

# **AccessibilitÉS pour toutes et tous, Pour une Genève inclusive**

## **Rapport de synthèse Résumé**

novembre 2019





## **REMERCIEMENTS**

Je tiens à remercier chaleureusement Olivier Dufour, Chef de projet pour le compte de notre fédération.

Ont également apporté leur expertise à ce travail Mme Francesca Cauvin, coordinatrice, chargée de projets au Département de la cohésion sociale et de la solidarité de la Ville de Genève, ainsi que l'équipe de la société id-Geo Sàrl, Jason Borioli, Antoine Bellwald, Aurore Crettenand et Sébastien Kessler et l'Association Forum Démocratie participative avec Nicolas Kunzler et Geneviève Herold. À elles et à eux, toutes et tous, va également notre reconnaissance.

La Ville de Genève a en outre grandement contribué, par la mise à disposition d'un groupe de suivi, piloté par le Directeur-adjoint du Département de la cohésion sociale et de la solidarité, Serge Mimouni et composé des représentant·e·s suivant·e·s des différents Départements municipaux: Hossam Adly et Claudia Rucci (Finances et Logement), Stéphane Birchmeier (Cohésion sociale et solidarité), Isabelle Chavan (Environnement urbain et sécurité), Philippe Esteban (Constructions et aménagements), Jeanne Pont (Culture et sports), Alain Schweri (Autorités). En outre, les groupes focalisés d'usager·ère·s ont été animés par Sandrine Gilliéron et Izabela Herzog du Service social. Merci à tou·te·s ces professionnel·le·s pour leur engagement au service de ce projet !

Enfin, nos remerciements vont aux agent·e·s de la Ville de Genève qui ont participé à ce projet et, « last but not least », nos remerciements vont aux usagères et usagers qui se sont fortement engagés tant lors des entretiens de groupes focalisés que lors de l'Atelier de consensus, engagement précieux qui a permis que ce projet soit inclusif.

Notre gratitude va également à nos financeurs : le fonds municipal G'innove et une fondation privée genevoise, sans lesquels cette réalisation n'aurait pas été possible.

*Marjorie de Chastonay*

*Présidente de la FéGAPH*

## RÉSUMÉ

En Suisse, une personne sur cinq est aujourd’hui considérée comme « handicapée » au sens de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur l’élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand)<sup>1</sup>. De plus, dans un futur très proche, les personnes âgées de plus de 65 ans seront plus nombreuses que les jeunes de moins de 20 ans, une réalité démographique qui implique une augmentation du nombre de personnes qui développent des incapacités liées à l’âge et qui peuvent entraîner des situations de handicap. Les cadres juridiques fédéral (*principalement la Constitution fédérale du 18 avril 1999, la LHand et la Convention des Nations Unies du 13 décembre 2006 relative aux droits des personnes handicapées, CDPH*)<sup>2</sup> et genevois (*Constitution de la République et canton de Genève de 2013, Loi sur l’intégration des personnes handicapées du 26 novembre 2003 (LIPH), Loi sur les constructions et les installations diverses (LCI)*), ont évolué ces vingt dernières années. En passant du paradigme médical à celui centré sur les droits des personnes, ils exigent désormais une accessibilité et une autonomie largement améliorée, si ce n’est complète, pour toutes et tous aux infrastructures et aux prestations.

Pourtant, de nombreux obstacles demeurent, comme le détaille le rapport alternatif remis à l’ONU en 2017 par Inclusion Handicap, association faîtière des organisations suisses de personnes handicapées. Le constat général, issu du rapport, est l’occasion d’appeler les collectivités publiques à se montrer exemplaires en matière d’accessibilité universelle dans leurs infrastructures, prestations et administrations.

C’est dans ce contexte que le Département de la cohésion sociale et de la solidarité de la Ville de Genève a initié fin 2017 une démarche de recherche-action avec comme objectif celui de formuler des recommandations visant la mise en place d’une politique municipale d’accessibilité incluant les personnes en situation de handicap.

