**Ateliers de récolte des besoins – FSA, SBV, UNITAS**

Dans le cadre de l’appel à projets de l’Innovation Booster Technology and Special Needs, trois ateliers ont été menés en collaboration avec la FSA, SBV et UNITAS, auprès de personnes malvoyantes et aveugles.

Ces ateliers ont eu lieu à Lausanne, Berne et Lugano, réunissant en tout 28 personnes – personnes concernées et responsables de la FSA, SBV et UNITAS.

Trois thématiques principales ont été abordées, suivant les lignes directrices du [Bureau Fédéral pour l’Egalité des personnes Handicapées](https://www.edi.admin.ch/edi/fr/home/fachstellen/bfeh.html?msclkid=658914ecc79c11ec90c83bb85c7c116c) :

* Accessibilité numérique
* Egalité et travail
* Autonomie

L’objectif de ces ateliers était de permettre aux personnes concernées d’échanger ensemble et d’exprimer leurs besoins relatifs à ces trois thématiques. Au travers de moments de discussion, les personnes présentes ont pu identifier les éléments qui sont encore source de difficultés dans leur quotidien. De même, les personnes ont identifié certains éléments qui seraient nécessaires afin de gagner en autonomie et de favoriser l’égalité des chances et la participation sociale.

Ce document reprend les éléments principaux exprimés lors de ces ateliers : pour chacune des thématiques, tout d’abord les principales difficultés rencontrées sont listées, puis sont cités les besoins principaux qui ont été identifiés, et enfin quelques remarques générales sur cette thématique. Les principales difficultés rencontrées sont regroupées selon les différents domaines qu’elles concernent.

# Accessibilité numérique

## Principales difficultés rencontrées

### Internet

* Les sites internet ne sont pas toujours accessibles, même avec l’aide de moyens auxiliaires
* Les formulaires en lignes sont souvent inaccessibles, alors qu’il y a de plus en plus de portails uniques, notamment pour les collectivités
  + Problème important est la signature des documents
* Captcha : fenêtre pour confirmer que la personne n’est pas un robot. Ces tests sont souvent visuels, il y a un code à lire ou une image à identifier et c’est inaccessible. Une version audio serait meilleure.
* Les mises à jour ou les nouveautés sur un logiciel connu rendent l’utilisation du logiciel difficile, car la disposition des informations, des boutons, des champs peut changer.
* Les documents « Google-Docs » ne sont pas complètement accessibles
* Images en ligne sont difficiles à lire, à moins qu’une personne ait pris le temps de les décrire (texte alternatif). Les banques de données, notamment, sont difficile d’accès et d’utilisation.

### Communication

* Les emojis sont lus par la synthèse vocale (chaque emoji porte un nom qui le décrit). Cela rend la lecture d’un texte comprenant des emojis très difficile.
* Les livres ou documents papiers sont souvent presque illisibles, s’ils ne sont pas numérisés

### Administration et e-Gouvernement

* Les bulletins de votes sont inaccessibles (papier)
* Les paiements en ligne sont difficiles, qui plus est avec la mise en place des QR codes qui sont presque impossibles à utiliser (personnes aveugles)
* A la poste, les personnes doivent prendre un ticket. Les informations des guichets sont visuelles uniquement.
* Le service de courrier électronique de KLARA Business AG n'est pas accessible. (Interrogés par la FSA, ils ont indiqué ne pas donner la priorité à ce projet, d'autres projets étant plus importants).
* Le logiciel (VS)Tax n’est pas accessible, les personnes aveugles ou malvoyantes ont donc recours à une personne tierce pour remplir la déclaration d’impôts. QUID des données sensibles

### Jeux, e-Gaming

* Difficulté de jouer sur les consoles existantes, beaucoup d’adaptations sont encore nécessaires
* La navigation dans les jeux est une difficulté principale
* Devoir entrer chaque fois un login différent. Besoin d’un point d’accès unique pour tous les sites, jeux, applications web, qui demande les mêmes informations à chaque fois.

