



Inclusion sociale

Revue scientifique et professionnelle de langue française

Janvier 2026 - Volume no 1

Éditorial :

Accessibiliser : un projet de société

Serge Thomazet 1

Du concept d'accès en soutien à la transformation de l'environnement physique et social au profit d'un exercice renouvelé des droits humains des personnes ayant des incapacités

Normand Boucher, Hubert Gascon

..... 3

Vers une compréhension commune de l'accès à l'information

Julie Ruel, Marie-Michèle Grenon

..... 10

L'interview

Mme Marie Voisin-Du Buit

– Présidente d'ISAAC Francophone

..... 16

L'accessibilité universelle :

de la parole aux actes :

Me Nadine Mailloux

- Ombudsman de Montréal 20

« Tous différents, tous voyageurs »

Rencontre avec Mme Marie-Régine Barrau

- Tisséo-Collectivités 23

Rencontre avec Mme Agnès Fournier et

Mme Claire Richard, membres de la

CARUT (Commission d'Accessibilité du

Réseau Urbain Toulousain) 28

ÉDITORIAL

SERGE THOMAZET



Serge Thomazet est membre de l'association ASTEI pour la promotion d'une société inclusive (astei.fr). Ses travaux portent sur la société inclusive, l'accessibilisation de l'école et sur l'évolution des métiers de l'enseignement, de l'accompagnement et du soin en contexte inclusif. Publications

Au sein de l'université Clermont Auvergne (UCA.fr), il a enseigné dans différents masters, en formation initiale ou continue sur les thématiques de la société inclusive et du travail dans des espaces d'intermétiers.

Accessibiliser : un projet de société

Pour favoriser la pleine participation des personnes en situation de handicap à tous les aspects de la vie sociale, deux leviers complémentaires sont à notre disposition, d'une part, les dispositifs offrant une compensation des conséquences du handicap et, d'autre part, les aménagements visant à créer des environnements accessibles. Si les aides compensatoires se traduisent par des soutiens financiers, techniques ou humains pour pallier les limitations individuelles, l'accessibilisation de l'environnement cherche à garantir un accès physique et fonctionnel aux bâtiments, aux transports et aux services. Toutefois, l'accessibilité va bien au-delà de la simple technique et de l'aménagement du bâti. Elle permet aux personnes présentant des limitations sensorielles, cognitives ou psychiques d'accéder au « bien commun » que constitue notre société, comme le dit Charles Gardou, englobant autant la culture, le sport et l'école que le travail et l'information.

Date de parution : Janvier 2026
Directeur de la parution : Gwenaél Planchin

ISSN 2726-9051



Côte à Côte – 68, rue des Saules –
50380 St Pair sur Mer
Représentante légale
Mme Nathalie Rihouey



CNEIS
Consortium National d'expertise en Inclusion Sociale

C.N.E.I.S.

Consortium national d'expertise
en inclusion sociale

3755, rue de Limoges Trois-Rivières
(Québec) G8Y 4P9 Canada



ÉDITORIAL

SERGE THOMAZET

suite de la page 1

Dès 2006, la Convention des droits des personnes handicapées a défini la conception universelle comme la création de produits et de services utilisables par tous, sans nécessiter d'adaptation spéciale. Pourtant, l'accessibilité peine encore à s'imposer comme le principe premier pour lever les barrières rencontrées par de nombreux citoyens. Nos sociétés ont longtemps privilégié la compensation, une approche déterminante mais qui présente des limites majeures. La principale est son caractère répétitif : une personne ayant obtenu des moyens pour accéder à son logement devra souvent réitérer ses demandes pour chaque nouvel espace de vie, tandis qu'un autre individu ayant les mêmes besoins devra entamer les mêmes démarches. De son côté, l'accessibilisation consiste à supprimer les barrières par des aménagements collectifs et durables. Bien que la transformation d'un environnement puisse sembler plus coûteuse que le financement d'aides individuelles à court terme, l'accessibilité constitue un investissement pérenne. C'est dans cette perspective de viabilité et de durabilité que l'UNESCO a intégré ce défi à son programme de développement durable à l'horizon 2030.

Ce nouveau numéro de la revue « Inclusion sociale » nous invite à réfléchir aux conditions de mise en place d'environnements réellement accessibles, en soulignant la nécessité de penser des réponses bien au-delà du handicap pour toutes les formes de fragilités liées à l'âge, à la santé ou à la situation sociale. Les contributions montrent que cette transition nécessite une approche systémique où l'accessibilité s'intègre à d'autres contraintes comme l'esthétique ou la maintenance, en associant étroitement les pilotes de projets aux usagers. Il s'agit de dépasser la simple application de normes pour s'intéresser aux besoins concrets, évitant ainsi de créer des dispositifs dits accessibles mais délaissés par les citoyens. En promouvant une véritable pédagogie de l'accessibilité, elle devient l'affaire de tous et le fruit d'une intelligence collective appuyée par des études scientifiques solides.

Le lecteur trouvera dans ce nouveau numéro de la revue matière à réfléchir et à agir. Ainsi, Normand Boucher et Hubert Gascon proposent une synthèse partielle de travaux pilotés par Patrick Fougeyrollas qui montre que l'accès est une condition essentielle de la participation sociale. Dans une même lignée, l'analyse de Julie Ruel et Marie-Michèle Grenon sur l'accès à l'information permet de mettre en avant cinq critères d'accessibilité qu'elles traduisent en pratique dans la mise en place de sites web. Partant du constat que communiquer est une nécessité mais aussi un droit fondamental, Marie Voisin-Du Buit, interviewée pour ce numéro de la revue promeut une communication alternative augmentée (CAA) s'appuyant sur des pratiques éthiques et scientifiquement étayées. Ensuite dans l'article « De la parole aux actes », Nadine Mailloux, Ombudsman de Montréal, montre, à partir de l'exemple du déneigement, comment des situations personnelles peuvent offrir l'occasion d'une réflexion systémique et permettre l'émergence d'une co-responsabilité. Régine Barrau, interviewée par Gwenael Planchin, nous amène à envisager l'accessibilité bien au-delà du handicap, en prenant en compte toutes les situations, en particulier celles temporaires ou exceptionnelles et ceci pour l'ensemble des services proposés par les transports en commun de la métropole toulousaine. Ce point de vue est complété par celui d'Agnès Fournier et Claire Richard, membres de la commission d'accessibilité du réseau urbain toulousain (CARUT) et interviewées par Gwenael Planchin qui montre l'importance des collaborations entre acteurs institutionnels, associatifs, mais aussi les contributions individuelles, croisant expertise professionnelle et expertise d'usage, au service d'une démarche d'accessibilité généralisée vue comme un processus permettant de constants ajustements.

Ce numéro invite donc le lecteur à repenser l'espace public non plus comme un obstacle à dépasser, mais comme un bien commun à construire ensemble et dont nous avons la responsabilité collective.

Du concept d'accès en soutien à la transformation de l'environnement physique et social au profit d'un exercice renouvelé des droits humains des personnes ayant des incapacités



Normand Boucher Ph.D et **Hubert Gascon** Ph.D.

Normand Boucher est politologue et sociologue, diplômé au doctorat de l'Université Laval en 2001. Depuis 1994, il travaille en recherche sociale concernant l'intégration et l'exercice des droits des personnes ayant des incapacités au sein des sociétés contemporaines. Ses intérêts touchent la problématique de la recherche participative dans l'analyse des transformations des pratiques et des politiques entourant le phénomène du handicap et la citoyenneté. Il a poursuivi des études postdoctorales au Centre for Disability Studies de l'Université de Leeds en Angleterre. Il a joint l'équipe du CIRIS en 2003 où il développe un programme de recherche portant sur les politiques sociales, le handicap et la citoyenneté. Il met l'accent sur les domaines du travail, de l'habitation, du transport et des services aux personnes. Au cours des dix dernières années, ses travaux ont porté sur la problématique du travail et l'emploi ainsi que le développement de politiques publiques à même de soutenir les personnes ayant des incapacités. Il est enfin professeur associé au département de management de l'Université Laval et membre d'équipes de recherche sur le plan national et international. Il contribue actuellement au développement d'une maîtrise en équité, diversité et inclusion (EDI) et il a développé le cours Handicap, sociétés et organisations depuis 5 ans à la Faculté des sciences de l'administration (FSA) de l'Université Laval. normand.boucher@cirris.ulaval.ca

Hubert Gascon est détenteur d'un doctorat en psychologie de l'Université Paris-Descartes. Riche d'une vaste expérience de plus de 20 ans au cours de laquelle il participe activement à la transformation d'établissements et à l'évolution de pratiques inclusives en déficience intellectuelle et en trouble du spectre de l'autisme, il poursuit son engagement comme professeur titulaire en sciences de l'éducation à l'Université du Québec à Rimouski. Il co-fonde la Revue francophone de la déficience intellectuelle et en est l'éditeur responsable de 1990 à 2015. Ses travaux portent sur le développement, la participation sociale et l'inclusion des personnes en situation de handicap, sur le soutien aux familles et sur l'adaptation à l'inclusion de différents milieux de vie ordinaires. Ils sont menés en contexte interuniversitaire, interdisciplinaire et en étroite partenariat avec les milieux. Hubert Gascon a été impliqué en tant qu'expert dans plusieurs organisations nationales et internationales, dont le Conseil de l'Europe sur la Recommandation relative à la désinstitutionalisation des enfants handicapés. Il est membre du Club d'excellence de l'Université du Québec. Hubert_Gascon@uqar.ca →

Ce texte est une synthèse partielle de deux articles parus en 2015 et en 2019 et autorisée par la revue *Aequitas : Revue de développement humain, handicap et changement social*.¹

1 FOUGEYROLLAS, P., BOUCHER, N., FISET, D., GRENIER, Y., NOREAU, L., PHILIBERT, M., GASCON, H., MORALES, E. ET CHARRIER, F. (2015). Handicap, environnement, participation sociale et droits humains : du concept d'accès à sa mesure. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change, Numéro Hors-série*, 5–28. <https://doi.org/10.7202/1086792ar>

FOUGEYROLLAS, P., FISET, D., DUMONT, I., GRENIER, Y., BOUCHER, N. ET GAMACHE, S. (2019). Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle pour le développement d'environnements inclusifs. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change*, 25(1), 161–175. <https://doi.org/10.7202/1085774ar>



Introduction

L'accès est une condition essentielle de la participation sociale et de l'exercice des droits humains de tous les citoyens en leur permettant de bénéficier des ressources et opportunités que la collectivité peut leur offrir, et ce, indifféremment de leurs caractéristiques fonctionnelles et individuelles sur le plan identitaire. En agissant ainsi, l'accès est le vecteur social de l'idéal de justice sociale, d'équité et d'égalité des chances. Rehausser la qualité de l'accès à l'environnement de nos sociétés devient un enjeu incontournable puisqu'elle détermine les possibilités de participation sociale et l'objectif du droit à l'égalité.

Toutefois il s'agit d'un concept polyvalent. Plusieurs disciplines s'intéressent à l'accès, interprétant différemment le concept et ses composantes; il est en fait investi de plusieurs sens, sans définition qui fasse consensus. Que ce soit en sciences de la santé, géographie, économie, éducation, urbanisme, droit, etc., le concept d'accès est toujours dévoilé sous un angle spécifique. Cette approche en vase clos participe cependant à la confusion que constatent plusieurs auteurs devant le désir d'élaborer une définition opératoire cohérente avec l'ensemble des disciplines interpellées (Grenier et al., 2014; Nind et Seale, 2009; Penchansky et Thomas, 1981; Ribot et Peluso, 2003; Roy, 2005).

