



Guide pratique pour des services publics accessibles

Avec les recommandations d'expert-es en situation
de handicap, de proches et de professionnel·les
du conseil social et de l'administration

Agile est la faîtière suisse des organisations d'entraide et d'autoreprésentation de personnes avec handicap. Nous représentons les intérêts communs et défendons les droits de toutes les personnes avec handicap.



Les symboles utilisés sur la couverture représentent l'accessibilité, les services publics et le guide.



Ces symboles sont utilisés dans le guide pour repérer le glossaire, les informations et les contacts.

MENTIONS LÉGALES

Guide pratique pour des services publics accessibles. Avec les recommandations d'expert-es en situation de handicap, de proches et de professionnel·les du conseil social et de l'administration. Juin 2026. 40 pages. | **Éditrice** Agile – Les organisations de personnes avec handicap, Effingerstrasse 55, 3008 Berne, info@agile.ch | **Autrices** Claudia Schuwey, Nicole Odermatt | **Collaboration** Raphaël de Riedmatten, Simone Leuenberger, Silvia Raemy | **Traduction** Christie Cardinali | **Relecture** Raphaël de Riedmatten | **Correction** Daisy Maglia, db Korrektorat | **Mise en page** Karin Hutter et Mirja Lüthi, Fundtastic

Sensibilisation

	Résumé	4
1	Préface	7
2	Contexte, objectif et public cible du guide	8
3	Questions et recommandations relatives à la suppression des barrières	10
	3.1 L'accessibilité physique et l'orientation sont-elles garanties?	11
	3.1.1 Check-list – Accessibilité physique	11
	3.1.2 Fournir des informations sur les moyens et cheminements sans obstacles	12
	3.1.3 Obtenir des conseils sur la construction sans obstacles	12
	3.2 Dans quelle mesure votre communication est-elle accessible?	13
	3.2.1 Entrer en communication: se renseigner suffisamment tôt sur les besoins	13
	3.2.2 Entretiens et soutien sur place	13
	3.2.3 Communication directe à distance (téléphone et alternatives)	17
	3.2.4 Lettres et formulaires papier	18
	3.2.5 Formats numériques	19
	3.2.6 L'utilisation de la langue facile à lire et à comprendre (FALC) et du langage clair comme thème transversal	22
	3.3 Comment mieux soutenir les personnes face à la complexité administrative?	24
	3.3.1 Mettre à disposition des informations numériques	24
	3.3.2 Proposer des entretiens personnels et une personne de contact stable	24
	3.3.3 Faciliter les processus	25
	3.3.4 Faciliter l'accès à une aide externe	26
	3.3.5 Empêcher le non-recours aux prestations sociales	29
	3.4 Votre personnel a-t-il été formé par des expert-es expérimenté-es?	30
	3.4.1 Thèmes de formation importants	30
	3.4.2 Implication de personnes disposant d'une expérience pratique (expert-es par expérience)	32
4	Autres possibilités de soutien pour les administrations	33
5	Remerciements	33
6	Sources	34
7	Annexe	36
	A Glossaire	36
	B Formulaire «Vérification des besoins en matière d'accessibilité»	3

Résumé

Que propose ce guide?

Le guide «Pour des services publics accessibles» vise à rendre les services publics plus accessibles et inclusifs, conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Il offre des recommandations concrètes et applicables au quotidien, une prise en compte des diverses réalités de vie des personnes en situation de handicap, des liens utiles et des contacts spécialisés pour obtenir un soutien complémentaire.

Groupes cibles

Ce guide s'adresse en priorité aux responsables, collaboratrices et collaborateurs des services publics chargés de fournir des prestations sociales. Cependant, de nombreuses recommandations sont également pertinentes pour d'autres unités administratives, organisations et entreprises souhaitant mettre en œuvre des processus inclusifs.

Principes de base

Le contenu repose sur les obstacles fréquemment rencontrés dans les services publics. Il a été élaboré à partir d'entretiens et de questionnaires menés auprès d'expert-es vivant avec différents handicaps ou ayant une expérience des maladies psychiques, de personnes proches et de professionnel·les d'associations et d'administrations. Par ailleurs, d'autres expert-es et organisations ont été consulté-es, et une conférence a été organisée par Agile sur le thème du (non-)recours aux prestations sociales et sur les moyens de lever les obstacles existants.

Points clés

1. Principes généraux et besoins individuels

Le guide met l'accent sur des principes et des recommandations générales utiles dans la plupart des interactions avec les personnes vivant avec différents types de handicap. L'accessibilité dépend toutefois de plusieurs facteurs, notamment des particularités des handicaps, des conditions de vie, et des interactions de ces facteurs avec un environnement non accessible. Il est donc essentiel de considérer les personnes et, au-delà de ces principes généraux, de s'interroger sur les besoins de chacune d'entre elles.

2. Accessibilité physique

Selon le handicap, des mesures spécifiques sont nécessaires pour garantir l'accessibilité. Exemple: absence de marches, pièces et passages suffisamment larges, suppression d'obstacles physiques, orientation visuelle et auditive signalétique tactile ([accessibilité multisensorielle A2](#)), tels que des panneaux, l'usage du [braille A2](#), ou le guidage au sol.

Il est recommandé d'informer à l'avance, de manière claire et concrète, sur les chemins et moyens accessibles au sein de vos infrastructures. Cela facilite l'orientation et réduit le stress et les efforts supplémentaires.



Pour aller plus loin:

[Réseau pour la construction adaptée](#)

3. Communication accessible

Recommandations générales: une enquête préalable sur les besoins en matière d'accessibilité permet d'éviter des demandes de renseignements inutiles et un surcroît de travail pour toutes les parties concernées (voir le formulaire «Vérification des besoins en matière d'accessibilité» en annexe).

L'utilisation du langage clair ou du FALC facilite la compréhension. Les agences de traduction peuvent vous accompagner dans cette démarche. À noter que l'utilisation du langage clair ne remplace pas le langage simplifié ou langage facile à lire et à comprendre (FALC), car ils s'adressent à des publics différents.

Discussions et soutien sur place: clarifiez les rôles et les attentes, autorisez l'accompagnement et encouragez un climat de respect mutuel. Adressez-vous directement aux personnes concernées, au lieu de vous tourner uniquement vers leurs accompagnant-es. Ne proposez pas d'aide sans qu'elle soit sollicitée. La formation du personnel par des expert-es concerné-es contribue à instaurer une base de dialogue solide et de confiance (voir point 5). Mesures spécifiques:

- **Les besoins des personnes avec handicap visuel** varient selon le type et le degré de handicap. Voici quelques exemples: signalétique bien visible, repères acoustiques, descriptions verbales et orientation tactile.
- Pour **les personnes en situation de handicap auditif**, il est essentiel de proposer des informations visuelles, des moyens de communication écrite ainsi que, selon les besoins, une interprétation en langue des signes ou l'utilisation de la langue parlée complétée [A2](#). Pensez également à informer sur les systèmes d'aide à l'écoute [A2](#) disponibles, en précisant leur type.
- En cas de **handicap physique**, il est souvent nécessaire de prévoir un mobilier adapté afin de garantir des conditions d'échanges équitables et confortables.
- Les **personnes avec handicap cognitif** ont généralement besoin d'une langue facile à lire et à comprendre (FALC), parfois accompagnée de supports visuels, afin de faciliter la compréhension.
- Dans les interactions avec des **personnes vivant avec des troubles psychiques ou de l'instabilité émotionnelle** – ou plus largement dans toute relation humaine – il est utile de prêter attention aux facteurs susceptibles de générer du stress ou de renforcer un sentiment d'insécurité. Une

compréhension de base des processus psychologiques, des effets possibles des traumatismes et de la stigmatisation est essentielle. Il est tout aussi important de prendre conscience des dynamiques relationnelles lors des rencontres, et de réfléchir à ses propres réactions ainsi qu'à ses capacités d'autorégulation.

- Les **personnes autistes** quant à elles, tirent souvent profit de rendez-vous planifiés par écrit, de l'envoi préalable de mots-clés pour préparer la discussion, d'aides spécifiques et de pauses durant les échanges. Une communication claire et structurée, une réduction des stimuli et des processus prévisibles sont également bénéfiques. Il est recommandé de les informer le plus tôt possible en cas de changement et de tenir compte de leurs routines quotidiennes.

Communication à distance: certaines personnes, notamment celles vivant avec un handicap auditif, ont besoin d'alternatives au téléphone pour pouvoir échanger efficacement. Ces solutions peuvent également être utiles pour les personnes vivant avec des troubles psychiques, des formes de neurodivergence ou des maladies comme le Covid long.

Remarque sur la langue: nous nous efforçons d'utiliser les termes privilégiés par les personnes et les communautés concernées, tout en étant conscients que les préférences peuvent varier.

Correspondance écrite: dans les lettres et les formulaires, il est recommandé d'utiliser un langage simple et clair, tout en tenant compte des besoins spécifiques, comme la possibilité d'un envoi électronique des documents. Lorsque cela est possible, il est également souhaitable de proposer un entretien d'accompagnement en cas de décision négative.