Le présent rapport restitue la première phase de cette démarche qui comporte un diagnostic sur l’accès aux services municipaux par les personnes vivant avec des incapacités.

Ce processus a été conduit en partenariat avec la FÉGAPH, (association faîtière regroupant 22 associations intervenant dans le domaine) et la société id-Geo Sàrl, spécialisée dans la conception de mesures d’accessibilité.

### **Le processus de diagnostic a été déployé en trois étapes :**

1. Les services municipaux ont été invités à renseigner un **questionnaire** destiné à sonder leur perception quant à la problématique du handicap et à dresser un premier inventaire des mesures existantes et de celles envisagées. Les réponses au questionnaire ont mis en évidence une grande disparité entre les services dans les mesures implémentées, les services culturels étant ceux avec la plus riche expérience. Il ressort du questionnaire que les services sont ouverts à la mise en place de mesures, telles que l’amélioration des accès au bâti, la sensibilisation du

---

<sup>1</sup> RS 151.3, état au 1er janvier 2017 : [www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002658/index.html](http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20002658/index.html).

<sup>2</sup> <sup>2</sup> RS 101, état au 1<sup>er</sup> janvier 2018 : [www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html](http://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19995395/index.html).

personnel en matière d'accueil et de communication et la diffusion ciblée de l'information via différents médias;

2. Trois **groupes focalisés**, composés de participant·e·s vivant avec différentes incapacités, ont apporté des éléments essentiels relatifs à leurs aspirations d'être davantage inclus·e·s dans la société. Les besoins prioritaires évoqués ont notamment concerné : la sécurisation des aménagements urbains, la nécessité de sensibiliser, autant les professionnels que le public aux spécificités des situations de handicap, une exigence accrue d'information et de communication et enfin leur souhait de participer activement aux processus de décision, i.e. la volonté de contribuer au « vivre ensemble » ;
3. Un **atelier de consensus** a finalisé le diagnostic participatif. Cette rencontre qui a rassemblé des représentant·e·s des services et des usagères et usagers concerné·e·s été l'occasion de mettre en perspective les deux volets de l'enquête (le questionnaire aux services et les entretiens en groupes focalisés) dans le but d'en dégager des pistes d'action

Sur la base des éléments récoltés, quatre domaines d'action, entrant dans le cadre des compétences communales ont pu être dégagés. Ces champs d'action figurent par ailleurs dans la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), que la Suisse a ratifiée en 2014.

Le concept d'accessibilité universelle, à savoir : «... la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale » (CDPH), préside les recommandations résumées ci-dessous.

Aussi, bien que les champs d'actions soient présentés de manière compartimentée dans le but d'en faciliter la compréhension, c'est une approche intégrée qui en est préconisée dans un but d'équité des chances en matière d'accès au service public.

#### **A. Aménager et sécuriser l'environnement urbain :**

Parmi les utilisateurs·et utilisatrices de l'espace public, figurent de nombreuses personnes rencontrant des difficultés sensorielles, motrices, ou des limitations au niveau de la perception et de l'interaction avec autrui. De nombreux seniors sont également confronté·e·s à ces incapacités qui se transforment en handicap lorsque l'environnement se révèle hostile.

Il s'agit pour la municipalité de systématiser des critères d'accessibilité universelle qui fassent partie des pondérations d'intérêts inhérentes aux usages de l'espace et des bâtiments publics. L'enjeu réside dans la mise à disposition d'outils de diagnostic abordant autant que possible l'ensemble des « services » associés à un lieu public, au-delà des simples normes de constructions adaptées (SIA500 et VSS 640075 par exemple).

#### **B. Former, sensibiliser, faire connaître :**

Bien que la perception du handicap et de sa prise en compte par la société ait évolué, d'une vision socio-sanitaire (soigner, assister) à son inclusion parmi les

droits fondamentaux, la sensibilisation du grand public demeure un défi à relever. Les collectivités publiques sont aux premières loges pour former leur personnel à l'accueil et à l'inclusion des personnes vivant avec des incapacités ainsi que pour lancer des campagnes de sensibilisation du grand public afin que ces droits soient davantage connus et partagés.