Ce texte présente une synthèse partielle de travaux pilotés par Patrick Fougeyrollas sur la conceptualisation de l'accès, programme de recherche porté par l'équipe interdisciplinaire « Participation sociale et Villes Inclusives (PSVI)² » du Centre interdisciplinaire de recherche en

réadaptation et intégration sociale (CIRIS) de l'Université Laval, et ce, sous l'impulsion de l'adoption par les Nations Unies de la Convention relative des droits des personnes handicapées (CDPH) en 2006. Le programme de recherche sur la conceptualisation de l'accès a, entre autres, cherché à préciser les enjeux entourant la notion d'accès, d'en proposer une conceptualisation cohérente et une définition opératoire permettant de la mesurer, répondant à une lacune observée. Il pose également une réflexion critique du concept d'accessibilité universelle dans le but d'en clarifier les composantes et de permettre de le situer dans un horizon utopique. Les concepts apparentés de conception universelle, de conception pour tous, de conception contributive et d'accès inclusif sont clarifiés et mis à profit afin de proposer leur articulation au sein d'un processus de planification itératif. Cette réflexion, appuyée sur une revue de littérature, a été réalisée selon une méthodologie participative qualitative avec des chercheurs de l'équipe, des étudiants et des partenaires cliniques et communautaires dans le champ du handicap. Elle répond aux attentes exprimées par ces partenaires de l'équipe de recherche. Elle valorise l'ajout des dimensions sociales et subjectives de l'accès à celle de la conformité aux normes.

Vu l'espace qui nous est imparti, cette synthèse « partielle » des deux articles ne traite que d'un aspect précis, soit celui de la notion d'accès, ses dimensions et des éléments de mesure lui conférant une portée pratique, opérationnelle. Nous invitons les lectrices et les lecteurs à consulter les deux articles parus dans la revue *Aequitas*³.

2 Site de l'équipe Participation sociale et Villes Inclusives : <https://villesinclusives.org>

3 Site de la revue *Aequitas* : <https://www.erudit.org/fr/revues/aequitas/>



L'accès, un concept multidimensionnel

En raison de la diversité des points de vue alimentant le débat sur sa conceptualisation, l'accès est « un concept multidimensionnel » (Andersen et al., 1983). En effet, dans le domaine de la santé, la notion d'accès est représentée selon différentes dimensions que recensent Andersen et coll. afin d'établir un cadre conceptuel de l'accès et de ses différentes composantes. Cette recension a permis aux auteurs de dégager plusieurs composantes qu'ils regroupent en deux grandes dimensions, soit l'*accès potentiel* et l'*accès réel*.

- L'*accès potentiel* représente l'adéquation entre les caractéristiques de la population, composées de facteurs prédisposants (âge, genre, éducation), habilitants (moyens financiers et organisationnels) et des besoins (condition de santé) versus les caractéristiques du système de santé (disponibilité et organisation des services et infrastructures de santé, distribution des populations à risque, etc.).
- L'*accès réel* illustre l'adéquation entre les facteurs objectifs de l'utilisation des services de santé (taux et type de fréquentation, etc.) et les facteurs subjectifs relatifs à la satisfaction des services reçus (efficacité, coûts, attitudes du personnel, qualité des soins, etc.).

Cette distinction entre l'*accès potentiel*, c'est-à-dire celui planifié par les décideurs et rendu public par des politiques sociales, et l'*accès réel*, celui expérimenté par l'utilisateur, est importante, car l'accès est ici avant tout une idée politique et son opérationnalisation se confronte à la réalité de la diversité des besoins et des contextes d'utilisation, mettant ainsi en lumière le décalage entre la réalité quotidienne des personnes et la mise en application des orientations des politiques publiques.

Toujours dans le domaine de la santé, Penchansky et Thomas (1981) définissent l'accès comme un concept général référant d'abord à « une idée politique plutôt qu'opérationnelle » et qui représenterait le degré d'adéquation (« fit ») entre un usager et le système de soins. Ils déclinent une série de cinq dimensions de l'accès constituant une typologie, laquelle laissera plusieurs traces dans les écrits subséquents sur le sujet.

Selon eux, la notion d'accès se décompose de la manière suivante : la disponibilité, l'accessibilité, l'accommodation, l'abordabilité et l'acceptabilité.

- La disponibilité référerait à l'adéquation entre la capacité d'accueil et les types de services offerts, versus la demande et les types de besoins de la population. Cette dimension tient compte de la disponibilité de l'offre, tant sur le plan physique (infrastructures) que social (ressources professionnelles et services spécialisés).
- L'accessibilité traduirait l'adéquation entre la distribution géographique des services en fonction de la localisation des usagers, de leur mode de transport et du temps, de la distance et du coût de leur déplacement.
- L'accommodation signifierait l'adéquation entre l'organisation des services et la possibilité des usagers d'utiliser ces services d'une manière qu'ils jugent appropriée.
- L'abordabilité consisterait en l'adéquation entre le coût des services et la capacité de payer des usagers.
- Enfin, l'acceptabilité désignerait l'adéquation entre les attitudes des prestataires de services envers les usagers et les attitudes des usagers envers les prestataires.

Puisque les auteurs positionnent le concept d'accès du point de vue du système de santé, ils proposent de considérer la satisfaction de la clientèle comme élément de mesure de ces cinq dimensions, et ce, afin de tenir compte de la propension des usagers à utiliser le système des soins de santé.





L'apport du concept d'accessibilité

Soit en raison d'un manque de précision conceptuelle ou de son appropriation différenciée par divers corps professionnels (décideurs, gestionnaires, professionnels, cliniciens, chercheurs, citoyens), la notion d'accessibilité est elle aussi polysémique et se superpose parfois même à la notion d'accès. D'une part, à l'instar de la notion d'accès, celle d'accessibilité est utilisée de manière contextuelle pour représenter l'accès à différents milieux, soit le milieu physique (cadre bâti et équipements collectifs), social (services et activités sociales) ainsi que l'information et la communication (Iwarsson et Stahl, 2003). D'autre part, plusieurs utilisent indifféremment et approximativement les notions d'accès et d'accessibilité afin de désigner la possibilité d'obtenir ou d'utiliser quelque chose. Ainsi, l'accessibilité semble encore être « une notion glissante... un de ces termes que tout le monde utilise jusqu'au moment où l'on se retrouve confronté au problème de le définir et de l'évaluer » (Gould, 1969, p. 80). En effet, le manque actuel de précision et d'harmonisation de la notion d'accessibilité fait de celle-ci « une notion relative et contextuelle dont la définition adéquate dépend essentiellement du point de vue et du contexte » dans lesquels elle est abordée (Couclelis et Getis, 2000).

Lorsque la notion d'accessibilité est invoquée comme étant un attribut de l'accès, elle est souvent interprétée sous un angle géographique, référant aux caractéristiques de la spatialité : la localisation, la proximité, la distance, le temps et le coût de déplacement. Pour d'autres, comme en géographie de la santé, en définissant la notion d'accès comme étant la possibilité d'obtenir un service de santé, l'accessibilité désigne la facilité avec laquelle un individu peut obtenir un service de santé dont il a besoin (Humphreys et Smith, 2009). Cette facilité est déterminée par des facteurs tels que la distance, le temps et le moyen de transport, mais aussi par les caractéristiques socio-économiques de l'individu, sa condition de santé et ses connaissances des problèmes de santé.

Cependant, l'accessibilité n'entretient pas qu'un rapport physique à l'espace. Elle comprend également un aspect perceptuel : « c'est un concept, une perception, quelque chose que chacun expérimente, évalue ou juge différemment » (Scott, 2000). Cette dualité se caractérise par plusieurs éléments qui relèvent de l'utilisation du territoire, certains d'ordre collectif dits structurels (distribution spatiale des individus et opportunités, infrastructures de transport et de communication) et d'autres, relatifs aux comportements individuels, dits fonctionnels (ressources, aptitudes, contraintes, préférences, ingéniosité). L'apport d'une perspective subjective de l'accessibilité est important dans la compréhension de cette notion.

Pour un cadre conceptuel de l'accès

En fonction des différents points de vue autour de la notion d'accès, Fougereyrollas et coll. considèrent peu réaliste de proposer une définition transdisciplinaire susceptible de satisfaire l'ensemble des disciplines interpellées par le sujet. Toutefois, l'équipe espère mettre en évidence les bases d'une définition opératoire et, si possible cohérente avec les intérêts des divers champs disciplinaires, et pouvant essentiellement prendre en compte les besoins des divers groupes composant la population.

Pour ce faire, la référence devient donc la population, comprise dans toute sa diversité comme l'ensemble des divers groupes de population, et les besoins qu'ils expriment. La notion d'accès revêt ainsi implicitement un sens universel imputable à la complexité et à la diversité des réalités des divers groupes populationnels. Cet appel à l'universalité est d'autant plus nécessaire, sur la base de l'hétérogénéité des individus appelés à en bénéficier, que cohérente, considérant que la notion d'accès est l'extension filiale du principe de droit à l'égalité. En fait, nous pourrions définir la notion d'accès comme étant l'idée de mettre à la disposition de l'ensemble de la population, par exemple, un bien de consommation, un espace public, un bâtiment, un service ou encore de l'information, en prenant en compte la diversité des besoins et des différences fonctionnelles, ou encore, la manière dont les éléments physiques (aménagements, technologies) et sociaux (infrastructures, ➔



services et relations sociales) de l'environnement sont conçus, régulés et appliqués afin de rendre possible leur utilisation et leur appréciation par l'ensemble des groupes de population. Ainsi décrite, la notion d'accès ne propose pas simplement de tenir compte des besoins du plus grand nombre possible, mais s'inscrit désormais dans le discours postmoderne en exigeant la prise en compte de la plus grande diversité de besoins possible (Froyen, 2008).

Afin de bien circonscrire le cadre conceptuel de la notion d'accès, les auteurs proposent de l'appuyer sur un modèle théorique interactionniste et constructiviste : le Modèle anthropologique de développement humain et du Processus de production du handicap (MDH-PPH) (Fougeyrollas, 2010)⁴.

Selon Fougeyrollas et coll., pour espérer aboutir à une définition achevée de l'accès englobant la totalité des aspects des habitudes de vie, soit les activités courantes et les rôles sociaux, il faut considérer l'environnement au-delà de ses composantes physiques et sociales. Il s'agit d'intégrer également, dans l'analyse, l'impact des mesures adoptées en fonction du point de vue de l'individu ou d'un groupe d'individus concernés par ces mesures. Ce dernier facteur est souvent évacué des définitions de l'accès rencontrées, évinçant ainsi une partie de la richesse de ce concept.

Considérant la revue de littérature, l'équipe a proposé que la notion d'accès soit représentée comme un concept générique se composant de cinq dimensions opératoires, quatre étant objectives (disponibilité, accessibilité, acceptabilité, abordabilité) et une subjective (utilisabilité). En fait, il s'agit essentiellement des dimensions proposées par Penchansky et Thomas (1981) auxquelles une, l'utilisabilité, a été ajoutée afin de bien tenir compte de l'expérience subjective, ce qu'Andersen et coll. nomment l'accès réel. Également, la notion d'accommodation proposée par Penchansky et Thomas a été exclue en raison de son étroite relation avec la notion d'adaptabilité potentielle, indicateur de l'accessibilité.

Bien que ces dimensions aient essentiellement servi à analyser l'accès dans un contexte de services de soins de santé, elles peuvent aisément être reconsidérées dans une perspective plus large de manière à s'appliquer à divers contextes. En considérant la matrice de l'accès comme étant le croisement entre ces cinq dimensions et les composantes de l'environnement, nous sommes en mesure de proposer des indicateurs de la qualité d'accès au milieu urbain. Chaque indicateur est aussi associé, de manière exploratoire, à des éléments de mesure de la qualité d'accès.

Le tableau 1 est le résultat synthétique des échanges au sein de l'équipe de recherche incluant les partenaires. Il reprend pour chacune des dimensions du concept d'accès, les indicateurs qui la caractérisent ainsi que les éléments qui en permettent la mesure quantitative ou qualitative.