Formats numériques: informez de manière proactive les usagères et usagers de vos services sur les formats accessibles disponibles. Veillez à respecter les normes d'accessibilité eCH-0059 (état août 2025). Pour en savoir plus sur les différents formats, vous pouvez consulter le récapitulatif sur l'accessibilité numérique disponible à l'adresse suivante: www.agile.ch/fr/artikel/accessibilite-numerique-services-publics.

4. Soutien face à la complexité administrative

Les personnes en situation de handicap, ainsi que leurs proches, identifient plusieurs éléments comme particulièrement utiles dans leurs démarches:

- **Des informations en ligne accessibles** telles que des FAQ, des vidéos explicatives ou des outils de vérification des droits
- **Des entretiens personnels**, notamment au début du processus, en complément de la communication écrite
- **Des personnes de contact stables** dans les situations complexes, pour assurer un suivi cohérent
- **Une simplification des procédures**, grâce à un accompagnement dès le départ, à des aides à l'autonomie, à une orientation vers des offres accessibles (notamment par les pair-es), et à des décisions rendues dans les meilleurs délais
- **Informations accessibles** et en plusieurs langues permettant d'éviter le non-recours aux prestations sociales

5. Formation du personnel par des expert-es

Les formations dispensées par des expert-es expérimenté-es permettent aux collaboratrices et collaborateurs de mieux comprendre les réalités quotidiennes des personnes en situation de handicap qui sollicitent des prestations. Ces formations favorisent également un échange direct, dans lequel les réalités professionnelles du personnel administratif peuvent être abordées, ce qui peut renforcer la compréhension mutuelle et l'efficacité du soutien.

Parmi les **thèmes de formation essentiels** figurent notamment:

- Les bases juridiques liées au handicap
- Les besoins particuliers en fonction des différentes situations de handicap
- Le validisme (agile.ch) et la discrimination (inter-sectionnelle) [A2](#)
- La santé psychique
- La sensibilité interculturelle
- La communication accessible et respectueuse

Les thèmes peuvent varier en fonction de la mission et des exigences des autorités ainsi que des développements actuels.



Avez-vous des remarques?

Vos retours sont précieux pour nous permettre d'améliorer ce guide:
info@agile.ch, 031 390 39 39

1

Préface

Les administrations et services publics jouent un rôle essentiel dans la construction d'une société inclusive et sans obstacles. Elles contribuent de manière significative à garantir à toutes les citoyennes et tous les citoyens une participation égale à la vie publique, un droit qui doit être accordé sans restriction aux personnes en situation de handicap.

Mais qu'est-ce qu'une administration ou une organisation véritablement sans barrières? Dans quelle mesure les services administratifs sont-ils réellement accessibles aux personnes en situation de handicap ou à leurs proches, souvent confrontés à un quotidien particulièrement complexe? Il n'est pas toujours facile de répondre à ces questions.

Jusqu'à présent, l'accent a souvent été mis sur ses adaptations architecturales comme l'installation de rampes ou de toilettes accessibles. Ces mesures sont certes importantes, mais elles ne sont pas suffisantes.

L'accessibilité va bien au-delà: des formulaires compréhensibles, des services d'assistance adaptés, une communication inclusive et des procédures simplifiées peuvent considérablement faciliter – voire permettre – l'accès aux services publics.

Ce sont souvent de petits obstacles, apparemment insignifiants, qui deviennent de véritables barrières pour les personnes concernées. Ils compliquent leur quotidien, limitent leur autonomie et restreignent leur indépendance. En supprimant activement ces obstacles, vous créez non seulement des conditions plus équitables, mais vous améliorez aussi l'efficacité des processus et la qualité des services.

Ce guide s'appuie sur l'expérience et l'expertise des personnes en situation de handicap, de leurs proches et de conseillers et conseillères spécialisé-es. Il vise à identifier et à éliminer les obstacles de manière ciblée. Je le considère personnellement comme un outil précieux et vous le recommande vivement pour développer des services publics ouverts à toutes et tous, garantissant une véritable inclusion.



Maud Theler

Membre du comité d'Agile, cheffe d'un service social en Valais, députée au Grand Conseil, Valais

2

Contexte, objectif et public cible du guide

Avancées et défis en matière d'accès aux services publics

L'égalité d'accès aux services publics, à une communication sans barrières et à une assistance adaptée constitue un droit fondamental, garanti par plusieurs textes législatifs et réglementaires¹.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur l'égalité pour les personnes handicapées (LHand) en 2004, et la ratification de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées en 2014, la Suisse a accompli des avancées importantes en matière d'inclusion. Cependant, les progrès réalisés ne sont pas homogènes sur l'ensemble du territoire.

Des disparités régionales subsistent, et en même temps, il est clair qu'il reste encore beaucoup à faire pour garantir une participation pleine et effective des personnes en situation de handicap.

Cela se reflète notamment dans les interactions avec les administrations. Si certaines personnes concernées ou parents d'enfants en situation de handicap font part d'expériences positives, beaucoup d'autres rencontrent encore des difficultés: procédures bureaucratiques complexes, informations peu claires ou non accessibles, obstacles communicationnels, architecturaux ou techniques.

L'accessibilité profite à tout le monde

Environ 1,9 million de personnes en situation de handicap vivent en Suisse, soit 22 % de la population². Avec l'évolution démographique et l'allongement de l'espérance de vie, leur proportion augmente, tout comme le besoin de services publics sans obstacles.

Les personnes sans handicap en bénéficient également, notamment grâce à un langage clair et à des processus simplifiés.

Les autorités y trouvent aussi leur avantage: des informations accessibles et compréhensibles ainsi que des procédures claires facilitent la communication, réduisent les malen-

tendus, diminuent le nombre de demandes et renforcent la compréhension et la confiance mutuelles.

De nombreuses organisations non gouvernementales qui offrent un conseil aux personnes en situation de handicap ne sont pas en mesure répondre à toutes les demandes, faute de moyens. Des processus et des informations accessibles de la part des administrations leur facilitent le travail, en réduisant le besoin de conseil.

¹ Voir l'article 8 alinéa 2 de la Constitution, la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (Art. 4 al. 1 let. i, art. 9, art. 21 a, b, art. 26) ainsi que la loi sur l'égalité pour les personnes handicapées (art. 3e, art. 5 al. 1, art. 2, al. 4).

² OFS (n.d.).

Les administrations face à leurs propres défis – un guide pratique proche de la réalité du terrain

Les administrations doivent répondre à des exigences juridiques croissantes, gérer des délais très courts et tenir compte de la complexité des réalités vécues par les personnes qui ont recours à leurs services – des défis qui requièrent des compétences diversifiées et une grande capacité d'adaptation.

Le guide a pour objectif d'alléger cette charge de manière ciblée. Souvent, des améliorations significatives peuvent être mises en œuvre avec peu d'effort. Cela bénéficie, d'une part, aux personnes en situation de handicap qui sollicitent les services administratifs, et d'autre part, aux collaboratrices et collaborateurs – qu'elles et ils soient en situation de handicap ou non – qui assurent ces prestations.

Ce que propose le guide

- Il sensibilise aux obstacles fréquents dans les différents domaines administratifs, en tenant compte des diverses réalités de vie des personnes en situation de handicap.
- Il aide les responsables à évaluer le niveau d'accessibilité de leur organisation et à identifier les axes d'amélioration.
- Il offre un premier aperçu des informations utiles pour lever ces obstacles.
- Il fournit des conseils pratiques ainsi que des indications sur les ressources complémentaires et les offres de soutien disponibles.

Public cible

Le guide s'adresse en priorité au personnel des administrations publiques en contact direct avec des usagers en situation de handicap, ainsi qu'aux responsables des processus et des structures administratives. Les chapitres 3.3 et 3.4 ciblent plus particulièrement les administrations chargées de fournir des prestations sociales.

Sans prétention d'exhaustivité

Ce guide se veut une ressource utile, sans prétendre à l'exhaustivité. Compte tenu de la diversité des groupes cibles et des réalités individuelles, il se concentre sur les besoins fréquents et les défis communs des personnes en situation de handicap. Cela ne signifie pas que d'autres situations de vie sont considérées comme moins importantes.

Étant donné que le cadre juridique, les bonnes pratiques et les solutions technologiques évoluent constamment, ce guide est conçu comme un document vivant. Il sera régulièrement mis à jour afin de rester pertinent et utile. La version actuelle est disponible sur le site Internet d'Agile, dans la rubrique «Accessibilité»: www.agile.ch/fr/artikel/guide-services-publics-accessibles.

Remarque sur le langage

Conformément à notre «[Guide sur le langage inclusif](#)», nous nous efforçons notamment d'utiliser les termes privilégiés par les personnes et les communautés concernées pour désigner les personnes en situation de handicap, tout en étant conscient-es que les préférences peuvent varier.



Merci de nous faire part de vos retours afin que nous puissions améliorer ce guide!

Si vous constatez que des aspects importants sont absents, n'hésitez pas à nous en faire part:
info@agile.ch, 031 390 39 39

3

Questions et recommandations relatives à la suppression des barrières



Remarque générale sur la diversité des réalités vécues par les personnes en situation de handicap

La notion d'accessibilité revêt une signification différente selon les réalités quotidiennes et les besoins individuels. Les personnes vivant avec un handicap, qu'il soit physique, sensoriel, cognitif, psychique ou autre, sont confrontées à différentes sortes d'obstacles.

