

L'accessibilité, cette notion clé du travail social



Dimension essentielle à l'inclusivité, l'accès à l'information et à la communication est fondamental pour l'autodétermination et la participation à la vie sociale ^[1].

© sepy / Adobe stock

Par **Gabriela Antener** et **Anne Parpan-Blaser**, enseignantes, Hochschule für Soziale Arbeit FHNW, Olten

L'accessibilité est un principe de base issu des discussions modernes autour des droits humains (Welti 2021). Selon la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CPDH), ce principe vise à assurer les mêmes chances et possibilités pour tou·tes, à permettre à chacun·e de participer pleinement et selon ses propres termes à la vie civique et sociale, et à combattre la discrimination structurelle des personnes en situation de handicap (Hirschberg 2021). L'accessibilité est une question centrale dans une société inclusive et équitable, et constitue donc une préoccupation majeure du travail social. Par conséquent, il est important que les services du travail social soient accessibles à tou·tes.

L'accessibilité ne compte pas seulement une dimension physique, portant sur l'environnement construit, mais aussi une dimension sociale, culturelle et communicationnelle. L'accès à l'information et à la communication est un aspect essentiel de la participation, car il permet aux personnes d'exercer leurs droits (p. ex. l'accès à l'éducation, la justice ou la politique), de prendre des décisions et de s'impliquer activement. L'accessibilité, ou l'accès sans barrière, contribue ainsi largement à l'autodétermination et au renforcement de l'autonomie — voire en constitue les fondements.

Groupes cibles et pertinence sociale de l'accessibilité

L'accessibilité vise des groupes très divers, qui rassemblent des personnes atteintes de handicaps physiques, sensoriels, cognitifs ou psychiques (soit env. 20 % de la population), et englobent d'autres personnes potentiellement

Comment citer cet article ?

Gabriela Antener et Anne Parpan-Blaser, «Accessibilité en travail social», REISO, Revue d'information sociale, publié le 11 janvier 2024, (Publication originale: ActualitéSociale, octobre 2023), <https://www.reiso.org/document/11866>

vulnérables, comme les personnes âgées, les personnes avec des handicaps temporaires dus à des blessures, maladies ou autres restrictions, ainsi que des personnes présentant des déficiences générales — sans oublier de prendre en compte la dimension intersectionnelle des discriminations (Hirschberg 2021). L'accessibilité prend une importance générale dès lors qu'on considère que tout le monde peut à tout moment être limité de manière situationnelle son fonctionnement au sens de l'OMS (2001) et rencontrer des barrières dans son environnement.

Un autre groupe cible est constitué des personnes susceptibles d'entrer en interaction avec les personnes concernées. Un accès sans barrière facilite l'interaction et diminue la nécessité d'assistance. La promotion de l'accessibilité passe autant par le développement et la structure des aménagements, des services, des technologies, de l'information et de la communication, que par les personnes qui les commandent, les dirigent ou les mettent en œuvre. Elles y contribuent activement en sensibilisant, en définissant les exigences des produits et services, et/ou en mettant des ressources à disposition.

Accessibilité et accès sans barrière : significations

En Suisse, « accessibilité » et « accès sans barrière » sont souvent employés comme synonymes. L'accès sans barrière implique l'absence d'obstacles, tandis que l'accessibilité peut être plus ou moins donnée. Tous deux désignent la façon dont des personnes en situation de handicap peuvent atteindre et utiliser des aménagements, des services, des informations ou des communications sans effort supplémentaire et sans l'aide de tiers.

Les directives légales à ce sujet sont établies par la Constitution (cf. l'interdiction de discriminer art. 8 al. 2 et l'obligation de la Confédération et des cantons de prendre des mesures contre la discrimination des personnes en situation de handicap art. 8 al. 4 Cst.). La loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand) et l'ordonnance correspondante (OHand) viennent concrétiser le mandat constitutionnel.

La Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) souligne l'importance de l'accès sans barrière à l'information et à la communication, notamment dans l'article 9 sur l'accessibilité et dans l'article 21 sur la liberté d'expression et d'opinion et l'accès à l'information. Les mesures prises par les États ratifiant la convention doivent viser à supprimer les barrières existantes et à en empêcher de nouvelles.

