

Synthèse de l'atelier du 14 mars 2024 à Fribourg

Contexte

Dans le cadre du programme [Innovation Booster Technology & Special Needs](#), un atelier de récolte de besoin a été organisé sur le thème « **Faciliter la communication pour favoriser l'autonomie de mouvement dans l'espace public** » avec l'[Institut de Plurilinguisme](#) de l'Université de Fribourg. Six personnes étaient présentes à l'atelier.

L'outil « Arrêter – Continuer – Commencer » a été utilisé, afin de faire un état des lieux de la situation actuelle en lien avec le thème défini.

Les résultats sont les suivants :

Éléments à arrêter

- Dans les gares, les haut-parleurs sont trop bruyants et les annonces se noient dans le bruit ambiant.
- Les instructions concernant les votations ne sont pas claires.
 - Il faudrait les adapter en FALC.
 - ➔ Projet Système Politique en FALC à Genève : <https://frh-fondation.ch/project/systeme-politique-en-falc/>
 - C'est aussi le cas pour d'autres communications avec les administrations communales.
- Arrêter de donner la priorité au côté design / esthétique.
- Arrêter de concevoir sans les personnes concernées.
 - Il faut les consulter avant les projets, et non après.
- Arrêter le manque de standardisation.
- Concernant l'application CFF : arrêter de changer le format trop fréquemment.
- Arrêter de faire des panneaux de signalisation trop petits et placés trop hauts.
- Arrêter la mauvaise signalétique des numéros de wagons.
- Arrêter de tout informatiser.

- Arrêter de nous pousser à réaliser tous les services nous-mêmes. Par exemple aux guichets de la Poste (formulaires, paiements) ou aux caisses des supermarchés (scanner les produits soi-même, payer sans contact soi-même).
- Arrêter de nous forcer à payer avec Twint ou par carte.
- Arrêter de faire des bennes pour PET trop hautes.
- La communication avec l'AI au niveau administratif est difficile.

Éléments à continuer

- Un exemple utile : Listening.com est un outil qui permet la lecture des documents pdf de manière fluide, grâce à l'intelligence artificielle, notamment pour la lecture d'articles scientifiques.
- Continuer de faire des états des lieux et de chercher les difficultés existantes.
- Continuer à intégrer des personnes concernées aux cours des étudiants.
 - Exemple de bonne pratique : lors d'un cours d'architecture, des personnes concernées sont présentes et les étudiants peuvent vivre une situation de handicap temporaire, avec une simulation d'un handicap moteur, visuel ou auditif.
- Garder des points de contacts humains (Poste, Coop, Migros).

Éléments à commencer

- **Créer une application pour donner les mêmes informations que celles des hauts parleurs dans les gares.**
 - L'application devrait être en FALC.
 - Il faut cependant faire attention à ce que l'usage d'une application ne soit pas un facteur qui pourrait exclure des personnes. Pour contrer cela, il serait possible de créer des formations pour apprendre à utiliser l'application.
- Se greffer sur l'existant, ce qui existe déjà pour le « grand public ».
- Dans la signalétique, faire attention aux contrastes et aux couleurs afin d'assurer la visibilité et l'accessibilité.
- **Standardiser la signalétique, peut-être à travers une application.**
- Créer des formations avec des personnes en situation de handicap.
- Considérer les personnes en situation de handicap comme tout le monde, comme toutes les autres personnes.