1. La **disponibilité** : État des composantes environnementales, en nombre et en temps, qu'une personne ou un groupe de personnes peut fréquenter, utiliser ou rejoindre, sur un territoire concret ou un espace virtuel donné (aménagements, technologies, infrastructures et services).
2. L'**accessibilité** : État des composantes physiques spatiales, architecturales et technologiques de l'environnement permettant, selon leurs capacités ou préférences, à une personne ou à un groupe de population de réaliser leurs activités.
3. L'**acceptabilité** : État des attitudes, valeurs et représentations sociales, ainsi que des compétences des acteurs (concepteurs, prestataires, utilisateurs) envers la diversité des utilisateurs des composantes environnementales.
4. L'**abordabilité** : État des coûts associés aux composantes environnementales pour les usagers et la collectivité.
5. L'**utilisabilité** : État des représentations d'une personne ou d'un groupe de population quant au degré de facilité, incluant la dignité, avec lequel ils interagissent avec les composantes environnementales pour réaliser leurs activités.



⁴ Nous vous invitons à consulter l'article de Patrick Fougeyrollas : Classification internationale Modèle de développement humain-Processus de production du handicap, Inclusion sociale Revue scientifique et professionnelle de langue française, 2021, volume 1, 6-10.

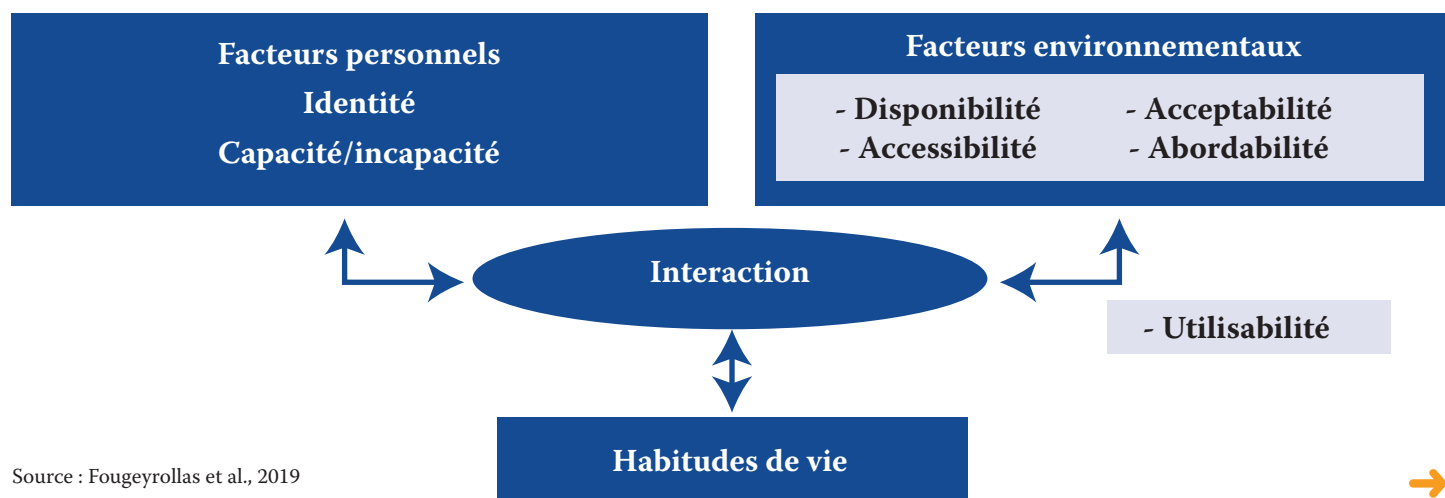


**TABLEAU 1 :
DIMENSIONS, INDICATEURS ET
UNITÉS DE MESURE DU CONCEPT D'ACCÈS**

Dimensions	Indicateurs	Unités de mesure
Disponibilité	Présence (existence)	Nombres, modalité, format
	Temps (durée)	Jours et heures d'ouverture
Accessibilité	Localisation	Coordonnées géographiques
	Compréhensibilité	Critères Lisibilité – intelligibilité et langage simplifié
	Distance	Mètres/centimètres
	Temps de déplacement	Minutes/secondes
	Mode de déplacement	Moyen de transport
	Normes	Conformité
Acceptabilité	Adaptabilité potentielle	Capacité des composantes environnementales permettant une adaptation ultérieure
	Valeurs & Croyances	Attitudes
		Représentations sociales
	Connaissances	Compétences
Abordabilité	Coût	Dollars/Euros
Utilisabilité	Efficacité	Niveau de réalisation de la tâche
	Efficienne	Niveau d'effort physique
		Facilité de compréhension
		Temps (minutes/secondes)
	Satisfaction	Niveau de confort
		Attractivité
		Réutilisation/Fréquence

Source : Fougeyrollas et al., 2019

SCHÉMA 1 : L'ACCÈS DANS LA PERSPECTIVE DU MDH-PPH (2010)



Source : Fougeyrollas et al., 2019

Le schéma 1 illustre l'application de la notion d'accès selon le modèle MDH-PPH qui rend compte des éléments objectifs de l'accès que sont la disponibilité, l'accessibilité, l'acceptabilité et l'abordabilité qui se situent dans l'environnement. Quant à la notion subjective d'utilisabilité, elle s'articule à l'intersection des facteurs personnels, environnementaux et des habitudes de vie.



Conclusion

Cet article est une synthèse partielle de travaux menés dans le cadre du programme de recherche sur la conceptualisation de l'accès, menés par l'équipe de recherche PSVI et publiés dans la revue *Aequitas*. Partielle, car il porte sur un aspect précis, celui de la notion d'accès. Le programme de recherche va au-delà. Il vise à répondre au besoin exprimé par des praticiens de services de soutien à la collectivité, dont le mandat est d'assurer une expertise conseil en accessibilité universelle auprès des acteurs de la ville. Ceux-ci sont préoccupés par l'exigence, peut-être induite, d'une réponse « universelle » à l'élimination des obstacles environnementaux à la participation sociale de la population quelles que soient ses différences fonctionnelles. Cela a amené l'équipe de recherche à poser un regard critique sur le concept d'accessibilité universelle et à comprendre son lien avec une utopie. Invitation à consulter les articles!

Références

- ANDERSEN, R. M., MCCUTCHEON, A., ADAY, L.A., CHIU, G. Y. ET R. BELL (1983). Exploring Dimensions of Access to Medical Care. *Health Services Research*, 18(1), 49-74.
- COUCLELIS, H., et A. GETIS (2000). Conceptualizing and measuring accessibility within physical and virtual spaces. Dans D.G. Janelle et D.C. Hodge, *Information, space and cyber space: Issues in accessibility*. Berlin: Springer. 1-20.
- FROYEN, H. (2008). Universal Design Patterns and Their Use in Designing Inclusive Environments. Dans P. Langdon, P. J. Clarkson et P. Robinson, *Designing Inclusive Futures*. 249-260.
- FOUGEYROLLAS, P. (2010). *La funambule, le fil et la toile : transformations réciproques du sens du handicap*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- GOULD, P. (1969). *Spatial Diffusion*. Resource Paper No. 4, Commission on College Geography. Washington, D.C.: Association of American Geographers.
- GRENIER, Y., BOUCHER, N., FOUGEYROLLAS, P., VINCENT, P., et D. HAZARD (2014). Participation des personnes en situation de handicap à la gouvernance locale : Comment mesurer l'impact des stratégies de développement local inclusif ? Recension des concepts utiles. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, Numéro hors-série, 29-35.
- HUMPHREYS, J. S. et K. B. SMITH (2009). Healthcare Accessibility. Dans *International Encyclopedia of Human Geography*. Oxford: Elsevier. 71-79.
- IWARSSON, S. et A. STAHL (2003). Accessibility, usability and universal design positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability and Rehabilitation*, 25(2), 57-66.
- NIND, M. et J. SEALE (2009). Concepts of access for people with learning difficulties: towards a shared understanding. *Disability & Society*, 24(3), 273-287.
- PENCHANSKY, R. et J. W. THOMAS, (1981). The Concept of Access: Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
- RIBOT, J. C. et N. L. PELUSO (2003). A Theory of Access*. *Rural Sociology*, 68(2), 153-181.
- ROY, C. (2005). Accessibilité. Dans A. Ambrosi, V. Peugeot et D. Pimienta, *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information*. C&F Éditions.
- SCOTT, L. M. (2000). Evaluating intra-metropolitan accessibility in the information age: operational issues, objectives, and implementation. Dans D.G. Janelle et D.C. Hodge, *Information, space and cyber space: Issues in accessibility*. Berlin: Springer.



Vers une compréhension commune de l'accès à l'information

Julie Ruel Ph.D. et **Marie-Michèle Grenon** Ph.D.

Julie Ruel a travaillé plus de 35 ans dans le réseau scolaire et celui de la santé et des services sociaux au Québec. Elle est chercheuse associée au CISSS de l'Outaouais et à l'Institut universitaire en DI et TSA. Son parcours clinique, professionnel et de recherche l'a amenée à s'intéresser à l'inclusion des personnes vulnérables, dont celles ayant de faibles compétences en littératie ou vivant une situation de handicap. La littératie est pour elle un levier d'inclusion et de participation sociale. Ses travaux portent sur l'accès inclusif à l'information pour toutes et tous, peu importe leurs compétences. Elle sensibilise, forme et accompagne des organisations pour qu'elles adoptent des stratégies pro-littératie et qu'elles communiquent clairement avec leur population. À la suite de l'adoption de la Loi canadienne sur l'accessibilité (2019), elle a siégé au comité technique qui a rédigé la première norme canadienne sur le langage clair publiée en octobre 2025. Une collaboration avec Santé publique France a permis la publication du guide Communiquer pour tous (Ruel, Allaire et al., 2018) dont une 2^e édition sortira sous peu.

Marie Michèle Grenon, Ph. D., est chercheuse postdoctorale au Département d'éducation et formation spécialisées de l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Détentrice d'un doctorat en anthropologie, ses recherches s'inscrivent dans le champ de la littératie et l'éducation des adultes dans une perspective d'inclusion sociale. Au fil de ses travaux réalisés auprès d'adultes apprenants autochtones, de personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA), ainsi que de femmes judiciairisées, elle a développé une expertise dans le domaine de l'éducation et de la formation d'adultes en situation de vulnérabilité. Outre l'accès à l'information, elle s'intéresse à la coopération internationale en éducation, et à l'art communautaire comme vecteur non formel d'éducation et d'apprentissage des adultes. Son récent article publié avec Virginie Thériault à la revue *International Journal of Lifelong Education* lui a valu le Prix Relève étoile Paul Gérin-Lajoie du Fonds de recherche du Québec – Société et culture.





L'accès est un concept central quand nous parlons d'inclusion. Il renvoie à la possibilité de participer pleinement à la vie sociale. Selon le Modèle du développement humain et du processus de production du handicap (MDH-PPH), développé par Fougeyrollas et ses collaborateurs (2018), le handicap ne vient pas de la personne, mais de l'interaction entre ses capacités et son environnement. Un environnement accessible réduit les obstacles, alors qu'un environnement inadéquat peut créer ou maintenir des obstacles à la participation pleine et entière des personnes.

Ce modèle interactionniste et constructiviste du handicap adopté au Québec et ailleurs a transformé la manière de penser la participation sociale. L'accès soutient les habitudes de vie comme travailler, apprendre, se déplacer, communiquer, s'informer, voter ou se divertir (Fougeyrollas et al., 2019). Le concept d'accès a d'abord été appliqué aux environnements physiques et sociaux. Dans cet article, nous montrons comment le concept d'accès proposé par Fougeyrollas et ses collaborateurs (2015; 2019) a servi de base au développement du concept d'accès à l'information (Grenon et al., 2023; Ruel et al., 2019).