Les exigences en matière d'accessibilité varient selon le type de handicap, et peuvent être encore plus complexes en présence de handicaps multiples. D'autres facteurs influencent également les besoins: le genre, la langue, les expériences migratoires, l'environnement social ou encore les ressources disponibles.

Autrement dit, il existe certes des principes généraux et des recommandations qui s'appliquent à de nombreuses personnes en situation de handicap et leur sont utiles – ce guide se concentre sur ces éléments. Ces principes d'accessibilité doivent être mis en œuvre de manière conséquente.

Cependant, il est tout aussi essentiel de s'enquérir directement des besoins individuels. Les personnes en situation de handicap sont les meilleures expertes de leur propre situation: elles savent mieux que quiconque quel soutien leur est nécessaire.

3.1 L'accessibilité physique et l'orientation sont-elles garanties?

L'accessibilité physique signifie que les bâtiments et les pièces peuvent être utilisés sans obstacles par les personnes en situation de handicap, et qu'elles peuvent s'y orienter facilement. La check-list suivante vous aide à évaluer dans quelle mesure l'accessibilité physique est assurée dans votre administration. Des conseils supplémentaires et des coordonnées utiles sont disponibles dans les sections suivantes.

3.1.1 Check-list – Accessibilité physique

Arrivée et accueil

- ☐ **Vérification du placement précis du point cartographique** dans Google Maps, à la porte d'entrée principale (et non à l'arrière du bâtiment, par exemple). Pour proposer une modification: rechercher le lieu dans Google Maps, cliquer sur «Proposer une modification», corriger
- ☐ **Envoi d'itinéraires pour arriver jusqu'à la réception en langage simplifié / FALC**, avec pictogrammes ou images sur demande, selon les besoins individuels
- ☐ **Préférence pour des locaux au rez-de-chaussée** pour garantir l'accessibilité et une évacuation rapide en cas d'urgence
- ☐ **Mise à disposition de tables accessibles en fauteuil roulant ou de surfaces d'écriture adaptées** pour remplir et signer des formulaires à la réception
- ☐ **Assistance personnelle disponible** si nécessaire

Orientation et systèmes de guidage

- ☐ **Aide à l'orientation** dans les locaux à l'aide de symboles et panneaux clairs et colorés
- ☐ **Lignes tactiles et marquages au sol** (à l'extérieur et à l'intérieur du service) pour l'orientation à l'aide d'une canne blanche ou des pieds, et pour signaler les changements de direction et les zones de danger
- ☐ **Plans tactiles** [\[AZ\]](#) et **écriture braille** [\[AZ\]](#)
- ☐ **Panneaux d'information placés près du sol**, détectables à la canne longue, sans obstacles à hauteur de tête (exemple: panneaux ou publicités en surplomb)
- ☐ **Marquages contrastés**, signalisation lisible et autres signaux

Application de l'accessibilité multisensorielle) et accès à l'information

- ☐ **Application du principe de l'accessibilité multisensorielle** [\[AZ\]](#) par signaux visuels et auditifs:
 - ☐ **Signaux écrits et visuels complétant les annonces sonores**, par exemple annonces lisibles à l'écran, signaux d'alerte optiques, signaux lumineux et systèmes d'appel d'urgence actionnables par écrit dans les ascenseurs
 - ☐ **Signaux sonores complétant les affichages visuels**, par exemple lors de l'appel de numéros ou dans les situations d'urgence
 - ☐ **Signalisation claire des systèmes auditifs disponibles**, avec indication du type (induction, autres – voir le [site Internet de Pro Audio Suisse](#))



Vous trouverez de plus amples informations et des directives concernant les dispositifs d'alarme et d'évacuation des personnes avec handicap auprès du service spécialisé Architecture sans obstacles sur la page de leur site Internet [Alarme et évacuation](#).

Équipement des bâtiments et infrastructure

- ☐ **Ascenseurs** équipés de portes automatiques, de boutons contrastés, de symboles tactiles, d'inscriptions en braille et d'annonces vocales indiquant l'étage et le sens de la marche
- ☐ **Conformité à la norme SIA 500 [A2](#):**
 - ☐ **Places de stationnement** réservées aux fauteuils roulants à proximité immédiate
 - ☐ **Accès sans marches** grâce à des rampes et des ascenseurs
 - ☐ **Toilettes accessibles aux personnes avec handicap**, non encombrées par du matériel et non utilisées comme espace de stockage
 - ☐ **Portes larges, automatiques ou faciles à ouvrir** et des couloirs suffisamment larges pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de passer sans difficulté
- ☐ **Mise à disposition de sièges** et installation de comptoirs bas pour permettre des conversations à égalité entre les personnes de différentes corpulences et utilisant des aides techniques



Vous pouvez le télécharger la check-list au format Word sur notre site Internet:
www.agile.ch/fr/artikel/check-list-accessibilite-batiments-services-publics.

3.1.2 Fournir des informations sur les moyens et cheminements sans obstacles

Lorsque les personnes en situation de handicap peuvent s'orienter facilement et anticiper leurs déplacements, elles fournissent moins d'efforts et subissent moins de stress. Il est donc essentiel de communiquer de manière claire et en amont sur les offres accessibles existantes. Il s'agit notamment de l'emplacement du bâtiment, des entrées accessibles aux personnes en situation de handicap, de l'étage où se trouve l'administration, des possibilités d'orientation telles que la signalétique existante, les rampes et les toilettes conformes à la [norme SIA 500 \[A2\]\(#\)](#) ou les [systèmes d'aide à l'écoute \[A2\]\(#\)](#) (y compris de quel type) (voir la check-list «Accessibilité physique» au chapitre 3.1.1).

Nous recommandons également d'indiquer sur le site Internet accessible des informations générales sur l'accessibilité de l'administration. Celles-ci peuvent être saisies dans l'application [Ginto](#) (plateforme d'accessibilité), associées aux adresses figurant sur votre site Internet et mentionnées lors de la prise de rendez-vous.

3.1.3 Obtenir des conseils sur la construction sans obstacles

Un réseau composé de Procap, Pro Infirmis et du Centre suisse pour l'architecture sans obstacles encourage la construction sans obstacles en Suisse. Il regroupe plusieurs centres de conseil cantonaux qui accompagnent les autorités, les personnes en situation de handicap et toute personne intéressée.



Informations complémentaires
 (coordonnées, réglementations, fiches d'information, check-lists, etc.): [Construction et transports – Procap](#)

3.2 Dans quelle mesure votre communication est-elle accessible?

Le personnel des administrations utilise généralement différents canaux de communication, notamment les entretiens sur place, les appels téléphoniques, le courrier postal, les courriels, les réunions en ligne et les sites Internet. Vous trouverez ci-dessous quelques recommandations visant à garantir autant que possible une communication sans obstacles.

3.2.1 Entrer en communication: se renseigner suffisamment tôt sur les besoins

Les exigences en matière d'accessibilité doivent idéalement être communiquées dès le premier contact, par exemple lors de l'inscription. Cela facilite la planification, réduit la charge de travail des autorités et permet d'organiser les processus de manière ciblée, tout en évitant retards et demandes inutiles. Vous trouverez dans le [formulaire «Vérification des besoins en matière d'accessibilité»](#) en annexe les aides à la communication ou à l'orientation qui peuvent être demandées.

3.2.2 Entretiens et soutien sur place

Un guide seul ne suffit pas. Il est essentiel de [former le personnel](#) (voir le chapitre 3.4), y compris celles et ceux qui travaillent à la réception, idéalement par des personnes concernées ou des parents d'enfants en situation de handicap, disposant des connaissances spécialisées nécessaires et proposées par des organisations compétentes.

En suivant les recommandations ci-après, les entretiens individuels peuvent être nettement facilités pour toutes les parties:

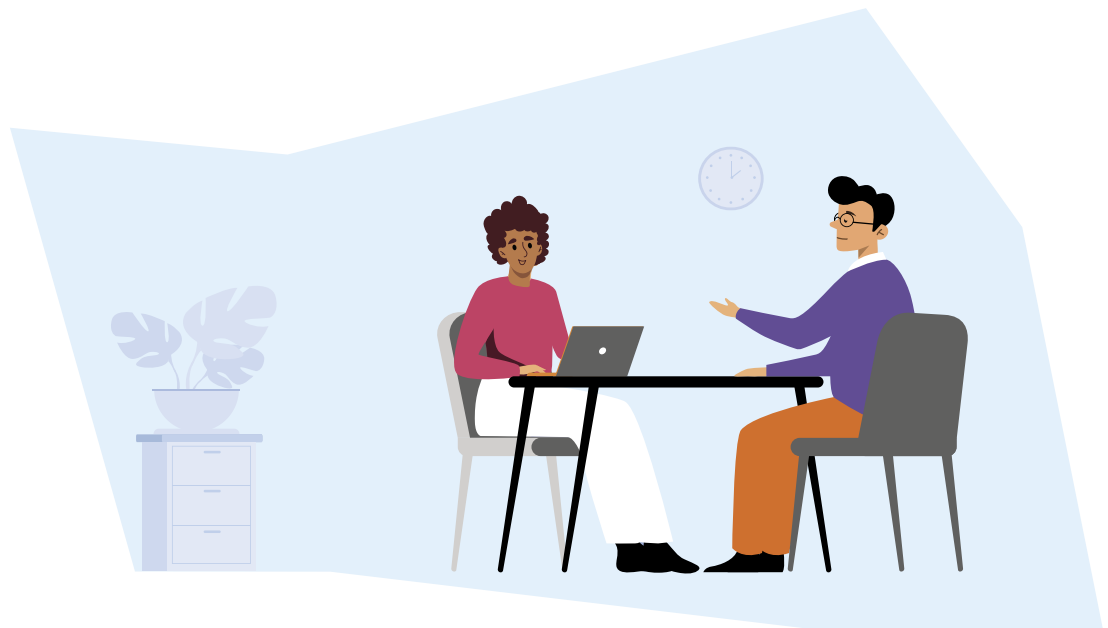
- **Clarifier les attentes et les rôles de chacun-e**, y compris les conditions-cadres et les défis auxquels les autorités sont confrontées (exigences légales, contraintes de temps). Informer sur les possibilités de soutien par des pairs ou des services spécialisés facilement accessibles, notamment si la personne en situation de handicap a besoin de plus de temps (par exemple pour lire et comprendre des informations légales dans un format accessible).
- **S'adresser directement à la personne** au lieu de communiquer par l'intermédiaire du personnel assistant.
- **Ne pas tutoyer les adultes sans leur consentement.**
- **Communiquer de manière respectueuse, empathique et sans préjugés, en évitant les formulations condescendantes ou dévalorisantes**, notamment celles qui remettent implicitement en question les capacités de la personne. Par exemple, on évitera des phrases comme: «Êtes-vous sûr de pouvoir y arriver seul?» ou «C'est formidable que vous y arriviez malgré votre handicap!»



Pour plus d'informations sur la communication, voir aussi [Le service public: guide de l'accueil des personnes en situation de handicap](#), [Guide sur le langage inclusif: comment éviter le validisme](#) ou [Fiche d'information «Langage et handicap»](#)

Les administrations sont souvent perçues comme «désagréables» [...]. Mais il est très important de ne pas développer de peur, d'être à égalité.» [Pair-conseiller d'une ONG dans le domaine de la santé mentale](#)

«Beaucoup arrivent en proie à la peur, ont vécu des humiliations, sont très émotionnels, en crise – et se retrouvent confrontés à une bureaucratie qui les dépassent complètement. Il est important d'en être conscient.» [Conseiller en rétablissement auprès d'un office AI, psychologue](#)



- **Reconnaître les besoins spécifiques et individuels** comme le port d'un casque antibruit pour réduire les nuisances sonores.
- **Offrir son aide sans s'imposer ni paraître intrusif:** toucher ou guider une personne, comme cela arrive souvent avec les personnes malvoyantes, peut être perçu comme intrusif. Il est essentiel de demander d'abord si une aide est souhaitée, et sous quelle forme, tout en respectant un éventuel refus.
- **Garantir la discrétion:** les échanges sur des sujets sensibles (par exemple la santé) doivent se dérouler dans un bureau, et non au guichet, afin de préserver la confidentialité. Les démarches administratives demandent souvent du courage et peuvent susciter un sentiment de honte; un environnement calme facilite les échanges.
- **Autoriser les accompagnateurs et chiens guides ou d'assistance:** conformément aux dispositions légales, les chiens guides et d'assistance formés et reconnus doivent être admis en tout temps et sans restriction (notamment selon les articles 9 et 20 de la CDPH et les annexes 11 et 14 de l'OMAI). Selon l'OMAI, ils sont considérés comme des aides dont l'utilisation ne peut être refusée. Les accompagnateurs et les chiens d'assistance permettent une participation sans obstacles, soutiennent l'autonomie et peuvent apporter un appui émotionnel dans des situations stressantes.
- **Rédiger ou proposer une assistance à la rédaction** de comptes rendus d'entretiens, afin que les points essentiels et les décisions prises soient consignés et que les personnes concernées puissent les comprendre ultérieurement.

Communication avec les personnes avec handicap visuel

Selon les circonstances, les personnes en situation de handicap visuel utilisent divers moyens auxiliaires ou modes de communication tels qu'une canne blanche, des caractères agrandis ou en braille [A2](#), des programmes de lecture d'écran [A2](#) ou un chien guide. Pour garantir une communication sans obstacles, les exigences d'accessibilité suivantes s'appliquent:

- **Communiquer par description:** décrivez clairement vos actions ou votre position, et laissez à votre interlocuteur la possibilité de réagir à vos interactions. Prêtez attention aux signaux non verbaux (par exemple, une main tendue pour saluer) et répondez-y de manière appropriée.
- **Proposer son aide pour guider la personne:** si une personne sollicite votre aide pour être guidée, demandez-lui comment vous pouvez la lui apporter. Penchez-vous légèrement vers l'avant pour qu'elle puisse percevoir vos mouvements. Utilisez des indications précises (par exemple «à droite» ou «à gauche» plutôt que «ici» ou «là»).
- **Faire preuve de considération lors de la remise de documents personnels:** les personnes aveugles, notamment, utilisent souvent leur propre système d'organisation. Rendez les documents dans l'ordre et la structure dans lesquels vous les avez reçus, afin qu'elles puissent continuer à s'y retrouver.

Communication avec les personnes avec handicap auditif

Les handicaps auditifs vont de la perte partielle à la surdité totale. Certaines personnes portent des appareils auditifs ou des implants cochléaires, et communiquent par la parole; d'autres utilisent la langue des signes, un langage oral complémentaire et/ou la lecture labiale. Selon la situation, vous pouvez faciliter la communication comme suit:

- **Regardez la personne directement** lorsque vous lui parlez, et évitez de placer vos mains devant votre bouche pour permettre la lecture labiale.
- **Assurez-vous que des échanges écrits sont possibles.**
- **Fournissez une transcription écrite des chiffres et des noms**, ou demandez une confirmation si vous devez les noter.
- **Organisez, si nécessaire, des interprètes en langue des signes ou des assistants-es en langue parlée** pour la langue parlée complétée (LPC) [\[A2\]](#), en fonction des compétences linguistiques et des besoins des personnes concernées. Il est recommandé de les réserver le plus tôt possible.

 La fondation Procom, active dans toute la Suisse, propose notamment différentes options. Transmettez les informations nécessaires aux personnes concernées avant leur intervention, afin qu'elles puissent se préparer (important: les interprètes sont soumis au secret professionnel).

Pendant la conversation, les interprètes doivent être placés à portée de voix des locuteurs et dans le champ de vision des personnes en situation de handicap auditif. Continuez à vous adresser directement à la personne concernée (voir également le guide sur la langue des signes du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées [BFEH]).

- **Organisez des interprètes en langue des signes pour les personnes qui s'orientent vers la langue parlée** ou qui ont de bonnes compétences en langue écrite et préfèrent l'interprétation écrite. Il est recommandé de les réserver à l'avance. (Les interprètes en langue des signes traduisent directement les paroles en langue écrite. Pour les entretiens en petit comité, un ordinateur portable ou un écran ainsi qu'une connexion Internet sont nécessaires si le service est fourni en ligne. Pour les événements plus importants, un ordinateur portable, un écran avec vidéoprojecteur ou

un tableau blanc interactif, ainsi qu'une table avec prise électrique, sont requis.)



Pro Audito Suisse et SWISS TXT proposent par exemple un service d'interprétation écrite et des conseils.

La Fédération Suisse des Sourds propose différentes «formations de sensibilisation à la surdité» particulièrement adaptée aux personnes sans connaissances préalables.

Communication avec les personnes avec handicap auditif et visuel

Les personnes vivant avec un handicap auditif et visuel, à des degrés divers, rencontrent des difficultés en matière de communication, d'accès à l'information et de mobilité. Ce groupe très hétérogène peut recourir à différentes formes de communication telles que la parole, le toucher ou la langue des signes. Le soutien de proches ou de spécialistes est souvent nécessaire pour assurer une communication efficace.



Vous trouverez de plus amples informations sur le site Internet de l'Union centrale suisse pour le bien des aveugles: UCBA (active dans toute la Suisse).

Communication avec les personnes avec handicap physique

Pour les personnes en situation de handicap physique, l'absence d'obstacles dans une conversation en face à face implique, par exemple, la possibilité de dialoguer à hauteur des yeux avec des personnes sans handicap. Cela nécessite un mobilier (chapitre 3.1.1) adapté, afin que personne ne soit contraint de se pencher ou de s'agenouiller.