D'après les principes de l'universal design ^[2], tout produit, aménagement et service doit être conçu de manière à être accessible à tou·tes, ce qui implique l'établissement de normes. Si l'accessibilité n'est pas garantie, un soutien doit être offert aux personnes concernées, par exemple, sous la forme d'une assistance. Dans cette optique, toute forme de communication ou de technologie choisie par les personnes concernées (comme la communication alternative et améliorée (CAA), le braille, la langue des signes ou les technologies d'assistance) doit être acceptée et soutenue. Quant aux barrières constituées par certaines attitudes ou comportements, elles peuvent faire l'objet de mesures de sensibilisation.

Enjeux légaux et sociaux

La LHand oblige la Confédération et les entreprises publiques (p. ex. La Poste ou Swisscom) à rendre leurs services accessibles à chacun·e. Les personnes concernées peuvent exiger la suppression d'éventuelles discriminations. La Constitution oblige les cantons et les communes à ne discriminer personne dans l'utilisation de leurs services. Une proposition de révision de la LHand doit être formulée d'ici à la fin de 2023 pour obliger également les entreprises privées à rendre leurs services accessibles.

L'eCH-0059 Accessibility Standard concrétise l'accessibilité des informations et services numériques et exige l'observation du niveau de conformité AA des Web Content Accessibility Guidelines ^[3]. Elle exige également que les

informations au sujet des principales sphères de la vie ^[41] (pour les autres sphères de façon proportionnelle) soient disponibles en langue des signes et en langage facile à lire et à comprendre (FALC). Le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) publie sur son site des ressources importantes et des informations sur l'application de l'Accessibility Standard.

Malgré les directives de l'État et les normes bien documentées, l'accessibilité reste tendanciellement insuffisamment appliquée. C'est le reflet d'un problème fondamental du travail social en tant que représentant de groupes sociaux disposant de peu de ressources économiques et de peu d'influence politique (Welti 2021) : même les revendications bénéficiant d'un appui important avancent lentement, puisque leur mise en œuvre reste perçue comme un investissement pour les minorités et non pour la société tout entière.

Dans le domaine de l'information et de la communication, les personnes concernées et leur entourage doivent souvent fournir beaucoup d'efforts pour contourner les barrières. Un soutien à la communication est encore trop rarement proposé (notamment en l'absence de droit à l'aide à la communication). Les raisons se trouvent dans le manque de sensibilisation, dans le financement insuffisant des services et des structures, ainsi que dans les difficultés technologiques. Pour encourager l'inclusion et la participation, il ne faut pas seulement se concentrer sur les aspects technologiques. Le projet « Participation numérique de personnes handicapées à la formation professionnelle ^[42] » montre qu'il s'agit d'une interaction complexe de différents facteurs, qu'on pourrait décrire comme « rapports incluant » (Dederich 2013), et ce tant dans la mise en place que dans l'utilisation de médias numériques.

Conclusion et perspectives

La sensibilisation à la participation sociale et donc à la question de l'accessibilité avance et peut se targuer de quelques succès. Aujourd'hui, l'accent est mis démesurément sur l'application de directives et de dispositions minimales. Les organisations du travail social pourraient aller plus loin et montrer l'exemple, surtout quand elles s'occupent elles-mêmes de participation. Prendre l'accessibilité au sérieux impliquerait de toujours assurer un accès sans barrière via différents moyens (multimodalité), d'introduire l'universal design comme principe de base, et d'inclure des personnes concernées dans le développement et l'évaluation des services. Tout ceci dans le but de créer des structures dans lesquelles les personnes en situation de handicap se sentent toujours les bienvenues. Le chemin vers une société sans barrière est encore long, mais chaque pas en vaut la peine — pour tout le monde.