Pourquoi approfondir le concept d'accès à l'information?

Dans une société où les décisions reposent sur la compréhension de messages, l'accès à l'information est essentiel à la citoyenneté. Pourtant, plusieurs personnes rencontrent des obstacles pour trouver, comprendre ou utiliser l'information dont elles ont besoin. Selon les résultats au Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA - 2022), plus de la moitié des adultes québécois de 16 à 65 ans (52%) n'atteint pas le niveau 3 en littératie (Langlois, 2025; Organisation de coopération et de développement économiques [OCDE], 2024). Cette situation peut rendre difficile la compréhension de textes spécialisés et la comparaison de sources ou l'évaluation de leur fiabilité. Dans notre contexte, où les sources d'information se multiplient, des compétences suffisantes en littératie sont essentielles pour trouver l'information, se faire une opinion et l'utiliser pour apprendre, prendre des décisions et participer à la vie sociale (OCDE, 2024).

Une démarche de coconstruction

La conceptualisation de l'accès à l'information et à sa compréhension s'appuie sur une recension des écrits dans neuf bases de données. Soixante-et-un articles portant sur l'accès à l'information, la littératie et la communication ont été retenus. Les textes ont été analysés à l'aide d'une analyse thématique et mis en dialogue avec les travaux de Fougeyrollas et ses collègues sur le modèle de l'accès.

Une démarche de co-construction a suivi : des personnes chercheuses et issues de la pratique et d'un milieu communautaire ont travaillé ensemble pour adapter les cinq dimensions du modèle d'accès au contexte de l'information. Cette approche collaborative a permis de concevoir un cadre de l'accès à l'information (Grenon et al., 2023; Ruel et al., 2019), transférable à différents contextes : services publics, santé, éducation, milieu communautaire.

Les cinq dimensions de l'accès à l'information dans une perspective inclusive

Le concept d'accès propose cinq dimensions interdépendantes : disponibilité, accessibilité, acceptabilité, abordabilité et utilisabilité. Ces dimensions adaptées au concept d'accès à l'information et à sa compréhension permettent d'apprécier dans quelle mesure toutes les personnes peuvent ou non accéder réellement à l'information. Dans les paragraphes suivants, ces dimensions sont décrites et on y ajoute quelques indicateurs ou mesures possibles (Grenon et al., 2023; Ruel et al., 2019).





Disponibilité

La dimension « **Disponibilité** » renvoie au fait que l'information existe, est produite et diffusée. Elle est offerte dans différents formats, langues et canaux. Par exemple, des documents publics peuvent être présentés en ligne ou sur papier. Ils peuvent être traduits, adaptés et disponibles sous différentes formes: audio, facile à lire et à comprendre, braille, etc. Cette information reste accessible assez longtemps pour être retrouvée au moment opportun, dans un endroit proche et dans la langue de la personne utilisatrice.

Accessibilité

En plus d'exister et d'être disponible, la dimension « **Accessibilité** » de l'information signifie qu'elle est comprise facilement, par des personnes ayant des capacités variées de littératie, dans différents contextes. Par exemple, l'information est bien structurée et elle respecte les normes ou les meilleures pratiques du langage clair, de la rédaction web, des normes numériques axées sur les utilisateurs et utilisatrices. Des images ou des visuels soutiennent la compréhension du message et leur utilisation respecte les bonnes pratiques à cet égard. Il en est de même pour l'information présentée oralement. Les supports utilisés sont adaptés aux publics cibles ou encore ils ont un potentiel d'adaptabilité selon les contextes ou selon les personnes qui accèdent à l'information présentée sur ce support. Enfin, le public cible participe activement à la conception de l'information ou, minimalement, il en teste la compréhension.

Acceptabilité

Pour répondre à la dimension « **Acceptabilité** », l'information est attrayante, disponible dans le ou les formats préférés des publics cibles. Elle respecte leurs valeurs, leurs représentations et leurs préférences culturelles. Par exemple, le ton utilisé est respectueux et non stigmatisant, les images et les contenus visuels sont inclusifs permettant de bien illustrer les publics visés. Les personnes ont le temps nécessaire pour prendre connaissance de l'information et pour réaliser les actions requises à la suite de cette information. Elles en tirent des bénéfices, comme de se sentir respectées. La validation du contenu et des éléments visuels auprès des publics cibles est le meilleur moyen d'en assurer l'acceptabilité.

Abordabilité

Pour répondre à la dimension « **Abordabilité** », l'information est produite et disponible à un coût raisonnable, tant pour les personnes que pour les organisations qui la conçoivent. Par exemple, les informations sont disponibles gratuitement, en libre accès ou à un faible coût pour les publics cibles. Pour les organisations, les coûts de production sont maîtrisés leur permettant d'augmenter la présence d'information pour leurs publics visés. Les coûts sociaux sont aussi pris en compte en ce sens que le nonaccès à l'information peut signifier un risque à la participation sociale des personnes les plus vulnérables.

Utilisabilité

Les dimensions précédentes soutiennent une information disponible, facile à comprendre, acceptée et abordable par les publics cibles. Pour sa part, la dimension « **Utilisabilité** » est cruciale. Malgré tout ce qui précède, les personnes peuvent-elles trouver facilement l'information? Et, une fois trouvée, peuvent-elles l'utiliser, l'appliquer, se l'approprier? Au besoin, peuvent-elles la trouver à nouveau et la réutiliser? L'information est-elle exacte, pertinente et efficace? Répond-elle aux besoins des groupes cibles pour atteindre leurs buts? L'information est-elle utilisable avec un minimum de conditions et de connaissances préalables? Pour l'information web, la navigation et la fonction recherche sont-elles intuitives et simplifiées? Offre-t-on un accompagnement humain, comme des ressources de soutien formées? La rétroaction des publics cibles est la meilleure façon de vérifier l'utilisabilité de l'information.



Ces cinq dimensions ne s'additionnent pas. Elles se renforcent mutuellement. Une information peut être disponible mais non utilisable, ou accessible mais non acceptable pour certaines personnes. Par exemple, un document administratif en ligne est techniquement disponible, mais peut être difficile à comprendre pour une personne ayant un faible niveau de littératie, une déficience intellectuelle ou des limites cognitives.

Ainsi, l'accès à l'information ne se limite pas à la mise en ligne de contenus. Il suppose une attention constante à la diversité des besoins, des contextes et des usages. Il s'agit d'un processus continu plutôt que d'un état à atteindre une fois pour toutes.

La conception inclusive des communications repose donc sur la compréhension des barrières potentielles : physiques, technologiques, linguistiques, culturelles ou cognitives. Le modèle d'accès à l'information offre un langage commun pour les repérer et agir de manière concertée.

De la conceptualisation à la pratique : application à des sites web d'institutions financières

Le modèle des cinq dimensions de l'accès inclusif a notamment été utilisé pour évaluer l'accès de quatre sites web d'institutions financières au Québec (Ruel et al., 2023). Il a servi de cadre pour interpréter les résultats des tests manuels effectués à l'aide de grilles de vérification et de tests automatisés de lisibilité et d'accessibilité web. Les résultats ont été croisés pour voir si les sites soutenaient réellement un accès équitable aux services financiers. Voici quelques éléments issus de cette évaluation.

Les sites web des institutions financières examinées répondent à la dimension « disponibilité » : les services web sont disponibles en tout temps et en français sur plusieurs appareils numériques. Toutefois, l'accès réel dépend du fait que les personnes disposent ou non d'un appareil numérique et d'Internet.

La dimension « accessibilité » montre des lacunes importantes. Les sites n'atteignent pas le niveau requis de conformité avec les normes numériques à la période de l'évaluation. Aussi, le contenu exige souvent un niveau de scolarité postsecondaire pour être facilement compris, ce qui limite l'accès pour un grand nombre de personnes. L'adaptabilité est aussi très faible, entre autres ayant peu de formats offerts, dont les média et formats substitués (vidéos, pictogrammes, LSQ).

La dimension « acceptabilité » n'a pas pu être évaluée car elle nécessite la rétroaction directe des personnes utilisatrices. La dimension « abordabilité » n'a pas été mesurée non plus. Toutefois, les sites sont gratuits pour les personnes qui ont un compte, un appareil numérique et qui ont accès à Internet à prix abordable.

Enfin, la dimension « utilisabilité » montre encore des obstacles. Entre autres, l'accès aux sites web est compliqué par les mesures de sécurité nécessaires à la protection des données. D'autres aspects sont problématiques comme les hyperliens qui ne sont pas identifiés de façon uniforme, ce qui nuit à la navigation et empêche de trouver facilement l'information recherchée. De même, les mesures pour soutenir les personnes ayant des compétences insuffisantes en littératie et sur le plan numérique sont limitées.

En somme, l'analyse montre que les sites web évalués sont disponibles et abordables, mais limités au regard de l'accessibilité et de l'utilisabilité, ce qui crée un risque d'inégalité pour plusieurs personnes, notamment celles avec de plus faibles compétences numériques ou en littératie.





Concrètement, l'adoption et l'application des cinq dimensions permettraient aux organisations de concevoir, d'évaluer et d'améliorer leurs communications.

- Dans le domaine municipal, cela signifie de rédiger des messages clairs, offrir des versions audio ou simplifiées et former le personnel à communiquer clairement avec des publics variés.
- Dans le domaine de la santé, cela suppose de vérifier, avec les utilisateurs et utilisatrices des services, que l'information est compréhensible, que les formulaires sont faciles à compléter et que les instructions sont claires et bien illustrées.
- Dans l'administration publique, cela implique de planifier la diffusion de l'information dès la conception des programmes, de prévoir des budgets pour varier les supports et pour concevoir et valider l'information auprès des publics cibles.

Cette approche contribue directement à l'exercice du droit à l'information reconnu par la Convention relative aux droits des personnes handicapées (Organisation des Nations Unies, 2006). Elle favorise aussi la transparence, la participation citoyenne et la confiance envers les organisations.

Une vision commune pour une société inclusive

Le modèle d'accès à l'information n'est pas figé. Il évolue et s'ajuste au rythme des pratiques, des innovations technologiques et des besoins des personnes. Il invite à penser l'accès à l'information comme un continuum, allant de la conception du message à son appropriation réelle par le public.

Ce modèle peut soutenir la transformation des pratiques de communication. En plaçant la personne au cœur du processus, il contribue à une société où chacun et chacune peut s'informer, comprendre et agir.





Références

Fougeyrollas, P., Boucher, N., Fiset, D., Grenier, Y., Noreau, L., Philibert, M., Gascon, H., Morales, E. et Charrier, F. (2015). Handicap, environnement, participation sociale et droits humains : du concept d'accès à sa mesure. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, Numéro hors-série, 5-28. <https://doi.org/10.7202/1086792ar>

Fougeyrollas P., Cloutier R., Bergeron H., St-Michel G., Côté J., Barral C., Robin J.P., Castelein P. et Korpes, J. L. (2018). *Classification internationale du développement humain et du processus de production du handicap*. Québec : RIPPH.