Communication avec les personnes avec handicap psychique / en situation d'instabilité psychique

Ce groupe est très diversifié, et les besoins en matière d'accessibilité varient fortement d'une personne à l'autre. Certains aspects généraux peuvent toutefois être utiles dans le contact direct ou la communication en général:

- **Sensibilisation aux troubles psychiques invisibles:** Des facteurs externes tels que la complexité des procédures, le manque de flexibilité ou de sensibilité, ainsi que l'absence de compréhension, peuvent générer du stress, des incertitudes ou des difficultés supplémentaires.
- **Conscience de l'impact des attributions (psychiatriques):** les diagnostics et «étiquettes» psychiatriques, souvent fondés sur des modèles théoriques non remis en question, peuvent entraîner des jugements hâtifs, une stigmatisation, une communication inappropriée et des malentendus.
- **Réflexion sur les interactions lors de la rencontre,** une réflexion commune pouvant s'avérer utile notamment dans les situations de conseil, pour mieux comprendre les réactions mutuelles.
- **Offre ou mise en place d'un soutien ciblé:** des consultations entre pair-es facilement accessibles (voir exemples au chapitre 3.3.4), des interlocuteurs fixes et des règles flexibles peuvent éviter des charges supplémentaires inutiles.
- **Formation du personnel:** des expert-es expérimenté-es, impliqués via des organisations spécialisées, peuvent transmettre des connaissances pratiques pour gérer les troubles psychiques et les situations de crise (plus d'information sur les offres de formation au chapitre 3.4).
- **Remarques spécifiques pour l'intégration professionnelle:** le cas échéant, orientez les utilisateurs de vos services ou les employeurs vers le guide suivant:
 - Santé psychique au travail – Et votre entreprise, comment elle gère? Se sentir plus sûr et savoir quoi faire face aux personnes atteintes dans leur psychisme Un guide pour les entreprises (BFEH, 2022)

Communication avec les personnes avec handicap cognitif

- **Utilisation d'un langage clair et simple** (chapitre 3.2.6): évitez les termes techniques et menez la conversation sans adopter un ton infantilisant ou trop autoritaire.
- **Patience et questionnement:** accorder suffisamment de temps à la personne pour s'exprimer, encourager le questionnement lorsque quelque chose n'est pas compris, vérifier régulièrement la bonne compréhension et reformuler les points essentiels si nécessaire.
- **Consignation écrite du contenu et des prochaines étapes:** Documentez les informations dans un

langage simple, si possible à l'aide d'images ou de pictogrammes.

Conseil pour les informations sur les procédures APEA (protection des adultes) en langue facile à lire et à comprendre

Si nécessaire, mettez à disposition le guide suivant:

Informations sur la protection de l'adulte en langage facile à comprendre (APEA du Canton de Berne) (fichier PDF).

Vous trouverez d'autres guides et brochures en langage simplifié / FALC sur les procédures de protection de l'enfant et de l'adulte directement sur le site Internet de la Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA).

Communication avec les personnes autistes

Même si les personnes autistes sont très diverses et communiquent de manières variées, les règles suivantes peuvent être utiles pour beaucoup d'entre elles:

- **Convenir d'un rendez-vous par écrit** avec un aperçu succinct de la discussion pour leur permettre de s'y préparer. Le résumé ne doit pas être trop détaillé, afin que d'éventuels écarts pendant l'entretien ne posent pas de problème.
- **Accepter les routines quotidiennes individuelles,** par exemple en tenant compte de l'heure à laquelle la personne se lève et peut se rendre à un rendez-vous.
- **Informers suffisamment tôt en cas de changement.**
- **Garantir un environnement peu stimulant.**
- **Accepter les aides** telles que les lunettes de soleil, les écouteurs antibruit, les accompagnant-es ou les chiens d'assistance.
- **Comprendre les comportements individuels,** par exemple lorsqu'une personne ne peut pas soutenir le regard ou ne souhaite pas serrer la main.
- **Être conscient du <problème de la double empathie>** [A2].
- **Se concentrer sur l'essentiel** et éviter les banalités.

- **Créer un climat bienveillant**, faire preuve de patience et prendre le temps de répondre aux questions, y compris en permettant de courtes pauses pendant l'entretien (par exemple, la possibilité de dire «stop» avant que la situation ne devienne trop difficile).
- **Utiliser des phrases courtes et claires** et éviter les questions indirectes: au lieu de dire «Savez-vous quelle heure il est?», préférer «Quelle heure est-il?».
- **Éviter les messages implicites dans les questions**, par exemple: «Ne pensez-vous pas que...»
- **Poser les questions une par une** et non plusieurs à la fois.
- **Visualiser les éléments clés de la conversation** et les options possibles à l'aide de dessins.
- **Rédiger un résumé des résultats de l'entretien** et des prochaines étapes.
- **Fournir des informations claires sur la manière de contacter** un interlocuteur et sur les délais de réponse attendus.

Remarques spécifiques pour l'intégration professionnelle: lorsqu'il s'agit d'évaluer la capacité de travail ou de prendre des mesures (de soutien), il faut tenir compte du fait que certaines personnes masquent leurs traits derrière un «masque», adoptent des comportements neurotypiques ou rencontrent des difficultés à exprimer clairement leurs sentiments, besoins et opinions. Il est donc essentiel de:

- **Recueillir des informations sur les besoins individuels avant l'entretien** puis convenir d'une première rencontre (par Zoom, téléphone ou en présentiel) afin d'établir une relation de confiance.
- **Évaluer les besoins de manière approfondie lors d'entretiens détaillés** pour identifier les éléments essentiels à l'évaluation et à la planification des mesures (par exemple, aménagements nécessaires de la part de l'employeur ou soutien thérapeutique).
- **Impliquer, si nécessaire, des personnes de confiance** (proches, médecins-conseils, thérapeutes, etc.) afin de mieux comprendre la situation individuelle.



Pour obtenir des informations, recevoir des conseils et suivre des formations: [Catalogue des formations d'autisme suisse romande](#)
Autres événements sur le thème de l'autisme: [Agenda | autisme suisse romande](#)

3.2.3 Communication directe à distance (téléphone et alternatives)

Lorsqu'un échange direct à distance est nécessaire, différentes alternatives doivent être proposées en fonction du handicap ou de la situation de santé.

Lors des contacts téléphoniques, il est essentiel de tenir compte des besoins individuels. Les horaires de rappel doivent être aussi flexibles que possible. Si la personne concernée le souhaite, une personne de confiance doit pouvoir prendre les rendez-vous en son nom. De nombreuses personnes en situation de handicap disposent de plages horaires très limitées ou sensibles, en raison de soins, de thérapies ou de phases de repos liées à un épuisement chronique. La coordination de ces contraintes demande souvent beaucoup d'efforts.

Il est donc utile de permettre la prise de rendez-vous non seulement par téléphone, mais aussi en ligne, via des outils accessibles et sans barrières.

De manière générale, il convient de proposer des alternatives écrites ou visuelles au téléphone. Lorsque l'appel téléphonique est la seule option pour contacter une administration, certaines personnes peuvent se sentir exclues ou non prises au sérieux. Les personnes sourdes, non verbales, ou ayant des difficultés avec la communication auditive (comme certaines personnes autistes) sont particulièrement concernées.

«Le téléphone, omniprésent dans les démarches administratives, reste l'un des principaux obstacles: il faut parfois réserver un-e interprète plusieurs jours à l'avance, en espérant qu'il ou elle soit disponible au bon moment. Les horaires des administrations ne sont pas toujours compatibles avec ceux des personnes actives. Certaines refusent encore les contacts par e-mail.» **Femme sourde**

Pour les personnes vivant avec des troubles psychiques, les appels téléphoniques peuvent représenter un obstacle insurmontable ou générer un stress important.

Pour les personnes autistes, il est également essentiel que les rendez-vous soient fixés par écrit et que les informations importantes soient communiquées par écrit. Les formalités doivent toutefois être réduites au strict nécessaire.

Dans le respect des dispositions relatives à la protection des données, il est utile de proposer, en complément des entretiens en présentiel, divers moyens de contact numériques tels que les courriels, les SMS, ou les messageries sécurisées comme Threema ou Signal. Les réunions en ligne peuvent également constituer une solution adaptée. Selon la situation individuelle, des aides ou des adaptations spécifiques peuvent être nécessaires (voir les remarques dans le récapitulatif sur l'accessibilité numérique à l'adresse suivante: www.agile.ch/fr/artikel/accessibilite-numerique-services-publics).

«C'est clair: une telle lettre peut vraiment vous détruire. Il en va de même pour les lettres des médecins: elles sont crues et incompréhensibles, il faut apprendre à les gérer.» [Mère d'une fille en situation de handicap](#)

«On peut pousser une personne dans le gouffre avec une lettre (...). Il ne s'agit pas pour moi d'«enjoliver» les choses, mais de mettre à la fois la réalité et l'empathie sur papier.» [Pair-conseiller dans le domaine de la santé mentale](#)

3.2.4 Lettres et formulaires papier

Les lettres administratives sont souvent difficiles à comprendre. Bien que de nombreux membres du personnel des administrations en soient conscients et s'efforcent de simplifier leur contenu, ces courriers peuvent tout de même représenter des obstacles importants. Les mesures suivantes permettent sinon de les éliminer, du moins de les réduire:

- **Utiliser un langage clair, et si nécessaire, proposer une traduction en langage facile à lire et à comprendre (FALC)**, en particulier pour les personnes avec un handicap cognitif (voir le chapitre 3.2.6 «L'utilisation de la langue facile à lire et à comprendre [FALC] et du langage clair comme thème transversal»). Cela peut également faciliter la compréhension pour certaines personnes malentendantes ou ayant des compétences linguistiques limitées. Joindre un résumé en FALC, lorsque la sécurité juridique ne permet pas de reformuler entièrement le contenu.
- **Adopter un ton accessible et encourageant**, même si les exigences légales laissent peu de marge de manœuvre, et/ou proposer un entretien personnel, avant ou au moment de la notification d'une décision négative, afin d'expliquer la situation et d'exposer les options ou solutions envisageables.
- **Se renseigner sur les besoins spécifiques pour:**
 - **L'envoi électronique des documents** (si nécessaire parallèlement à l'envoi postal pour des raisons juridiques) – notamment pour les personnes avec handicap physique ou malvoyantes, les courriers papier peuvent représenter un obstacle important – par exemple lorsqu'il est difficile, voire impossible, d'ouvrir une lettre sans aide. Il est également très utile que la demande d'envoi électronique soit enregistrée dès la première fois, afin qu'elle soit automatiquement prise en compte pour les envois futurs, sans qu'il soit nécessaire de la renouveler.
 - **L'utilisation de gros caractères** (taille de police 16–19, police sans empattement, interligne 1,5, contraste élevé, papier mat ou légèrement jaunâtre)
 - **Le recours aux formats audio** (selon les moyens dont dispose l'administration), notamment pour les documents longs ou complexes (comme les brochures). Les formats audios offrent une présentation plus fluide et accessible que la lecture via un lecteur d'écran.
- **Un contact direct doit être indiqué pour les questions éventuelles:** nom, numéro de téléphone, adresse e-mail et autres coordonnées de la personne responsable.