Littérature

- Dederich, Markus, « Bilanz : Inklusion in der Erwachsenenbildung », in Burtscher, Reinhard/Ditschek, Eduard/Ackermann, Karl-Ernst/Kil, Monika/Kronauer, Martin (dir.), Zugänge zu Inklusion. Erwachsenenbildung, Behindertenpädagogik und Soziologie im Dialog, Bielefeld, Bertelsmann, 2013, pp. 65-69.
- Hirschberg, Marianne, « Barrieren als gesellschaftliche Hindernisse – Sozialwissenschaftliche Überlegungen », in Schäfers, Markus/Welti, Felix (dir.), Barrierefreiheit – Zugänglichkeit – Universelles Design. Zur Gestaltung teilhabeförderlicher Umwelten, Bad Heilbrunn, Verlag Julius Klinkhardt, 2021, pp. 23-35.
- Welti, Felix, « Zum Verständnis von Barrieren und Barrierefreiheit aus rechtswissenschaftlicher Sicht », in Schäfers, Markus/Welti, Felix (dir.), Barrierefreiheit – Zugänglichkeit – Universelles Design. Zur Gestaltung teilhabeförderlicher Umwelten, Bad Heilbrunn, Verlag Julius Klinkhardt, 2021, pp. 9-22.
- World Health Organization?, [International classification of functioning, disability and health: ICF](#), Genève, World Health Organization, 2001.

^[41] Cet article a initialement été publié en octobre 2023 sous le titre « Accessibilité en travail social » dans [ActualitéSociale](#), la revue spécialisée en travail social de l'association faîtière AvenirSocial avec qui REISO entretient un partenariat rédactionnel.

^[42] Universal design ou design universel est un concept de design qui a pour but de s'assurer que tout aménagement, produit, programme ou service soit conçu de manière à être utilisé par toute personne sans adaptation nécessaire.

^[43] Les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) ou directives d'accessibilité du contenu web sont un ensemble de normes internationales pour l'accessibilité digitale. La version actuelle des WCAG 2.1 rassemble au total 78 critères, divisés en douze recommandations et trois niveaux de conformité (A, AA, AAA).

^[44] Cela comprend les informations qui concernent la vie et la santé (p. ex. comportement en cas d'urgence, sécurité publique, etc.), les informations relatives à l'exercice des droits politiques et personnels (p. ex. accès à la justice, informations sur les élections et votations), les informations sur la prévention des violences et la prévention sanitaire, les informations relatives à l'exercice des droits et obligations, et les informations s'adressant avant tout aux personnes en situation de handicap (p. ex. AI, droit de la protection de l'adulte, etc.). Doivent également être mises à disposition (de manière proportionnelle) en langage facile à lire ou en langue des signes les informations concernant les domaines suivants : le système éducatif, le travail, la vie de famille, le logement, les loisirs et les services centraux fournis par la collectivité.

^[45] [En savoir plus](#)

Lire également :

- Andrea Lutz et al., [«Concevoir une autre promotion de la santé»](#), REISO, Revue d'information sociale, publié le 16 février 2023
- Valentine Perrelet, Emilie Chanclud, et Aline Veyre, [«Hors de chez moi et accessible. C'est possible?»](#), REISO, Revue d'information sociale, publié le 30 janvier 2023
- Irina Ionita, [«Bien vieillir chez soi: attentes et besoins»](#), REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 11 avril 2022
- David Parrat, Yves Jackson, Juan Felipe Rodriguez Morales et Franck Schneider, [«Migration, médias sociaux et infos médicales»](#), REISO, Revue d'information sociale, publié le 17 février 2022
- Julie Hausammann, Mariel Pfefferlé et Aline Veyre, [«Traduire en FALC pour favoriser l'inclusion»](#), REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 22 novembre 2021
- Eline De Gaspari, Chester Civelli et Gloria Repond, [«Questionner pour favoriser l'inclusivité»](#), REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 25 octobre 2021
- Julia Schaad et Stéphanie Cavallero, [«Informer de l'offre culturelle inclusive, ce défi»](#), REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 2 septembre 2021
- Marie-Odile Cornaz, [«Ecouter et mieux voir, voir et mieux entendre»](#), REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 2 août 2021
- Monique Richoz, [«Rendre la visite au musée «Accès-Cible» »](#), REISO, Revue d'information sociale, mis en ligne le 10 juin 2021