### **C. Diffuser l'information :**

Les nouvelles technologies permettent aujourd'hui aux personnes vivant avec des incapacités de mieux appréhender leur environnement et de bénéficier d'un accès facilité à de nombreux services. Il s'agit dès lors de profiter pleinement de ces nouvelles possibilités pour diffuser une information ciblée, par exemple, sur l'aménagement des lieux publics, sur les possibilités d'un accueil adapté, sur les nouveautés facilitant l'accès à telle ou telle prestation, etc.

### **D. Consulter, co-construire, faire participer :**

Dans le processus de mise en œuvre de mesures d'inclusion, on ne saurait faire abstraction des compétences des nombreuses associations représentant les usager·ère·s en situation de handicap présentes sur le territoire genevois. La configuration de ces concertations est à imaginer avec les acteurs du domaine : une plateforme d'associations dédiées en collaboration avec le Canton, des rencontres par thème avec les associations compétentes et d'autres communes, etc., l'important étant de bénéficier de l'expertise des usager·ère·s et des professionnel·le·s compétent·e·s dès le début de la conception des mesures.

## **En conclusion du rapport, un plan d'action détaillé décline ces recommandations en dix-sept mesures concrètes.**

Les annexes comprennent le détail des réponses au questionnaire, la grille d'évaluation des groupes focalisés, des exemples d'actions en accessibilité menées par d'autres villes et des considérations budgétaires.

### Note de terminologie

**À noter que, dans le présent rapport, l'expression « personne handicapée » n'est utilisée qu'en référence aux lois et statistiques, s'agissant de la terminologie officielle.** Quant à l'expression, de plus en plus utilisée, de « personne en situation de handicap », elle n'est pas adaptée pour définir une personne vivant avec des incapacités et qui peut vivre, ou pas, des situations de handicap selon le contexte de réalisation de ses habitudes de vie (cf. Définition de l'handicap et de l'accessibilité universelle dans le Rapport de synthèse, pp 13 et ss). Répétée sans en connaître le contexte, elle n'est que le remplacement de « personne handicapée ». **Au regard de ce qui précède, il est préconisé d'ancrer le projet « AccessibilitÉS » dans l'expression « personne vivant avec des incapacités ».**

### Note sur la population concernée, page suivante

### Nombre de personnes vivant avec des incapacités :

selon OFStat (2015): en Suisse, 1'800'000 personnes vivent avec des incapacités / 8'544'527 hab. (au 31.12.2018) soit 21,6%

→ reporté à la Ville de Genève (203'113 hab. au 31.12.2018) : → 43'872 personnes vivant avec des incapacités ;

→ reporté au canton de Genève (501'748 hab au 31.12.2018) : → 108'378 personnes vivant avec des incapacités (dont vivant en EMS: 5236, en EPH: 1192 Total: 6428) ;

selon OMS (2011) : 1 personne/7 ou 15% de la population:

soit en Suisse (8'544'527 hab. au 31.12.2018) : -> 1 pers./7 = 1'220'647 ou -> 15% = 1'281'680 pers. vivant avec des incapacités ;

→ reporté à la Ville de Genève (203'113 hab. au 31.12.2018) : → 1 pers./7 = 29'016 ou 15% = 30'467 pers. ;

→ reporté au canton de Genève (501'748 hab. au 31.12.2018) : → 1 pers./7 = 71'678 ou 15% = 75'262 pers. vivant avec des incapacités.