3.2.5 Formats numériques

L'accessibilité numérique signifie un accès sans restriction aux informations et services numériques. En Suisse, les normes [eCH-0059](#), basées sur les [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#) (en anglais, version août 2025), s'appliquent à cet effet. Elles sont obligatoires pour les offres publiques et visent à garantir une participation équitable de toutes et tous à la société numérique¹.

Il est admis que le domaine numérique évolue rapidement et que les solutions informatiques utilisées dans les administrations, organisations et entreprises changent constamment. Les exigences techniques varient également. Il n'existe donc pas de solution universelle: les exigences en matière d'accessibilité doivent toujours être adaptées aux circonstances spécifiques.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principaux aspects à prendre en compte pour les différents formats numériques. Pour des instructions détaillées et des conseils pratiques, veuillez consulter les listes de contrôle et ressources recommandées.

Il est important de savoir que des obstacles à l'accès aux contenus numériques peuvent également survenir lorsque les [normes d'accessibilité eCH-0059](#) sont respectées, notamment dans les documents Word – notamment en raison de l'utilisation d'abréviations courantes comme «p. ex.», de notes de bas de page difficilement accessibles pour les lecteurs d'écran ou de textes de liens peu clairs.

Les obstacles les plus courants peuvent être éliminés grâce aux conseils suivants:

- **Structure simple et claire pour tous les formats numériques.** Cela est d'autant plus important qu'environ 22 % de la population suisse possède des compétences numériques de base limitées, voire inexistantes².
- **Utilisation de solutions logicielles standard accessibles** ou de programmes facilement adaptables
- **Implication des personnes en situation de handicap** dans le processus de développement
- **Information proactive** sur les offres numériques, comme les outils en ligne pour la gestion des factures, ainsi que sur les modifications apportées aux services numériques

¹ Fondation «Accès pour tous» [n.d.].

² Fédération suisse Lire et Ecrire [n.d.].

- **Identification claire des formats disponibles à l'aide de pictogrammes, d'icônes**
 - Télécharger des pictogrammes de contenu accessible pour Internet (BFEH)
 - Abréviations: dans les pays francophones, on utilise par exemple ST (sous-titres), LS (langue des signes) et AD (audiodescription)
- **Suppression de l'obligation d'imprimer les documents**, car tout le monde ne dispose pas d'une imprimante
- **Vérification régulière de la conformité des offres numériques** aux normes en vigueur
- **Formation du personnel** pour les sensibiliser à l'accessibilité



Pour des conseils spécialisés, voir les coordonnées des organismes compétents dans l'encadré «Conseil et soutien en matière d'accessibilité numérique» ci-après.

Aperçu des formats numériques accessibles

L'accessibilité des formats numériques concerne principalement les personnes vivant avec un handicap visuel. Un format est accessible lorsqu'il peut être lu sans difficulté à l'aide d'une loupe d'écran [A2], d'un lecteur d'écran [A2] ou d'une page braille [A2], et utilisé sans souris, uniquement au clavier. Les documents doivent donc être préparés en conséquence.

Certains formats, comme les vidéos ou les réunions en ligne, peuvent aussi présenter des obstacles pour les personnes avec un handicap auditif. Par ailleurs, tous les formats doivent prendre en compte les difficultés potentielles rencontrées par les personnes en situation de handicap cognitif.

Des conseils, guides et listes de contrôle pour garantir l'accessibilité de chaque format sont disponibles dans le récapitulatif sur l'accessibilité numérique à l'adresse suivante: www.agile.ch/fr/artikel/accessibilite-numerique-services-publics.

Conseil et soutien en matière d'accessibilité numérique

Accessibilité numérique et test de sites Internet et applications en général

Fondation «Accès pour tous». Conseil et tests dans le domaine de l'accessibilité numérique ainsi que certification selon la norme WCAG des sites Internet et applications mobiles accessibles par des expert-es en accessibilité avec et sans handicap.



Contact «Accès pour tous»

téléphone: 044 515 54 20

(de lundi à jeudi)

e-mail: contact@access-for-all.ch

site Internet: Access-for-all.ch

Test de sites Internet et d'applications pour les personnes avec handicap visuel

Fédération suisse des aveugles et malvoyants (FSA). Teste des sites Internet et des applications pour les personnes avec un handicap visuel. Les tests couvrent plus que l'accessibilité technique telle que définie par les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).



Contact Service Technologie et innovation

téléphone: 031 390 88 50

e-mail: tech@sbv-fsa.ch

site Internet: sbv-fsa.ch/fr > [Accessibilité: Tests pour sites Internet et applications](#)

Rendre les contenus médiatiques accessibles aux personnes avec handicap sensoriel

SWISS TXT. Offres d'accessibilité au sein de la SSR et pour les clients externes:

- Vidéos en langue des signes (langue des signes suisse alémanique [DSGS], langue des signes française [CH/LSF], langue des signes italienne [CH/LIS], langue des signes internationale)

- Sous-titrage de vidéos et de films en plusieurs langues
- Sous-titres parlés (spoken subtitles)
- Audiodescription (description audio des images pour les films)
- Diffusions en direct accessibles aux personnes en situation de handicap dans les institutions publiques (langue des signes et transcription en direct)
- Transcription en temps réel (textes en direct à lire, notamment pour la formation et sur le lieu de travail)



Contact Accessibility Services

téléphone: 058 136 40 00

e-mail: as-live@swisstxt.ch

site Internet: swisstxt.ch/fr

Communication avec les personnes avec handicap auditif

Fondation Procom. Offres (en plus de la mise à disposition d'interprètes en langue des signes et d'assistants en langue parlée pour des interventions sur place):

- Appels téléphoniques entre personnes sourdes, malentendantes et entendant en langue des signes (gratuit): procom.ch/fr > Relais Vidéo – VideoCom
- Réunions en ligne en langue des signes (payant): [Interprétation en ligne, Tarifs Interprétation en ligne](#)
- Vidéos en langue des signes à partir de textes (payant): traductions de mots écrits en langue des signes avec enregistrements vidéo: voir [Traduction](#)
- Téléphoner via un service de relais textuel (gratuit): des relais textuels passent les appels pour les personnes sourdes ou malentendantes et transmettent les propos via un chat en direct
- Appels d'urgence: transmission de messages SMS pour les personnes en langue parlée (gratuit) [Relais SMS](#)



Contact Service d'interprètes (lun-ven)

téléphone 055 246 58 00

e-mail: interprete@procom.ch

site Internet: [Contact – PROCOM](#)

dolmX. [Interprétariat communautaire par vidéo](#) en différentes langues (payant, mais seule la durée effective de la conversation est facturée). La création d'un profil est nécessaire. Compatible avec les ordinateurs portables ou les tablettes (la plateforme ne fonctionne pas sur les téléphones mobiles).



Contact dolmX.

(joignable 24 heures sur 24)

téléphone: 056 521 34 31

e-mail: contact@dolmx.ch

ou via le formulaire de contact:

[dolmX – Interprétation par vidéo – Contact](#)

Pro Audito. Point de contact principal pour les personnes malentendantes, Pro Audito propose des services d'interprétation écrite, notamment pour les réunions en ligne ou sur place (les interventions dans les administrations sont généralement facturées à l'administration concernée).



Contact Pro Audito

téléphone: 043 499 24 41

e-mail: jessica.feurer@pro-audito.ch

site Internet: pro-audito.ch > [Interprétation écrite](#)

Fédération Suisse des Sourds (SGB-FSS). Point de contact pour de plus amples informations.



Contact Fédération Suisse des Sourds (SGB-FSS)

téléphone: 044 315 50 40

e-mail: info-d@sgb-fss.ch

site Internet: sgb-fss.ch/fr

(de préférence par e-mail, joignable par téléphone de manière limitée)

Autres ressources

[Check-list complète sur l'accessibilité](#)
(en allemand) (Fondation «Accès pour tous»)

3.2.6 L'utilisation de la langue facile à lire et à comprendre (FALC) et du langage clair comme thème transversal

La simplicité du langage profite à tout le monde!