<https://mhavie.ca/boutique/fr/classification-internationale-modele-de-developpement-humain-processus-de-production-du-handicap-mdh-pph-p114/>

Fougeyrollas, P., Fiset, D., Dumont, I., Grenier, Y., Boucher, N. et Gamache, S. (2019). Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle pour le développement d'environnements inclusifs. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, 25(1), 161-175. <https://doi.org/10.7202/1085774ar>

Grenon, M. M., Ruel, J., Fougeyrollas, P., Normand, C. L., Moreau, A. C., Romero-Torres, A. et Gravel, S. (2023). Conceptualizing access to and understanding of information. *Universal Access in the Information Society*, 22, 83–94, <https://doi.org/10.1007/s10209-021-00836-w>

Langlois, P. (2025). PEICA Canada 2022. *Analyse des nouvelles données publiques pour le Québec*. Fondation pour l'alphabétisation, <https://fondationalphabetisation.org/wp-content/uploads/2025/03/PEICA-Canada-2022-Analyse-des-nouvelles-donnees-pour-le-Quebec.pdf>

Organisation de coopération et de développement économiques (2024). *Les adultes possèdent-ils les compétences nécessaires pour s'épanouir dans un monde en mutation ? : Évaluation des compétences des adultes 2023*. Études de l'OCDE sur les compétences, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/e8d52c02-fr>

Organisation des Nations-Unies (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

Ruel, J., Romero-Torres, A., Grenon, M.M., Fougeyrollas, P., Moreau, A.C., Normand, C.L., Gravel, S., Couture, P., Dassy, S., Lanneville, C., Navert, S. et Prud'homme, M. (2019 –14 mai). *Conceptualisation de l'accès à l'information*. Présentation dans le cadre du Séminaire « Accès à l'information sanitaire et littératie : perspectives francophones », Dipartimento di Lingue e letteratura, Università Degli Studi di Udine, Italie.



INTERVIEW



Mme Marie Voisin-Du Buit
Présidente d'ISAAC Francophone

Pouvez-vous nous présenter Isaac Francophone en quelques mots ?

ISAAC francophone, est un réseau issu de l'International Society for Augmentative and Alternative Communication (Société internationale pour la communication améliorée et alternative) fondée en mai 1983 à East Lansing, dans le Michigan, aux États-Unis. Son objectif est d'améliorer les capacités de communication et la qualité de vie des personnes ayant des besoins complexes en communication et utilisant la Communication Alternative et Améliorée (CAA). ISAAC International est implanté à Toronto au Canada. ISAAC francophone a été créée en 1997, et a pour rôle la diffusion des informations sur les services, les politiques et les activités liés à la CAA à travers diverses publications : revue, recommandations et autres publications. Elle organise des soirées, journées et conférences régionales et nationales d'information à destination de tout public. Elle encourage la recherche sur l'utilisation et le développement de la CAA et elle soutient des projets facteurs d'amélioration des pratiques en CAA. Elle relaie les innovations en matière de CAA.

ISAAC Francophone compte un peu plus de 120 membres et promeut une démarche éthique indépendante des logiques commerciales, centrée sur les données probantes et la coproduction avec les personnes concernées, leurs proches et les professionnels. Nous promouvons en effet toute forme de CAA, sans exclusivité par rapport à une déficience, une pathologie ou à une méthode particulière. ISAAC francophone est présente en France, en Belgique, en Suisse, dans les pays francophones d'Afrique, au Liban et au Québec.

Qu'entend-on précisément par CAA ?

Elisabeth Cataix-Nègre, qui a conçu l'une des définitions initiales de la CAA dit que « *la CAA recouvre tous les moyens humains et matériels permettant de communiquer autrement ou mieux qu'avec les modes habituels ou naturels, si ces derniers sont altérés ou absents. Elle vient compenser ou remplacer un manque ou une grande déficience de parole, un défaut de langage impactant la communication pour la faciliter sous ses deux versants expressif et réceptif* ». La CAA regroupe tous les moyens temporaires (comme après une intervention chirurgicale par exemple), ou durables, et aussi de façon parfois alternative, c'est à dire que des utilisateurs de CAA n'en ont besoin qu'à certains moments et pas à d'autres, comme pour des personnes avec autisme ou des personnes avec des paralysies cérébrales par exemple, qui, quand ils sont très fatigués, ont besoin de se faire aider parce qu'ils ne sont plus intelligibles. La CAA regroupe un éventail extrêmement vaste de stratégies et de moyens. Elle s'étend des toutes petites stratégies que l'on met en place pour mieux se faire comprendre de façon assez naturelle, par le corps, par les gestes, par les expressions du visage, jusqu'à des stratégies et des outils beaucoup plus complexes comme la langue des signes, ou l'utilisation d'outils technologiques avec des sorties vocales, ordinateurs avec des logiciels très complets en passant par des outils de basse technologie comme le papier, des lettres, des pictogrammes, ... La CCA est un champ de clinique et de recherche très vaste. C'est un domaine dans lequel il y a de nombreuses recherches au niveau international, notamment sur certaines technologies innovantes avec le développement de l'IA, l'utilisation d'électrodes intracérébrales, ... Sur ce terrain, les usages sont encore exploratoires pour certains praticiens, mais techniquement possibles et potentiellement utiles.



Quels sont les principaux enjeux actuels autour de la CAA ?

Tout d'abord, ce qui est très important pour nous, ISAAC Francophone, c'est d'avoir une assise à trois pieds dans tout ce qui est mené autour de la CAA : Les personnes concernées, personnes qui ont besoin d'utiliser la CAA pour se faire comprendre, au premier chef. Les familles des personnes concernées également et les professionnels du champ du handicap ou de la santé : orthophonistes, ergothérapeutes, éducateurs, ...

Ensuite, notre objet c'est de faire la promotion de la CAA, de la faire connaître sous l'angle de la promotion des bonnes pratiques, reconnues scientifiquement et probantes. Cela ne suffit pas de faire de la recommandation de bonnes pratiques exhaustive. Il faut promouvoir ce qui a un effet reconnu sur l'amélioration de la qualité de vie de la personne. On est ainsi passé de l'« artisanat éclairé » à une science consolidée. Nul ne maîtrise toute la CAA : il faut apprendre à chercher, à formuler des questions, à lire la littérature (souvent en anglais) et à s'actualiser en continu.

Nous sommes dans un champ où l'on se heurte à des problématiques de contexte très fortes. C'est un point de vigilance extrêmement important. Tout le monde n'évolue pas dans le même contexte ou dans le même environnement et donc ne se heurte pas aux mêmes limites. La recherche scientifique doit nous permettre d'identifier tous ces éléments contextuels dans la recommandation de bonnes pratiques.

Nous organisons régulièrement des soirées thématiques en visioconférence sur des thématiques très diverses, allons du ludique au beaucoup plus technique ou plus grave. Le sujet le plus lourd qu'on ait abordé cette année, a été la question des violences sexuelles faites aux personnes vulnérables. La CAA a un rôle très important à jouer sur la dénonciation.

Nous avons un conseil scientifique qui se réunit régulièrement afin de proposer de la vulgarisation scientifique et d'assurer sa diffusion, en particulier du fait des problématiques de langue. Beaucoup de recherches qui sortent sont rédigées en anglais. Nous essayons de donner accès à des traductions sur tout ce qui aujourd'hui peut alimenter la diffusion et

la réflexion autour de la CAA.

Mais il y a un autre enjeu très important. C'est de s'affranchir des problématiques marchandes. La CAA fait aujourd'hui partie d'un champ dans lequel il y a de nombreuses opportunités commerciales. La volonté d'ISAAC Francophone n'est pas de promouvoir des outils mais plutôt une démarche. Ce qui est important, c'est de donner la parole aux personnes qui n'ont pas les moyens de s'exprimer. Nous n'avons pas d'intérêt pour un outil ou pour un autre. Promouvoir une démarche, cela veut dire promouvoir une éthique, Elle se fonde justement à travers des échanges de pratiques.

Le contexte actuel est plutôt favorable à la CAA. C'est la première fois cette année en France qu'il y a un texte gouvernemental qui inscrit la CAA comme une priorité. C'est très positif mais cela a aussi son lot d'opportunités. La CNH 2023 place l'accessibilité en priorité d'action et a lancé des missions de « Centre Ressources CAA » pilotées par les ARS (appels à projets, cahiers des charges régionaux). Cela offre des opportunités réelles de développement mais aussi des risques d'effets d'aubaine. L'adoption exclusive de méthodes (PECS, Makaton...) par les établissements et services peut conduire à exclure des personnes quand la méthode n'est pas adaptée à leurs possibilités. Les prêts d'outils par des revendeurs peuvent orienter les choix vers des solutions coûteuses ou non optimales. La qualité technique ne suffit pas; il faut des comparaisons indépendantes et conserver une posture ouverte et contextualisée. Il y a nécessité d'une éthique structurante. Dans le domaine de la formation par exemple, le label « Qualiopi » contrôle surtout les processus, mais pas la robustesse scientifique des contenus, ouvrant la voie à des formations financées mais peu alignées avec les exigences nécessaires. C'est pour cela qu'ISAAC s'est retiré du statut d'organisme de formation pour éviter d'être juge et partie et pour promouvoir l'idée d'un label alliant éthique commerciale, transparence des liens, et ancrage scientifique actualisé.





La mise en œuvre suscite également des tensions parce que l'émotion est forcément très forte lorsque l'on touche à des injustices. Nous observons beaucoup de situations scandaleuses avec de la maltraitance systémique. Il y a énormément de personnes qui n'ont pas accès à des outils de communication parce que l'on ne considère pas leur besoin fondamental et la valeur de leur expression. Pour exemple, j'encadre actuellement des étudiants pour un mémoire de fin d'études sur le « cahier de vie » et son intérêt pour des enfants vivant avec un polyhandicap. L'idée est d'implanter cet outil et de voir si cela a un effet sur les opportunités de communication entre la famille et l'enfant. Ce n'est pas un outil de CAA à proprement parler mais un support créateur d'occasions de communiquer. On se rend compte de façon flagrante que cela a favorisé des opportunités de communication dans plusieurs familles. Les étudiants sont donc allés solliciter des éducateurs dans des structures médicosociales pour voir s'il y avait des enfants éligibles à l'étude. Ils ont été confrontés à de nombreuses exclusions d'enfants par des professionnels avec les arguments suivants : « la famille n'en sera pas capable ..., ça ne l'intéressera pas ..., ce ne sera pas possible ... ». Les enfants n'ont pas pu aller jusqu'à la phase de sélection dans l'étude. Ils en ont été exclus d'emblée. L'accessibilité de la compréhension, et l'accessibilité de la communication sont sous-enseignées. La communication est un besoin vital qui dépasse la simple expression de demandes.

La communication est souvent invoquée comme premier « impossible » à l'autodétermination, avant d'être citée comme premier « défi ». Est-ce révélateur ?

Le développement de la communication alternative et améliorée, c'est vrai, est un peu coûteux en énergie. Et dans le même temps, nous savons que dans certaines situations, donner les moyens de communiquer va réduire aussi des difficultés de comportement, par exemple pour des personnes avec autisme sévère qui ont des défis comportementaux importants. Nous savons que leur donner des stratégies pour mieux communiquer et pour mieux comprendre ce qu'il se passe, réduit ces difficultés. Mais cela demande du temps, de la formation, de l'exploration et de l'expérimentation. Nous sommes également face à un obstacle très français qui consiste à utiliser de façon systématique des prérequis. Or, les « prérequis » normatifs (ex. connaître les couleurs, tenir son crayon, ...) sont des mythes à déconstruire : ils freinent l'accès à la scolarisation et à la CAA. On peut entrer dans le langage sans être capable de diriger son regard de façon correcte. Car dans ce cas, les personnes aveugles ne parleraient pas. On sait que ce sont des compétences socles, enfin des précurseurs, des choses qui généralement arrivent avant la mise en place du langage dans le développement classique d'un enfant mais qui ne sont pas des incontournables. Toutefois, on ne peut pas penser que ça va être simple. Il y a beaucoup de situations compliquées. Quand la CAA a été initiée, évidemment, on a commencé auprès des personnes pour qui c'était le plus simple : des personnes qui n'avaient pas de déficience intellectuelle identifiée, qui avaient éventuellement un important trouble moteur à contourner, mais finalement on arrivait à trouver facilement des solutions. Lorsque l'on a élargi le champ des défis : déficience intellectuelle, autisme, polyhandicap, problématiques somatiques par exemple, on a rencontré des challenges plus complexes à relever. Mais les défis ne sont pas liés qu'à la personne, ils sont beaucoup liés au système et à l'environnement.