### Habitation

* L’électroménager tactile (absence de commandes physiques) est difficile à utiliser (personnes malvoyantes) ou impossible à utiliser (personnes aveugles)
* Les affichages électroniques sont aussi parfois difficiles à lire pour les personnes malvoyantes car le contraste n'est pas bon et les personnes aveugles ne peuvent de toute façon pas les voir. L'idéal serait donc de disposer d'une synthèse vocale dans de tels cas.
* Selon le modèle, il peut être difficile d'utiliser les plaques de cuisson, les fours, les lave-linges et les lave-vaisselle, les machines à café, etc.
* Difficulté de lire le résultat d’un thermomètre pour mesurer la fièvre ([Assortiment / Gestion du quotidien, hygiène de vie / Aides en matière de santé - UCBA ONLINE SHOP (abacuscity.ch)](https://szb.abacuscity.ch/fr/2~515~shop2015/Gestion-du-quotidien-hygi%C3%A8ne-de-vie/Aides-en-mati%C3%A8re-de-sant%C3%A9))
* Les sites internet des hôtels ne décrivent pas les chambres, il est difficile de savoir à quoi s’attendre
* La commande du téléviseur n'est pas encore possible de manière auditive

### Espace public

* Les automates et écrans tactiles dans l’espace public et notamment les services publics sont difficiles, voire impossibles à utiliser (ex. CFF)
* Difficile de se représenter l’environnement, le paysage, la route, s’il n’y a personne pour les décrire
* Portes d’entrée des magasins sont souvent mal ou pas indiquées

## Besoins principaux

* Toutes les informations visuelles (lisibles) doivent être également auditives (audibles) ou tactiles
  + Sous-titres, Télévision, Horaires de bus, etc.
  + Electro-ménager
* Besoin d’un guide vocal pour tous les appareils ménagers
* Les lieux publics doivent être accessibles
  + Accessibilité physique et orientation dans l’espace, accessibilité aux informations
  + Ce qui est mis en place doit être fonctionnel et maintenu à jour
* Les obstacles nouveaux ou temporaires doivent être signalés
* Les signaux auditifs doivent être uniformes sur le territoire suisse (ex. passages piétons)
* Les sites internet doivent être navigables avec le clavier
* L’administration personnelle (paiement des factures, envoi du courrier) doit pouvoir être accomplie entièrement par la personne elle-même
* La participation aux votations doit être garantie, une solution de votation en ligne doit être favorisée
* Les documents papiers doivent être rendus accessibles, lisibles pour les personnes aveugles
* Besoins d’une possibilité de vérifier l’identité de la personne et de faciliter la signature électronique des documents en ligne
* Besoin de pouvoir rester anonyme lorsque la personne aveugle ou malvoyante a recours à l’aide d’une personne tierce pour remplir sa déclaration d’impôts.
* L’accessibilité doit être testée et validée par des personnes concernées. Ce processus doit être facilité pour les entreprises
* La commande vocale doit être développer et adaptée à plus d’appareils
* La formation des designers web, ainsi que les programmes qui permettent de créer des contenus web devraient pousser ou suggérer la création de contenu directement accessibles.

## Remarques générales

* La dépendance aux moyens numériques est de plus en plus grande. Quand ces outils numériques ne sont pas adaptés, le développement de la technique favorise la mise à l’écart.
* Lorsque le handicap est rendu visible (par exemple avec la canne blanche), les interactions avec les personnes voyantes se passent plus facilement, les personnes sont aidantes
* Il y a des limites à l’accessibilité numérique pour toutes et tous, mais le service public ne peut pas y faire défaut
* Les normes indiquées ne suffisent pas toujours, même si elles sont correctement mises en place. Ces normes ne sont pas toujours garantes de l’accessibilité réelle et effective des personnes
* Il existe une impression erronée des personnes voyantes, que les personnes aveugles peuvent tout faire grâce à une synthèse vocale

# Egalité et Travail

## Principales difficultés rencontrées

### Formation

* Difficulté d’accéder à la formation continue

### Emploi

* Mauvaise visibilité des compétences et des qualifications des personnes malvoyantes et aveugles en Suisse
* Chefs et cheffes d’entreprises ne sont pas au courant de ce que cela implique d’engager une personne malvoyante ou aveugle, quelles sont les possibilités d’adaptation de la place de travail, quelles sont les compétences de cette personne, etc.
* A compétences égales, les chances d’engagement ne sont pas égales entre une personne voyante et une personne malvoyante ou aveugle
* Différents types de handicaps visuels et différents degrés de handicap : les personnes ne peuvent pas être « catégorisées ».