L'utilisation d'un langage clair ou facile à lire et à comprendre (FALC) dans les textes et autres moyens de communication est utile à de nombreuses personnes, en particulier à celles qui

- vivent avec des handicaps ou limitations cognitives, ou de graves difficultés d'apprentissage;
- sont concernées par la dyslexie, la dysgraphie, ou des difficultés de lecture et/ou d'orthographe;
- vivent avec des maladies telles qu'une tumeur cérébrale, un AVC ou la maladie d'Alzheimer;
- ne disposent pas de compétences linguistiques suffisantes;
- sont en situation d'analphabétisme fonctionnel ou d'illettrisme;
- n'ont pas un niveau d'éducation suffisant.

L'emploi du FALC ou d'un langage clair peut également soulager les services publics, en réduisant le nombre de demandes de renseignements ou de clarifications de la part du public.

Il existe encore un grand potentiel d'amélioration

De plus en plus d'administrations s'efforcent d'utiliser un langage compréhensible et proposent des informations en FALC.

Exemples de bonnes pratiques

- Canton de Berne (en allemand uniquement)
- Canton de Fribourg
- Parlement suisse
- Informations sur les prestations complémentaires (OFAS)
- Informations sur les procédures de protection de l'enfant et de l'adulte, par exemple publications de la COPMA

Néanmoins, de nombreux textes et formulaires officiels restent difficiles à comprendre.

La complexité des procédures fait souvent perdre beaucoup de temps aux personnes en situation de handicap ou les empêche de faire valoir leurs droits. Il est donc d'autant plus important de fournir des informations et des formulaires dans un langage simple à comprendre. Cependant, le langage clair ne remplace pas le FALC.

Qu'est-ce que le langage clair et le langage simplifié / langue facile à lire et à comprendre (FALC)?

Voici les principales différences, caractéristiques et conseils – vous trouverez plus d'informations dans divers guides et fiches d'information (voir références).

Langage clair

- Le langage clair est moins simplifié que le FALC. Il s'adresse à un public plus large et il est moins strictement réglementé.
- Ce niveau correspond approximativement au niveau B1 du Cadre européen commun de référence.
- Les textes sont rédigés directement de la manière la plus simple possible (pas de traduction à partir du langage standard).

Conseils et règles

- Phrases courtes: 10 à 15 mots maximum, structure simple, une seule subordonnée au maximum, une seule idée par phrase, formulations actives plutôt que passives, privilégier les verbes aux noms, mots courts, peu d'adjectifs, pas de mots étrangers ou techniques (ou alors, les expliquer)
- Organiser le texte avec de petits paragraphes, utiliser des sous-titres et mettre en évidence les informations importantes
- Les indices de lisibilité vous aident à contrôler vos textes

Langue facile à lire et à comprendre (FALC)

- Le FALC est encore plus simple que le langage simplifié.
- Il correspond aux niveaux A1 et A2 du Cadre européen commun de référence.
- Le FALC aide surtout les personnes avec un handicap cognitif ou les personnes avec de grandes difficultés d'apprentissage.
- Seules les informations essentielles sont conservées: tout ne peut pas être expliqué en FALC.
- Des règles précises doivent être respectées (voir l'encadré «Conseils et règles» ci-après).

Agences de traduction³

- [Bureau pour le langage simplifié – Pro Infirmis](#) (FR)
- www.klartext-simple.ch/fr (FR ou DE)
- www.textoh.ch (FR, organisation de traductions en allemand et en italien)
- [Büro für Leichte Sprache – Pro Infirmis](#) (DE)
- [Servizio di Lingua facile – Pro Infirmis](#) (IT)
- [KMELEON](#) Agence Katja Guarise (DE, FR et IT)

Conseils et règles⁴

- Utiliser une grande police droite (par exemple: Arial, taille 14 ou plus)
- «Une idée = une phrase = une ligne»
- Maximum 5 à 7 mots simples par phrase (niveau A1) ou 5 à 12 mots simples par phrase (niveau A2)
- Utiliser des mots courts et faciles, expliquer les mots difficiles
- Toujours utiliser le même mot pour la même chose
- Ne pas utiliser de phrases longues ou compliquées, de subjonctif, de passif, de génitif, de mots transformés en noms (substantivations), de négations ni de métaphores
- Ne pas utiliser de grands chiffres (dire «beaucoup» par exemple), et pas caractères spéciaux
- Aligner le texte à gauche (ne pas justifier)
- Ajouter des images pour aider à comprendre
- Structurer le texte avec des titres et des listes à puces
- Faire relire le texte par au moins deux personnes concernées (personnes avec handicap cognitif ou du groupe cible)
- Utiliser un pictogramme pour identifier les informations uniquement en langue facile à lire et à comprendre, (télécharger le pictogramme: site Internet du [BFEH](#)) 
- Prévoir assez de temps pour la traduction et la vérification par le groupe cible. Traduire en langue facile prend plus de temps que d'autres traductions
- Pour obtenir des devis pour la traduction: voir les recommandations du BFEH dans le guide «Langue facile à lire» sous «Offres» (p.3) et «Critères minimaux» (p.6)
- Si des textes plus complexes sont nécessaires, par exemple pour des raisons juridiques, ajouter une explication en langue facile
- Quelques mots en langue facile sur le thème «accessibilité numérique»: [Dictionnaire en langue facile](#) (Centre régional de compétence pour l'informatique accessible de Hesse) (en allemand)

³ BFEH (2024).

⁴ Centre de compétences pour la langue facile à lire (CCLF) (n.d.); Ville de Wiesbaden, chef-lieu du Land (éd.), (n.d.); Includia (n.d.); Ville de Bienne (n.d.).

3.3 Comment mieux soutenir les personnes face à la complexité administrative?

Les conseils suivants s'adressent surtout aux responsables des services administratifs qui versent des prestations sociales.

Beaucoup de personnes ne reçoivent pas d'informations claires et accessibles sur les prestations sociales auxquelles elles pourraient avoir droit. Par exemple, certains parents découvrent par hasard, plusieurs années après la naissance d'un enfant gravement handicapé, qu'ils pouvaient demander des aides financières depuis longtemps.

Même en contact avec une administration, il est souvent difficile d'identifier d'autres prestations, surtout si elles dépendent d'un autre service.

Les administrations sont conscientes de ces difficultés et cherchent à s'améliorer. Malgré cela, les personnes en situation de handicap rencontrent encore souvent des obstacles pour faire valoir leurs droits.

Les personnes en situation de handicap et leurs proches considèrent les mesures suivantes comme particulièrement utiles, que ce soit pour faire valoir leurs droits, s'orienter dans les démarches ou remplir les exigences légales.

3.3.1 Mettre à disposition des informations numériques

Un site Internet clair, bien structuré, accessible et rédigé dans un langage simple peut être enrichi par les offres numériques suivantes pour améliorer encore son accessibilité:

- **Une page FAQ ou plateforme d'information:** proposer une page avec les questions fréquemment posées (FAQ) ou une plateforme d'information claire, également disponible en FALC. Cette page doit indiquer à qui s'adresser dans chaque situation, quelles prestations sociales et aides sont accessibles, comment faire valoir ses droits (exemple: [la page FAQ de l'office AI du canton de Vaud, en français](#))
- **Dictionnaire administratif en FALC et en langage clair:** un recueil compréhensible de termes techniques («[Exemple de Glossaire en langue facile, Stuttgart](#)», en allemand)
- Vidéos explicatives accessibles avec un contenu rédigé en FALC, complétées par une description audio, une interprétation en langue des signes ou des sous-titres précis, créés manuellement et

faciles à lire et à comprendre (voir l'exemple d'une [vidéo explicative de l'office AI de Berne](#))

- **Outils interactifs de vérification des droits:** applications numériques accessibles permettant de vérifier facilement les droits potentiels

Autres exemples

- Aperçu des prestations d'aide: [Office des cotisations sociales | Canton de Bâle-Ville](#)
- Calcul des droits éventuels: [Calculateur de prestations du canton de Bâle-Ville](#), [calculateur d'aide sociale \(CSIAS\)](#), [calculateur de PC de Pro Senectute](#) (également pour les personnes avec rente AI et indemnité journalière AI, mais pas pour toutes les communes)

3.3.2 Proposer des entretiens personnels et une personne de contact stable

Au début d'une collaboration à long terme avec les autorités, notamment avec les offices AI, il est très utile d'organiser des entretiens personnels réunissant toutes les parties concernées (par exemple dans le cadre d'une gestion de cas). Une communication uniquement écrite entraîne souvent des malentendus.

Les entretiens permettent de créer une relation de confiance, informer clairement sur les droits et les prestations, coordonner les différents soutiens possibles, à l'intérieur de l'AI et dans le système d'aide plus large.

«[...] Les changements fréquents d'interlocuteurs au sein des autorités compliquent encore les choses: à chaque fois, il faut tout réexpliquer, y compris les bases de la surdité.» *Femme sourde*

«Dans notre canton, il existe un service spécifique pour chaque détail. Depuis la naissance, tout est pourtant clair: ma fille a les besoins les plus élevés, mais je dois sans cesse expliquer et prouver les faits de base. Je dois à nouveau remplir des formulaires de 14 à 15 pages.»

Mère d'une fille en situation de handicap

Pour de nombreuses personnes ayant des besoins complexes, multiples ou changeants, il est essentiel d'avoir une personne de contact stable au sein de l'administration.