**Chef de projet pour la Fégap** : Olivier Dufour

**Coordinatrice chargée de projets à la Direction du Département de la cohésion sociale et de la solidarité** : Francesca Cauvin

**Contact Fégap** : [info@fegaph.ch](mailto:info@fegaph.ch) et [www.fegaph.ch](http://www.fegaph.ch)

### **Impressum**

#### **Auteurs et autrice :**

Fégap : Olivier Dufour [info@fegaph.ch](mailto:info@fegaph.ch)

id-Geo Sàrl : Antoine Bellwald, Jason Borioli, Aurore Crettenand et Sébastien Kessler  
[info@id-geo.ch](mailto:info@id-geo.ch)

Le langage épïcène est utilisé dans l'ensemble du texte

**Impression** : Imprimerie Trajets <https://www.imprimerie-trajets.ch>

Novembre 2019

Ce rapport est consultable en ligne : <http://fegaph.ch/guide/ville-de-geneve/>

### **Communiqué de presse de la Ville de Genève du 7 décembre 2017**

## **Pour une Genève inclusive: la parole aux usagers et usagères**

La Fédération genevoise des associations des personnes handicapées et de leurs proches (FÉGAPH) lance un diagnostic sur l'accès aux services municipaux pour les personnes en situation de handicap. En collaboration avec le Département de la cohésion sociale et de la solidarité (DCSS), une enquête sera réalisée auprès des 19 associations

membres de la Fédération, ainsi qu'auprès d'autres usager·ère·s concerné·e·s, notamment les personnes âgées.

C'est une approche innovante puisque, pour la première fois, **la parole des usager·ère·s sera au cœur de la réflexion**. Cette enquête est soutenue par le programme d'encouragement à l'innovation sociétale [G'innové](#), géré par le Département des finances et du logement, ainsi que par une fondation privée genevoise. Elle donnera lieu à la publication d'un **catalogue de mesures** dans plusieurs domaines, dont l'accessibilité statique, la sensibilisation du personnel municipal, l'employabilité des personnes ou encore l'entraide. Les projets jugés prioritaires par l'ensemble des parties prenantes (administration et usager·ères·s) seront présentés au Conseil administratif de la Ville de Genève.

**Esther Alder**, Conseillère administrative en charge de la cohésion sociale et de la solidarité, souligne que «l'expertise dont disposent les associations membres de la FéGAPH va contribuer à élaborer les bases pertinentes pour une politique en matière de handicap réclamée par le Conseil municipal. Elle garantit par ailleurs la participation des usagers et usagères.»

### **2.1.1. Une question primordiale**

L'inclusion des personnes en situation de handicap est une priorité de la Ville de Genève qui déploie déjà diverses mesures en matière d'accessibilité. Genève en effet compte entre **27'000 et 34'000 personnes de plus de 15 ans directement concernées par la question du handicap**, soit près de 12% de la population. Cette proportion progresse avec l'avancée en âge. La Ville a déjà adopté des **mesures spécifiques**, notamment en matière d'accessibilité aux bâtiments, ainsi que dans le domaine culturel avec de nombreuses actions permettant aux personnes en situation de handicap de profiter de l'offre culturelle.

La Présidente de la [FéGAPH](#), Marjorie de Chastonay, relève qu'«un projet d'une telle ampleur, incluant les personnes directement concernées, permettra d'avoir une vision transversale de leurs besoins et des solutions d'accessibilités. Rien pour nous, sans nous, la solution c'est l'inclusion!».

Pour Sandrine Salerno, Conseillère administrative en charge du développement durable, «il est important que les **pratiques différenciées de l'espace public** et les besoins de tous et toutes puissent être pris en compte. Cela s'inscrit dans la politique municipale de diversité fondée sur l'inclusion sociale».

L'OMS définit le handicap comme une «conséquence sociale de la déficience fonctionnelle». Cette définition permet de mesurer l'importance de l'environnement qui, selon qu'il soit «ami» ou «hostile», a des conséquences capitales sur ce type de trouble. D'où la nécessité de prendre en considération l'ensemble des obstacles qui empêchent celles et ceux qui sont concerné·e·s de manière durable par des difficultés de mobilité, de perception ou de communication, de participer activement à la vie de la communauté.