### Salaire, rentes

* Les rentes AI sont souvent mises en péril par l’obtention d’un salaire
* Les temps de présence sur le lieu de travail ne correspondent pas au taux d’emploi

## Besoins principaux

* La sensibilisation des patrons et patronnes serait nécessaire, notamment pour expliciter les compétences des personnes
* Développer la compréhension et la tolérance des employeurs et employeuses, ainsi que du marché du travail en général
* Les préjugés sur les personnes malvoyantes ou aveugles doivent être défiés
* Besoin d’avoir droit à la différence
* Besoin d’être plus visible dans le milieu de l’emploi
* Pouvoir cibler les aptitudes spécifiques des personnes malvoyantes ou aveugles et les visibiliser (Ex. de formations telles que Pretac+ pour la palpation mammaire)
* Créer des emplois qui puissent être exercés par des personnes handicapées
* Pouvoir trouver des exemples de personnes qui font le même travail (ou le travail que la personne aveugle ou malvoyante souhaite faire) et qui ont le même handicap : pouvoir se mettre en réseau, apprendre de leurs expériences, poser des questions, etc. Pouvoir connaître les stratégies que ces personnes utilisent pour être performantes.
  + Possibilité d’indiquer son métier et son handicap, par exemple sur un réseau social comme LinkedIn. Pouvoir ensuite faire une recherche par métier et handicap pour trouver les personnes aux profils similaires.
* Les cadres et les collaboratrices et collaborateurs des ressources humaines devraient également être informés des moyens auxiliaires et du soutien financier de l'AI en cas d'embauche de personnes handicapées.
* Le modèle d’école inclusive devrait être favorisé pour offrir aux enfants avec handicap un soutien ciblé et favoriser la sensibilisation de tous les enfants.

## Remarques générales

* La formation de base est plutôt accessible, c’est le marché du travail qui n’est pas assez ouvert
* Dans le système actuel, il est impossible pour les personnes malvoyantes ou aveugles d’avoir une efficience et un rendement égaux à ceux d’une personne voyante.
* La réalité est que pas tous les métiers peuvent être exercés par des personnes malvoyantes ou aveugles.
* L'indemnisation pourrait conduire à l'égalité des chances, car il y a des compétences qui ne peuvent plus être apprises, dû aux handicaps de la personne

# Autonomie

## Principales difficultés rencontrées

### Déplacements

* La signalisation des passages piétons n’est pas toujours claire (volume de la sonnerie trop bas, vibreur qui ne fonctionne pas, flèche de signalisation dans le mauvais sens, etc.)
* Chaque ville a son propre réseau de transports en commun, qui fonctionne différemment : signalisation, numérotation, annonce, horaire, etc.
* Les numéros inscrits sur les bus/tram sont souvent peu visibles (personnes malvoyantes)

### Administration

* Contribution d’assistance, AVS : la charge administrative peut être difficile à gérer.

### Loisirs

* Amplificateur de la guitare électrique contient beaucoup de boutons à manipuler : difficile de savoir quel bouton correspond à quelle commande et ensuite quel degré la personne choisit.

### Autres

* Avec une apparente accessibilité grandissante, qui passe souvent par la digitalisation des services, l’aide humaine disparait de plus en plus.

## Besoins principaux

* Pouvoir se déplacer librement, de manière autonome
* Limiter les barrières et simplifier l’utilisation de la contribution d’assistance et autres aides

## Remarques générales

* Les personnes malvoyantes ou aveugles demandent parfois aux personnes voyantes de « voir pour elles »
* Il y a certaines limites à accepter, mais il faut tout faire pour rendre les choses accessibles