Quels seraient les principaux ingrédients pour intégrer la CAA dans tous les processus d'adaptation et de réadaptation ?



En tant qu'orthophoniste, je trouve que sur cette problématique de la CAA, il y a beaucoup plus de choses qui se jouent en dehors de mon bureau. Il faudrait que les personnes aient davantage d'opportunités de soutien. Il faut multiplier les opportunités de communication tout au long de la journée, dans les différentes routines quotidiennes et en adaptant les recommandations au contexte réel de la personne. Les organisations cloisonnées (éducatif vs paramédical) et les séances isolées (30 minutes/semaine) ne suffisent pas. Il faut des pratiques intégrées aux habitudes de vie des personnes et une collaboration accrue des professionnels. Nous savons aujourd'hui que la plupart des interventions rééducatives, pas seulement en CAA, prouvent leur efficacité lorsqu'elles sont assez intensives. Il faut que la CAA soit pleinement intégrée au projet de vie de l'enfant, pour que les interventions ne soient pas une forme de juxtaposition dans laquelle chaque professionnel vient faire ses recommandations ou sa prescription. C'est l'histoire même de la rééducation. Si je travaille la communication dans mon bureau, évidemment ce n'est pas très naturel. Communiquer, ce n'est pas un travail, il faut que cela soit vraiment lié à ce qui se passe dans la vie réelle. L'on s'approprie un outil ou un moyen de communication parce que l'on est exposé à des sollicitations. C'est dans des situations réelles de communication que l'on réalise pour soi-même que cela nous apporte un bénéfice. C'est comme pour beaucoup d'autres apprentissages. Si nous voulons faire des choses qui fonctionnent, il est nécessaire de revisiter le système dans son entier. Il y a quelques structures médico-sociales qui ont commencé ce mouvement. La recherche de l'outil pour l'outil, c'est « l'arbre qui cache la forêt ». David Beukelman, auteur de nombreux ouvrages sur la CAA disait : « *Le fait de posséder un appareil de communication ne fait pas de vous un communicateur efficace, pas plus que le fait de posséder un piano ne fait de vous un musicien.* » Alors que mon besoin est d'apprendre à m'en servir, comme il m'est d'apprendre à communiquer.

Enfin, il y a également tout le champ de la société civile que l'on travaille à sensibiliser et à former à ISAAC Francophone. Je suis amenée à animer des lectures enrichies en bibliothèque municipale par exemple. Nous sommes plusieurs au sein de l'association à mener ce type d'intervention. Le développement des outils dans les espaces réguliers et communs est important pour sensibiliser l'ensemble de la population à la diversité des modalités de communication.

Pour conclure cette interview, seriez-vous d'accord de partager à nos lecteurs une conviction, une vigilance et un vœu, en lien avec la CCA.

Ma conviction est que communiquer est non seulement une nécessité humaine, c'est également un droit humain fondamental. Les personnes les plus démunies pour communiquer ont des richesses humaines qu'elles ont à partager. Il nous faut pouvoir leur donner les moyens de cela.

Nous avons deux vigilances au sein d'ISAAC Francophone, celle du risque d'opportunités commerciales que j'ai pu évoquer, et celle du risque de « guerre de chapelles ». Nous avons tous quelque chose à défendre. Ce serait dommage de ne pas faire corps.

Mon vœu enfin, c'est celui que je fais en m'engageant dans la formation des futurs professionnels, c'est que des jeunes poursuivront le travail engagé.

Merci beaucoup Mme Marie Voisin - Du Buit pour cette disponibilité à nos lecteurs et pour ces riches éléments partagés autour du développement de la CAA et son indissociable éthique.



Me Nadine Mailloux
- Ombudsman de Montréal

L'accessibilité universelle : de la parole aux actes

Me Nadine Mailloux est l'ombudsman de la Ville de Montréal et présidente de l'International Ombudsman Institute (IOI). Juriste diplômée de l'Université de Montréal, membre du Barreau du Québec et médiatrice accréditée, elle se distingue par son engagement envers l'équité et la transparence.

Avec plus de 25 ans d'expérience dans le rôle d'ombudsman, elle a œuvré dans le réseau de la santé, à la Ville de Laval et, depuis 2020, à Montréal. Elle est également active dans la formation de la relève, notamment à l'Osgoode Hall Law School et à l'Université de Sherbrooke, où elle codirige des programmes spécialisés sur les meilleures pratiques en matière d'ombudsman.

À Montréal, l'accessibilité universelle (AU) n'est pas qu'un principe abstrait : elle est au cœur de la vie quotidienne de milliers de citoyens. Depuis plus de vingt ans, l'Ombudsman de Montréal (OdM) agit comme catalyseur de changement, en donnant une voix à celles et ceux dont les besoins sont parfois ignorés par l'appareil municipal.

Quand la neige devient un mur

Un dossier emblématique illustre d'ailleurs bien notre mission : celui du déneigement d'un débarcadère devant une résidence pour personnes âgées. Chaque chute de neige empêchait un citoyen de se rendre à ses traitements de dialyse. Trois hivers d'interventions ont été nécessaires pour obtenir un aménagement adéquat et un déblaiement permettant l'accès au transport adapté. Ce cas individuel a été suivi d'une enquête systémique, révélant une exclusion hivernale vécue par de nombreuses personnes en situation de handicap. Prisonnières de leur domicile, elles témoignaient d'un sentiment d'insécurité et d'isolement social.

Notre approche : indépendante, rigoureuse, humaine

Depuis 2002, l'OdM traite les plaintes citoyennes concernant l'administration municipale. Indépendant de la Ville, notre bureau mène des enquêtes et formule des recommandations. Si la majorité des dossiers sont individuels, certains débouchent sur des enquêtes systémiques, parfois à la demande d'organismes de défense des droits.

Notre objectif : des solutions viables et durables. Nous insistons pour que l'AU soit intégrée dès la conception des projets municipaux, puisque trop souvent, nous intervenons après coup, ce qui complique les ajustements.





Un coffre à outils fondé sur l'écoute et la persuasion

Nos interventions s'appuient sur deux piliers :

- **La Charte montréalaise des droits et responsabilités** reconnaît des droits fondamentaux à sa population et désigne l'Ombudsman comme gardienne de ces droits. La Ville de Montréal s'y engage à favoriser l'accessibilité universelle dans ses services et son territoire ainsi qu'à contrer l'exclusion sociale. Depuis 2022, elle inclut le capacitisme comme forme de discrimination à combattre.
- **La Politique d'accessibilité universelle de la Ville**, qui vise une utilisation autonome et simultanée des services pour tous, quelles que soient les capacités.

Face aux résistances comme la méconnaissance et la crainte de passe-droits, nous misons sur l'éducation, la sensibilisation et la mise en lumière des impacts concrets sur les personnes concernées.





Des dossiers qui parlent d'eux-mêmes

L'OdM est intervenu dans des dossiers variés :

- Accessibilité des terrasses, places publiques, parcs et lieux culturels.
- Communication adaptée pour une personne avec trouble neurologique.
- Sécurité dans les infrastructures de mobilité active.
- Procédures d'urgence inadéquates pour des personnes en situation de handicap coincées au 15^e étage d'un immeuble dont les ascenseurs sont en panne.

Ces exemples montrent que l'AU touche autant les services que l'aménagement du territoire.

Imputabilité et gouvernance : un virage nécessaire

Notre enquête systémique de 2023 sur le déneigement a révélé une gouvernance municipale déficiente en matière d'AU. Malgré des plans stratégiques, aucun acteur n'était clairement responsable des résultats. Grâce à nos recommandations et à la mobilisation citoyenne, la Ville a :

- Amélioré ses normes de service.
- Réorganisé les responsabilités du déneigement.
- Renforcé sa reddition de comptes : chaque entité municipale devra désormais présenter ses résultats en commission publique.

Ce virage vers une gouvernance plus solide est essentiel. Trop souvent, les plans d'AU restent des cases à cocher. Notre rôle est de rappeler que l'inclusion ne se proclame pas : elle se construit, geste par geste.

« Tous différents, tous voyageurs »

Rencontre avec **Mme Marie-Régine Barrau** - Tisséo-Collectivités



c'est ainsi que démarre le guide de l'accessibilité des transports en commun de l'agglomération toulousaine –Toulouse grande ville du sud-ouest de la France, surnommée « la ville rose », du fait de son architecture. Nous rencontrons aujourd'hui, Mme Marie-Régine Barrau, chargée de mission accessibilité depuis septembre 2020, au sein de Tisséo-Collectivités , l'autorité organisatrice de la mobilité, ainsi que Mme Agnès Fournier et Mme Claire Richard, membres de la CARUT (Commission d'Accessibilité du Réseau Urbain), instance de concertation avec les associations représentatives des personnes en situation de handicap créée en 2008.



Mme Barrau, pouvez-vous vous présenter à nos lecteurs, ainsi que le programme et la politique d'accessibilité de Tisséo, et son histoire, de sa genèse à aujourd'hui ?

Bonjour à tous. Marie-Régine Barrau, je suis chargée de mission « accessibilité » au sein de Tisséo Collectivités depuis septembre 2020. Je travaille pour Tisséo Collectivités depuis 2008. Je travaillais auparavant à la direction que l'on appelle « management de la mobilité », à l'accompagnement des entreprises et des salariés pour faire du report modal de la voiture individuelle vers des modes de déplacement plus écologiques et notamment vers le covoiturage. J'étais également responsable de la maison de la mobilité de Labège, lieu de location de vélos et de sensibilisation à une mobilité plus douce et à l'usage des transports en commun. Dans ce cadre, nous organisions une fois par mois : « les mardis de la mobilité ». Nous invitons les entreprises du territoire à venir échanger sur différentes thématiques. Lors d'une de ces journées, mon collègue : M. Jean- Bernard, qui travaillait sur l'accessibilité, est venu échanger avec les techniciens et les élus de la collectivité sur la mise en œuvre d'un réseau de transport en commun accessible à tous les usagers. Nous avons beaucoup échangé, notamment sur les arrêts de bus. Je trouvais l'approche très intéressante. j'ai bénéficié d'une petite sensibilisation, et d'échanges très enrichissants avec mon collègue. Lorsqu'il est parti en retraite, j'ai postulé à cette mission. J'ai vraiment tout appris en reprenant le poste. C'est dans ces moments, que l'on s'aperçoit que l'on est facilement validiste . Dans le cadre du covoiturage, on reportait facilement la responsabilité sur les personnes, de la difficulté de compréhension de notre communication. J'ai découvert dans cette mission, comment s'adresser le plus possible à tout le monde, et combien, dans la société civile, on ne connaît pas les difficultés que peuvent rencontrer les personnes, et l'importance de l'accessibilité. C'est une mission qui est très transversale, et l'on travaille sur tous les sujets. Au sein de Tisséo collectivités, je travaille avec quasiment tous les corps de métier.

Tisséo Collectivités a développé trois grands programmes d'accessibilité :

- Le Schéma Directeur d'Accessibilité 2008-2014. Il avait déjà permis d'améliorer les installations, les matériels et les services pour une meilleure accessibilité de notre réseau de transport.
- Le Schéma Directeur d'Accessibilité Programmée (SDAP) 2016-2018. Il a été élaboré en 2015, et s'est achevé en 2019 après une autorisation de prolongation. il concerne toute la chaîne de déplacement. Il vise à ce que toute personne puisse se déplacer depuis chez elle et jusqu'à sa destination finale. C'est la condition minimum pour qu'une personne puisse être pleinement citoyenne, pouvoir sortir de chez elle et rejoindre le lieu qui l'intéresse. Donc pouvoir participer pleinement à la société.
- Et l'Agenda D'Accessibilité Programmée (AD'AP) 2016-2024. Il concerne ce que l'on appelle les établissements recevant du public : les stations de métro et les commerces à l'intérieur des stations de métro. Il vient de se terminer.

