي عدد 83 لسنة 2005 المؤرخ 15 أوت 2005 المتعلق بالنهوض بالأشخاص ذوي الإعاقة وحمايتهم والمنقح بالقانون عدد 41 لسنة 2016 مؤرخ في 16 ماي 2016.
- الأمر عدد 1467 لسنة 2006 مؤرخ في 30 ماي 2006 المواصفات الفنية الخاصة بتيسير تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة داخل البناءات العمومية والفضاءات والتجهيزات المشتركة والمركبات السكنية والبناءات الخاصة المفتوحة للعموم.
- منشور عدد 18 لسنة 2019 مؤرخ في 5 أوت 2019 من رئيس الحكومة إلى السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاية ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية حول تيسير النفاذ إلى الخدمات العمومية لفائدة بعض الفئات من المتعاملين مع الإدارة.
- اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري، معتمدة من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة 13 ديسمبر 2006، صادقت عليها تونس 2008.
- اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، دليل عملي سلسلة التدريب المهني رقم 19، مطبوعات الأمم المتحدة نيويورك وجنيف 2014.

- كتاب المعرفة المعلومات والمهارات الأساسية اللازمة للحصول على شهادة أخصائي معتمد في إمكانية الوصول للبيئة المبنية، الرابطة الدولية للأخصائيين في إمكانية الوصول، مارس 2022.
- دليل المواطن في الوصول، تقديم مبسط لمعايير الوصول والنفاز والولوج، منظمة إعاقة دولية، تونس 2014
- دليل التعامل والتواصل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وزارة التعليم العالي بالمملكة المغربية ومنظمة العمل الدولية، المغرب 2022.
- اتيكيت التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، رشا أرنست، الحوار المتمدّن، العدد 6729، 11 نوفمبر 2020.

قائمة المراجع بغير اللغة العربية:

- L'inclusion : approche socio-sémantique, Brigitte Bouquet, Dans Vie sociale 2015/3 (n° 11), pages 15 à 25 Éditions Érès.
- Développement local inclusif : Comment intervenir au niveau local sur la thématique du handicap, Novembre 2009.

المراجع التشريعية والحقوقية والقانونية:

• الدستور التونسي:



• الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة



• القوانين الوطنية



- قانون توجيهي عدد 83 لسنة 2005 المؤرخ في 15 أوت 2005 المتعلق بالنهوض بذوي الإعاقة المتعلق بالنهوض بالأشخاص ذوي الإعاقة وحمايتهم والمنقح بالقانون عدد 41 لسنة 2016 والمؤرخ في 16 ماي 2016.
- الأمر عدد 1467 لسنة 2006 مؤرخ في 30 ماي 2006 المواصفات الفنية الخاصة بتيسير تنقل الأشخاص ذوي الإعاقة داخل البناءات العمومية والفضاءات والتجهيزات المشتركة والمركبات السكنية والبناءات الخاصة المفتوحة للعموم.
- منشور عدد 18 لسنة 2019 مؤرخ في 5 أوت 2019 من رئيس الحكومة إلى السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاة ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية حول تيسير النفاذ إلى الخدمات العمومية لفائدة بعض الفئات من المتعاملين مع الإدارة.