- S'adresser directement à la personne à qui le message est destiné, et non pas aux interprètes ou aux personnes accompagnantes. Cette recommandation est spécifiquement valable dans le domaine médical.
- Faire plus de sensibilisation.
- Réellement appliquer les droits, plus particulièrement la CDPH.
- Avoir plus de dialogue, mieux collaborer.
- Au niveau des mentalités : Être plus flexible et être plus disponible pour aider.
- Dans les transports publics, mettre en place un système qui permette de chercher des personnes faisant les mêmes trajets ou ayant les mêmes correspondances pour accompagner les personnes qui en auraient besoin.
 - La question de la responsabilité en cas d'accident est à considérer
 - Les personnes faisant un trajet auraient la possibilité d'annoncer leurs disponibilités pour accompagner, comme pour le car-sharing.
 - La création d'une charte serait nécessaire.
 - Des personnes en réinsertion professionnelle ou des personnes demandeuses d'asile pourraient également être intégrées.
 - Faire des duos : échange entre apprentissage de la langue et aide ou accompagnement → valorisation sociale.
 - Dans l'idée du programme [Elderli](#) ou de la Croix-Rouge.
- Créer plus de formations (par exemple pour les conducteurs de bus).
- Trouver une solution pour faire patienter les autres personnes lorsque les portes du bus sont bloquées pour descendre une rampe d'accès.
 - Afficher un message « Merci de patienter » ?
- Combiner la réalité augmentée et la signalétique.
- Rendre accessible les ateliers participatifs (par exemple pour les projets communaux).
 - Impliquer plus systématiquement des personnes en situation de handicap dans des processus décisionnels (par exemple, la construction d'un nouveau bâtiment d'intérêt public).
 - Faire attention aux supports de présentation pour personnes malvoyantes.
 - L'intelligence artificielle pourrait peut-être être utile pour cela.
- Désigner une personne référente pour toutes les remarques / observations (chez les CFF par exemple).

- De préférence, impliquer au moins une personne en situation de handicap dans la coordination de services d'assistance pour personnes en situation de handicap. Par exemple au call center handicap des CFF.
- Maintenir des services humains et sans obligation de recours aux outils numériques (paiements sans contacts, QR-codes) dans des lieux fondamentaux de la vie courante. Par exemple aux caisses des supermarchés, aux guichets de la Poste ou des CFF. Ces services ne sont pas uniquement bénéfiques aux personnes en situation de handicap, mais aussi aux personnes âgées ou migrantes.
- Créer un bureau ou désigner une personne référente pour pouvoir poser des questions et accéder à toutes les informations au même endroit.
 - Regrouper les associations d'aide aux personnes en situation de handicap et y créer des synergies.
 - La déléguée à l'inclusion pourrait peut-être faire partie de ce bureau.
 - L'intelligence artificielle pourrait être utilisée pour centraliser les informations. Cependant, comme les situations peuvent changer régulièrement, il faudrait que des mises à jour soient faites fréquemment. Pour cela, les utilisatrices et utilisateurs pourraient être impliqués afin de contribuer à la mise à jour de la base de données.

Conclusion

Plusieurs idées concrètes ont émergé de l'atelier, en lien avec la thématique « Faciliter la communication pour favoriser l'autonomie de mouvement dans l'espace public ». Ces idées sont surlignées en jaune dans la section précédente et également rassemblées ci-dessous :

- Créer une application pour donner les mêmes informations que celles des hauts parleurs dans les gares.
- Dans les transports publics, mettre en place un système qui permette de chercher des personnes faisant les mêmes trajets ou ayant les mêmes correspondances pour accompagner les personnes qui en auraient besoin.
- Trouver une solution pour faire patienter les autres personnes lorsque les portes du bus sont bloquées pour descendre une rampe d'accès.

- Créer un bureau ou désigner une personne référente pour pouvoir poser des questions et accéder à toutes les informations au même endroit.
- Maintenir des services humains et sans obligation de recours aux outils numériques (paiements sans contacts, QR-codes) dans des lieux fondamentaux de la vie courante.
- Impliquer au moins une personne en situation de handicap dans la coordination de services d'assistance pour personnes handicapées.
- Impliquer plus systématiquement des personnes en situation de handicap dans les processus décisionnels d'intérêt public (par ex. dans les discussions sur la construction d'un nouveau bâtiment).
- Proposer certains documents importants en FALC (par exemple, lettres de l'AI, correspondances avec la commune, etc.)

Ces idées pourront être développées lors de l'**atelier d'idéation** sur le même thème qui aura lieu à **Fribourg** le **jeudi 20 juin 2024**.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter l'équipe Innovation Booster à l'adresse info@frh-fondation.ch.