La quasi-totalité des programmes a été réalisée, cependant la mise en accessibilité de tous les arrêts de bus n'est pas tout à fait achevée. On se heurte encore à quelques difficultés.





Quels sont les programmes et actions d'accessibilité mises en œuvre ?

La chaîne de déplacement : Elle commence dès la préparation de son déplacement, avec des outils disponibles en agence, ou de façon numérique, accessibles au plus grand nombre. En passant par l'achat de son titre de transport, de façon physique en agence, avec les distributeurs automatiques de titres qui ont été adaptés, et aussi de façon numérique. Et ensuite, de pouvoir monter dans un bus, pouvoir descendre en station, monter dans la rame de façon aisée et facile, être confortablement installé, avoir tout le long du parcours l'information voyageur pour tous. Pouvoir enfin, après le déplacement, faire part à l'autorité organisatrice ou à l'exploitation de son expérience afin que l'on puisse corriger les défauts. Ces dimensions sont pour tout voyageur, et ne sont pas spécifiques à la question du handicap. Se rendre accessible pour les personnes en situation de handicap, c'est le faire pour tout le monde. L'accès à l'information facilitée concerne aussi les personnes de langue étrangère. La mobilité physique, aussi les personnes avec une grosse valise ou les parents avec une poussette.

La philosophie est d'intégrer ces dimensions dès la conception. Nous ne voulons pas être dans des dimensions compensatrices, c'est-à-dire faire quelque chose pour le plus grand nombre et par ailleurs rajouter quelque chose pour les autres. Il s'agit de vraiment intégrer à la conception de tous nos ouvrages et la conception de nos parcours voyageurs, l'analyse des obstacles liées à des situations de handicap.

Un pilotage concerté : Cette méthodologie de travail a été initiée dès 2008, avec la création de la CARUT. Il s'agit de la Commission d'Accessibilité du Réseau Urbain Tisséo. La CARUT est composée des élus de Tisséo, des techniciens, des associations qui

représentent les personnes en situation de handicap. Il y a eu une cinquantaine d'associations qui ont été sollicitées. Participent également des partenaires, comme Toulouse Métropole, en tant que gestionnaire de la voirie. Selon les sujets, nous allons embarquer les agents, techniciens et directions de Tisséo concernés (information, tarifs, achat des matériels roulants, équipements des moyens de transport, ...). Notre mission va être de coordonner les réunions de travail et le lien avec les associations d'usagers. Les schémas directeurs ont permis de prioriser les travaux.

La conception d'équipements accessibles, comme les sièges de quai, illustre la complexité de concilier les besoins de tous les usagers et les contraintes opérationnelles :

- **Besoin d'accessibilité :** Le siège doit avoir des accoudoirs pour aider les personnes à mobilité réduite à se relever.
- **Contrainte de design :** L'architecte souhaite un siège esthétique.
- **Contraintes de maintenance :** Le service de nettoyage exige un matériau facile à nettoyer, sans recoins difficiles d'accès et résistant aux graffitis.
- **Conflits de besoins :** L'inox est facile à nettoyer mais peut créer des reflets gênants pour les personnes sensibles à la lumière.

La solution finale est toujours un compromis entre les différentes contraintes, ce qui peut ne jamais être parfait et générer de la frustration chez les usagers ou les associations partenaires. L'objectif est de trouver un compromis maximal qui prend en compte le plus de contraintes possibles, même si cela ne satisfait pas entièrement chaque usager. Il est crucial d'avancer progressivement pour ne pas perdre le soutien ni des associations, ni de l'exploitation, afin que les solutions soient fonctionnelles. La représentation de toutes les situations de handicap dans les consultations est cruciale pour éviter de créer de nouveaux obstacles





en cherchant à en résoudre d'autres. Un exemple concret est le choix de la typographie : Une personne malvoyante peut préférer les majuscules, les percevant comme plus grandes. Cependant, les minuscules sont plus lisibles pour les personnes ayant des troubles "dys" (ex: dyslexie), car les lettres ont des silhouettes distinctes (ascendantes et descendantes), contrairement aux majuscules qui forment un bloc uniforme. Face à des demandes contradictoires, la démarche consiste à identifier le besoin sous-jacent plutôt que d'appliquer la solution suggérée. La demande pour des majuscules par une personne malvoyante pourrait en réalité exprimer un besoin pour une police de plus grande taille. Le principal défaut identifié dans la signalétique actuelle est qu'elle est trop petite.

Des choix d'équipements accessibles dans le cadre du SDAP, Tisséo Collectivités a établi la liste des arrêts que l'on appelle « prioritaires » à rendre accessibles en priorité. Cependant, la volonté de Tisséo est de rendre tous les arrêts accessibles. Il y a des définitions dans la loi d'un arrêt accessible. Il y a également des conseils du Cerema . Tisséo Collectivités a défini, avec les collaborateurs en responsabilité des travaux sur ces arrêts, un cahier de recommandations pour les gestionnaires de voirie. Cela nécessite une synergie entre nos équipes et les équipes de la métropole et des autres agglomérations membres de Tisséo (Sicoval, Muretain, Grand Ouest Toulousain et Côteaux Bellevue). Nous avons ainsi des lignes, répondant à ces critères, et à 99 % accessibles.

Nous ajoutons sur certains de ces arrêts, une borne d'information voyageur accessible à tous. Elle va afficher le prochain passage, les incidents ou événements sur la ligne. Les bornes d'information voyageurs sont sonorisables avec une télécommande universelle. Mais on ne sait pas encore le faire partout, parce qu'il y a des endroits où l'on n'a pas encore le raccordement électrique nécessaire. Nous le priorisons en fonction des usages (Tramway, Lignes à haut niveau de service Linéos, croisement de lignes, proximité avec un institut pour personnes déficientes visuelles, ...).

Les aménagements vont au-delà des seuls arrêts. Les bus sont équipés de programmes sonores à l'intérieur mais aussi à l'extérieur, pour informer la personne déficiente visuelle ou non lectrice, du numéro de la ligne, de sa destination, de l'arrêt, ... L'information pour les personnes déficientes auditives va être principalement visuelle, avec les écrans LED.

Les projets en cours : Pour rendre nos lignes totalement accessibles, nous avons encore des travaux à mener pour les personnes qui ont une difficulté cognitive. Par exemple, les personnes vont avoir besoin de se réassurer en sachant si elles sont au bon arrêt de bus, savoir si elles se rendent dans la bonne direction, ... Un groupe de travail va prochainement démarrer. Nous observons, chez l'opérateur Tisséo Voyageurs, la nécessité de sensibiliser les conducteurs. Ceux-ci nous font également part de leurs difficultés avec certains usagers parce qu'ils ne vont pas comprendre qu'elles ont une déficience et font face à un obstacle de compréhension, ou à une forte angoisse. Nous sommes actuellement dans la phase de mobilisation des agents et des personnes concernées. Il est nécessaire de faire émerger les idées et les solutions avec ces principaux acteurs afin de bien prendre en compte les besoins et contraintes de chacune des parties. Tisséo avait également travaillé en 2019 à l'expérimentation d'abris sensoriels pour les personnes ayant besoin de s'isoler (agoraphobie par exemple) avec Handi Apt, mais l'on se heurte à des obstacles de sécurité et d'architecture. Un "abri sensoriel" est conçu comme un lieu de ressourcement et de repli. L'intégration de tels abris dans la future troisième ligne de métro a été envisagée mais a rencontré des difficultés majeures de sécurité : un espace clos peut potentiellement être utilisé pour dissimuler des objets dangereux (risque d'attentats) ou pour des activités inappropriées. D'autres villes, comme Lyon, ont tenté des approches (ex: "fil bleu"), mais l'idée d'un espace fermé reste problématique.





Des réalisations probantes : Cette politique de mobilisation de l'ensemble des acteurs concernés, de réflexion commune et de concertation des parties prenantes permet des réalisations plus proches des besoins des personnes et des contraintes de l'environnement. C'est le cas du projet "Mon métro d'image en image" qui a été développé en co-construction avec plusieurs acteurs, pour améliorer l'orientation dans le métro, initialement pour les personnes sourdes. Ce projet innovant, qui a mis environ 7 ans

à se concrétiser, a été co-élaboré avec des associations, des historiens et un bureau d'études spécialisé. L'origine du projet était une demande de la communauté sourde de Toulouse, où la Langue des Signes Française (LSF) est très présente, pour aider les personnes illettrées en français à se repérer. Plusieurs pistes ont été explorées et écartées grâce à la co-construction :

- o Utiliser les œuvres d'art des stations : rejeté car trop complexe et potentiellement excluant.
- o Associer chaque station à une image d'un monument du quartier : rejeté car non applicable en dehors du centre-ville.

La solution retenue a été un système de pictogrammes en noir et blanc représentant une anecdote du quartier, une idée proposée par des étudiants d'un lycée de la communication, Lycée des Arènes à Toulouse, dans le cadre d'un partenariat. Les pictogrammes ont été conçus pour être utiles à un large public : personnes avec difficultés de lecture, enfants, personnes étrangères, et personnes malvoyantes (grâce aux silhouettes distinctives en noir et blanc). Les pictogrammes sont désormais intégrés à la signalétique dans les stations, sur le cheminement (par la Mairie de Toulouse) et sur les plans de ligne à l'intérieur des rames. Le projet "Mon métro d'image en image" a eu un impact positif au-delà de sa cible initiale et s'inspire d'initiatives internationales (Jeux olympiques de Mexico). Des outils complémentaires ont été créés, comme une boîte de jeux distribuée dans les écoles pour sensibiliser les enfants au handicap.

Des études ont montré que le premier frein à la mobilité, notamment pour les publics âgés, était souvent le non-usage. Est-ce que vous l'observez également pour d'autres publics ?

Un guide d'accessibilité a été créé en 2024 pour pallier ce manque de connaissance des usagers sur les outils existants, et la pédagogie doit s'étendre au grand public. Récemment, nous avons pu constater que des étudiants déficients visuels de l'université de Toulouse ne savaient pas que les distributeurs de titres étaient accessibles via un mode audio et des repères tactiles. La refonte du site internet « Tisséo Voyageurs » inclura un bouton "Je suis en situation de handicap" pour centraliser l'information et améliorer sa diffusion.

La pédagogie doit aussi viser le grand public pour expliquer l'utilité des aménagements (ex: bandes d'orientation et pourquoi il ne faut pas les obstruer). Ce sera le prochain grand défi. Il est essentiel de sensibiliser l'ensemble des voyageurs à la citoyenneté dans les transports, car un sentiment d'insécurité dissuade certains de prendre les transports en commun, même si l'infrastructure est accessible.

La pédagogie de l'accessibilité doit également viser les professionnels. Par exemple, une semaine de sensibilisation des conducteurs de bus aux handicaps invisibles (douleurs chroniques, surdité, handicap intellectuel, ...) a été réalisée avec succès en 2024 et sera renouvelée. Il s'agissait de rencontres organisées dans les dépôts de bus entre des conducteurs volontaires et des associations. Le "handicap invisible" est le plus difficile à appréhender pour le personnel. Des rencontres ont aussi eu lieu avec les agents de lutte contre la fraude. Les associations ont élaboré un livret avec des jeux pour faire passer les messages de manière ludique.



Quels sont les autres défis à venir ?

Les défis opérationnels futurs sont de quatre ordres. Ils incluent la création d'un référentiel, la maintenance des équipements, la gestion des données et l'impact des chantiers.

Un premier objectif est de créer un référentiel centralisé pour conserver la mémoire des décisions et des implications de chaque sujet, afin d'éviter de retravailler constamment les mêmes problématiques.

Le second est le suivi dans le temps et l'entretien des équipements d'accessibilité (ex: le remplacement des plaquettes braille qui s'abîment). Cela représente un travail conséquent.

La fourniture des données d'accessibilité en Open Data, exigée par la loi LOM, est un sujet complexe, notamment pour un grand réseau de 4000 arrêts.

Enfin, la gestion de l'accessibilité de la voirie est un défi quotidien, particulièrement avec les nombreux chantiers liés à la 3^{ème} ligne de métro, où les règles ne sont pas toujours respectées par les sous-traitants. L'accessibilité se doit de prendre en compte toutes les situations, en particulier celles temporaires ou exceptionnelles.

Merci infiniment Mme Barrau, pour votre disponibilité et pour cette très riche présentation de tous les travaux menés, en cours et à venir autour de la mobilité des habitants de Toulouse et de son agglomération. Ils illustrent par bien des aspects, les enjeux et les défis à relever pour une qualité de l'accès à la mobilité pour tous les citoyens, dans un objectif d'égalité des droits et de participation sociale.



<https://www.youtube.com/watch?v=6P0sNvln8DA>



Rencontre avec Mme Agnès Fournier et Mme Claire Richard, membres de la CARUT (Commission d'Accessibilité du Réseau Urbain Toulousain)



Mme Agnès Fournier



Mme Claire Richard

Mme Agnès Fournier, aujourd'hui en situation d'invalidité professionnelle, après un parcours en tant qu'animatrice en équithérapie et monitrice d'atelier en Esat¹, est fondatrice et présidente de l'association "Handi'Croc La Vie"². Il s'agit d'une association culturelle, solidaire et collaborative située en Haute Garonne, qui propose principalement des activités en visioconférence pour permettre aux personnes fragilisées par le handicap ou la maladie d'accéder à la culture et aux loisirs depuis son lieu de vie. L'association répond à une recommandation européenne au Rapport d'information N°648 du Sénat concernant les bénéfices de la culture dans les établissements de santé, en ouvrant gracieusement son réseau socioculturel en ligne, aux personnes hospitalisées. Avec le partenariat du CHU³ de Toulouse, les patient(e)s pourront se divertir ou s'investir, depuis leur chambre, le temps de leur hospitalisation (une semaine minimum). L'association fonde son engagement sur la reconnaissance de l'accessibilité comme premier moteur de l'inclusion, et ce, pour toutes les situations, et pas seulement celles d'obstacles physiques ou de mobilité. Elle a souhaité créer une structure valorisant d'abord la contribution citoyenne, l'individu, et la possibilité d'une participation sociale même sans sortir de chez soi.

Mme Claire Richard est assistante comptable. Elle est également membre du conseil de département de l'association « APF France handicap 31 »⁴. Elle vit son engagement comme une contribution citoyenne essentielle pour faire progresser l'inclusion. « *L'inclusion ne peut se faire sans la mobilisation active des personnes concernées* ». Son parcours d'engagement a débuté au sein de APF France handicap vers ses 18-20 ans dans les commissions d'accessibilité de sa mairie. En effet, elle a répondu à l'appel de son association qui cherchait des personnes pour les représenter. Elle a toujours eu un intérêt pour le monde qui l'entoure. : « *Pour moi, une société inclusive, ça ne se fait pas tout seul et ça ne se fait pas sans nous* ». C'est ainsi qu'elle s'est ensuite engagée sur différents sujets, dont celui de l'accessibilité et de la mobilité. Elle indique que sa présence dans les réunions a initialement surpris. Les participants n'étaient pas habitués à voir une personne avec un "grand handicap" qui travaillait. Son engagement a permis de déconstruire un grand nombre de préjugés et de montrer qu'elle mène une vie "comme tout le monde" et engagée pour l'amélioration de la vie collective.

1 Etablissement et service d'accompagnement par le travail

2 <https://handicroclavie.fr/>

3 Centre Hospitalier Universitaire

4 <https://haute-garonne.apf-francehandicap.org/>



Mme Agnès Fournier et Mme Claire Richard sont membres de la **CARUT (Commission d'accessibilité du Réseau Urbain Toulousain)**. Créée en 2008, la CARUT n'est pas seulement une instance de concertation avec la vingtaine d'associations représentatives des usagers des transports en commun en situation de handicap, « *elle est également un espace de co-élaboration* ». Les membres apportent leurs expertises d'usage, leurs connaissances techniques, se font le relais des besoins de tous les usagers, et suivent les orientations concertées et les engagements de la collectivité autour des différents objectifs retenus. « Les sujets sont en général choisis par Tisséo, avec la possibilité de proposer des thèmes » explique Claire Richard. En plus des deux séances plénières annuelles obligatoires, où sont exposés des points d'étape sur les mesures mises en œuvre, de nombreuses séances sur site sont également organisées et permettent d'échanger de façon très concrète des points à améliorer sur le réseau ou le matériel existant ou sur la conception des futurs matériels roulants.

Illustration en vidéo

https://www.youtube.com/watch?v=FrV_6kpUvTw



YouTube



Ces ateliers sur le terrain confirment la réalisation des demandes ou identifient des ajustements (affichage, réaménagement, ...). Tisséo sollicite également actuellement les associations pendant les travaux de la troisième ligne de métro, pour s'assurer de l'accessibilité à proximité des domiciles des habitants.

« *La concertation est au cœur de nos réflexions. Cela diffère radicalement d'autres commissions très institutionnelles, où les échanges sont impersonnels, les mails restent sans réponses, les modes de travail sont changeants, et avec très peu d'interactivité en dehors des commissions* » explique Agnès Fournier.





Les collaborations en continu avec les associations sont ici mises en avant : sollicitations ciblées, co-conception en amont, réponses réactives, réunions plénières avec droit de parole. Cette concertation fluide et permanente permet de considérer l'accessibilité de tous les usages : « L'accessibilité ne doit pas être vue comme bénéficiant uniquement aux personnes en situation de handicap, mais à tous à différents moments de la vie (parents avec poussettes, livreurs, touristes). C'est une approche globale qui rend l'espace plus utilisable pour chacun » précise Mme Claire Richard. « Nous nous appuyons sur le modèle HQU "Haute qualité d'usage" promu par le CRIDEV. Contrairement à une approche partant des problèmes spécifiques à chaque handicap, cette méthode est plus positive. Elle part des besoins utilitaires pour concevoir des objets et services utilisables par le plus grand nombre, sans se focaliser en amont sur les "problèmes". »

C'est cette participation active et concrète qui permet de considérer un ensemble de situations, « comme la prise en compte de sanitaires avec transfert gauche et droit pour éviter la discrimination implicite du transfert à droite, essentielle pour l'autonomie des personnes hémiplegiques » précise Mme Fournier. La concertation permet également de prendre en compte les conflits d'usage « Récemment, nous avons été sollicités pour l'expérimentation d'un quai-bus partageant trottoir et piste cyclable. Cela soulève de nombreux problèmes de sécurité. Il y a refus associatif de cet aménagement sans meilleures garanties de sécurité. »

Mme Claire Richard souligne enfin que personne n'est experte seule. « L'expertise se construit en

rassemblant les expériences, comme au sein de APF France handicap 31 où 9 élus échangent en permanence sur leurs observations. Cet engagement est également nourri par les retours du réseau national de APF France handicap et des formations spécifiques. »

Est-ce que cette valeur de travail en concertation influe elle-même sur l'accessibilité des modalités de travail coopératif ?

« Très certainement », réagit Mme Fournier. « Les associations spécialisées prennent la parole sur leur champ; à Handi'Croc La Vie, nous défendons aussi les droits des publics absents. Les réunions sont exigeantes, et il faut prendre en compte la fatigabilité des participants. Avec Tisséo, les réunions peuvent être au choix des participants, en présentiel ou en visio, et avec la possibilité de changer à la dernière minute; prototypes et tests nécessitent toutefois de se rendre sur le terrain, la visio ne suffit pas pour l'entièreté des sensations ». « Entre les deux réunions annuelles de la CARUT, il y a des ateliers où l'on aborde des thèmes plus en profondeur » explique Mme Richard. « Cela permet de travailler sur une vision globale de l'accessibilité, comme la signalétique, l'information, ... Cela permet d'intégrer aussi, des questions comme le confort, l'usage, ... »

Mme Claire Richard indique enfin que cela encourage l'engagement citoyen : « Être associée dès le début d'un projet, comme pour la nouvelle ligne de métro à Toulouse, est valorisant. Cela signifie être entendue, considérée et travailler ensemble de manière constructive. »



Quels sont , selon vous, les principaux défis ou sujets à venir pour la commission ?



- **La multiplicité des acteurs et leurs interdépendances.** Les incohérences entre acteurs créent des ruptures de parcours et empêchent la mobilité. « Si Tisséo est « au taquet » en termes d'accessibilité », explique Mme Fournier, « des arrêts de bus restent encore non accessibles faute de sécurisation de la voirie. C'est de la compétence de Toulouse Métropole. Elle a pour principe de prioriser les travaux selon la densité de la population, et pas selon les usages réels des habitants. Cela crée des points de non-accessibilité. La halle de la mobilité à Matabiau et son intermodalité sont un autre exemple. C'est un projet impliquant à la fois Tisséo, Toulouse Métropole, la région Occitanie, et la SNCF⁵. Il y a un risque de « trous » dans l'accessibilité du site, si les associations ne siègent pas auprès des 4 acteurs. Et « refaire après coup » représente un coût financier, une perte d'énergie et, mais perturbe également fortement l'accessibilité pour certains publics (repères des personnes déficientes visuelles ou des personnes avec un trouble du spectre de l'autisme).
- **La sensibilisation du grand public et pas seulement des professionnels des transports** Mme Fournier explique : « Les comportements des usagers ont un impact important sur l'accessibilité (ex. un sac laissé au sol) ou des regards hostiles en heures de pointe. Il y a un besoin de sensibiliser plus largement le public ». Mme Richard déplore cette montée de l'individualisme, « qui oblige à "stigmatiser" les espaces réservés dans les transports en commun par des marquages au sol, faute de civisme. Elle constate avec tristesse que les leçons de fraternité des années Covid ont été vite oubliées, les usagers étant retournés à leurs habitudes individualistes ». Des jeux de cartes ont été réalisés pour la sensibilisation du grand public, mais les interviewées identifient un changement d'échelle nécessaire à initier.
- **Poursuivre le développement de la réflexion sur la chaîne d'accessibilité :** Mme Richard indique que des événements ou situations récentes viennent à rappeler que la démarche d'accessibilité n'est jamais complètement acquise et nécessite une vigilance permanente. « Quand vous devez prendre des billets, les billetteries automatiques sont aujourd'hui habillées de telle sorte que quelqu'un circulant en fauteuil ne peut glisser ses genoux dessous. Est-ce normal, encore aujourd'hui, de devoir expliquer aux concepteurs la nécessité de travailler à des distributeurs aménagés ? »
- **La systématisation des formats d'information inclusifs (FALC, audiodescription, LSF).** Mme Fournier explique que Toulouse a été le premier métro de France à disposer des pictogrammes pour les personnes à besoins cognitifs spécifiques, mais également utiles aux visiteurs non francophones. Sur l'accessibilité de l'information, de multiples associations sont mobilisées pour couvrir des situations de handicap multiples. Mais les solutions développées ne sont pas systématisées sur tous les supports ou dans tous les lieux. « C'est certainement quelque chose à développer » explique Mme Fournier.

Mme Claire Richard, Mme Agnès Fournier, l'équipe de la rédaction vous remercie chaleureusement pour la présentation très concrète et détaillée de la CARUT, des différents sujets travaillés et pour la description de vos engagements et contributions régulières au sein de cette instance et ses ateliers.

Interviews menées et transcrites par Gwenaél Planchin

⁵ Société Nationale des Chemins de Fer Français