Ce service devrait fournir assez tôt des informations et des conseils sur les prestations, les droits, les démarches et les compétences nécessaires; offrir un accompagnement constant, avec une personne de contact stable; être capable de proposer facilement des offres d'aide externes, du soutien par les pairs et des conseils accessibles (les offices AI devraient répondre à ces exigences, au moins dans certaines situations, grâce à la gestion de cas introduite en 2022).

3.3.3 Faciliter les processus

Ce que de nombreuses personnes en situation de handicap ou leurs proches jugent particulièrement utile (en plus des outils numériques, des entretiens individuels et d'une personne de contact stable):

Des informations complètes et des décisions rapides

- **Informations claires, accessibles et transmises à temps** sur les processus, démarches, délais, et documents à fournir au préalable ou ultérieurement, notamment lors de changements importants (par exemple, lorsqu'un enfant atteint ses 18 ans)
- **Informations préalables sur les entretiens ou évaluations à venir** pour permettre une bonne préparation
- **Transparence dès le début sur les décisions possibles**, les alternatives et les opportunités (par exemple, pour des options professionnelles, une éventuelle rente AI, afin que les personnes concernées sachent quand une aide sociale – additionnelle – pourrait être nécessaire)

- **Indications sur les services de conseil externes** ou le soutien par les pairs (voir les exemples au chapitre 3.3.4)
- **Prise de décision rapide.** Commencer les clarifications pour la rente AI dès les premières démarches de réadaptation.

Aide pour les démarches, processus et demandes

Certaines personnes ont besoin, au moins au début, d'une aide active de la part de l'administration:

- **notamment pour remplir les formulaires**, comprendre les informations et prendre contact avec des services spécialisés ou
- **pour la mise en relation avec des services spécialisés externes, des associations ou des offres de pair-es** (voir les exemples au chapitre 3.3.4) qui peuvent aider à remplir les formulaires si les administrations ne sont pas en mesure de le faire pour des raisons de ressources.

Implication de personnes de confiance

Avant toute mesure, par exemple dans le domaine de l'AI, la situation individuelle de la personne concernée est généralement analysée en détail. Cela inclut l'identification des obstacles, des ressources et des besoins spécifiques, qu'ils soient pratiques, linguistiques ou autres. Les discriminations croisées, comme celles liées à l'expérience migratoire ou à l'identité sexuelle, doivent aussi être prises en compte.

Selon la situation, il peut être utile d'impliquer des **personnes de confiance**: parents pour les évaluations scolaires, médecins, thérapeutes, proches ou expert-es externes lors des entretiens avec l'AI. Par exemple, un-e spécialiste de l'autisme ou un-e représentant-e légal-e peut apporter des conseils précieux, notamment pour adapter un poste de travail.

La présence d'une personne accompagnante aide souvent la personne concernée à se sentir plus en sécurité et moins sous pression lors des clarifications. C'est pourquoi, en cas de doute, il est recommandé de proposer à la personne concernée de venir accompagnée à l'entretien.

Procédures simplifiées/réduction des frais de révision de l'AI en cas de handicaps graves

En cas de handicap ou de maladie permanente peu susceptible d'évoluer, il serait très utile pour de nombreuses personnes que les révisions et expertises soient espacées ou simplifiées. Ces démarches impliquent souvent une organisation lourde, surtout lorsque plusieurs personnes et services doivent remplir de longs formulaires, souvent peu accessibles. Cet effort s'ajoute aux nombreux défis du quotidien, déjà souvent très exigeant.

3.3.4 Faciliter l'accès à une aide externe

Les personnes en situation de handicap qui ont besoin de soutien juridique, financier ou administratif ont souvent de bonnes expériences avec des services externes: organisations de personnes handicapées, services spécialisés, groupes d'entraide ou de pairs, et services de conseil juridique.

Cependant, ces ressources sont souvent découvertes par hasard, après de nombreux détours et trop tardivement. C'est pourquoi il est particulièrement utile de fournir des informations assez tôt sur les offres d'aide et de conseil existantes, de communiquer des informations sur les avantages et les possibilités de financement alternatives, et de distribuer du matériel d'information approprié tel que des brochures, des guides, des informations sur les cours ou les webinaires. Les paragraphes suivants fournissent des indications concrètes à ce sujet.

Informez tôt sur les offres disponibles

Il est essentiel de fournir des informations sur les offres disponibles. Outre les adresses des offres, cela comprend, dans la mesure du possible, des informations concrètes sur leur contenu (par exemple, l'aide pour les tâches administratives) et sur les conditions à remplir pour en bénéficier (par exemple, les coûts éventuels ou la nécessité d'adhérer à une association).

Exemples d'offres de soutien (sélection)

- **Associations et organisations spécialisées** telles que Pro Infirmis, Procap, insieme Suisse, Inclusion Handicap, Pro Mente Sana, Union centrale suisse pour le bien des aveugles, Fédération suisse des aveugles et malvoyants, Service spécialisé suisse pour les personnes handicapées de la vue dans le contexte professionnel (SIBU). Pour d'autres, voir par exemple les membres d'Inclusion Handicap, Points de contact pour obtenir des informations sur différents types de handicap (BFEH).
- **Organisations de personnes concernées / d'entraide** (voir par exemple les membres d'Agile ou, pour les groupes: Info-Entraide Suisse) ainsi que les parents d'enfants avec handicap qui connaissent déjà bien le système de sécurité sociale (en partie également par l'intermédiaire des hôpitaux)
- **EnableMeSuisse** (échanges, bourses d'emplois et d'apprentissages, conseil et assistance, etc.)
- **Services de consultation cantonaux** (par exemple pour les prestations d'assistance)
- **Fondations**, pouvant offrir un soutien en cas de difficultés financières
- **Offres de soutien en matière de santé mentale** (par exemple Association Pro Mente Sana ou le Collège de Rétablissement)
- **Conseil juridique** (par exemple, Conseils juridiques Inclusion Handicap, Conseil juridique Procap, Guide juridique Pro Infirmis, L'Institut de conseils juridiques de l'Association suisse des paraplégiques, Centre indépendant du droit à l'aide sociale UFS [en allemand]). Pour plus d'informations, consultez le site Internet Agile/FAQ, sous «Avez-vous besoin de conseils juridiques...?»
- **Services de médiation**
- **Prestations proposées par les pair-es**



Le rôle essentiel du soutien par les pair-es

De nombreuses personnes en situation de handicap, ainsi que leurs proches, bénéficient du soutien et des conseils accessibles offerts par des personnes ayant vécu des situations similaires.

Les paires-conseillères et pairs-conseillers peuvent être, par exemple, des bénéficiaires d'une allocation d'assistance, des personnes accompagnantes qui ont elles-mêmes traversé des problèmes psychiques ou des parents expérimentés d'enfants avec handicap. Selon les offres, ces pair-es peuvent contribuer à

- réduire la méfiance, le sentiment de honte ou de surcharge, ainsi que la peur de la stigmatisation;
- aider à mieux comprendre le rôle des autorités;
- rédiger des demandes de prestations ou des courriers administratifs et
- développer des stratégies individuelles pour faciliter les échanges avec les administrations.

Dans certains cas, les pair-es accompagnent aussi les personnes concernées lors de rendez-vous officiels. Ils et elles jouent alors un rôle de médiation entre la réalité quotidienne des personnes aidées et les exigences du système social, souvent complexe.

Exemples de services proposés par des pair-es (sélection)

- Centre de Compétences de la Pair-Aidance en Santé Mentale (ComPASM), pôle d'expertise en santé mentale basé sur le savoir par l'expérience que l'on nomme savoir expérientiel avec une équipe constituée de pairs-praticien-nes en santé mentale qui offre des prestations au service du développement de la pair-aidance en santé mentale (sous toutes ses formes) en Suisse romande
- Conseil par les pairs | Association Cerebral Suisse, services de conseil par les pairs, dans le cadre desquels des personnes avec handicap aident d'autres personnes concernées
- Programme entre pair-es «Deuxième aide» d'EnableMe, échange et soutien entre personnes atteintes de différents handicaps/maladies
- Centre Parandalo, centre de compétences pour les personnes avec handicap et issues de la migration (en différentes langues)
- Plateforme de pairs de la Fondation Suisse de Cardiologie, conseils par les pair-es en cas de maladies cardiaques et d'accidents vasculaires cérébraux
- Re-pairs Peer und team support (Canton de Vaud), soutien aux professionnel·les qui souhaitent développer un projet autour du soutien professionnel par les pair-es

Engager des pair-es

- Recommandations pratiques pour l'engagement de pair-es
- Flyer de l'Office AI de Coire sur le conseil par les pair-es (uniquement en allemand)

Informations sur les réductions et les possibilités de financement alternatives

La mise à disposition des listes suivantes est également considérée comme très utile:

- Une **liste des réductions possibles** auxquelles les personnes concernées ont droit en fonction de leur situation (par exemple auprès des CFF, pour les impôts, l'assurance maladie, les loisirs, la radio/télévision, etc.).
- Une **liste des fondations** auxquelles les personnes concernées peuvent s'adresser en cas de besoin, par exemple lorsqu'une demande de financement est rejetée par votre service.

Distribution de brochures et de guides

Exemples:

- Fiche d'information de Procap: Les droits de mon enfant – Les principales prestations des assurances sociales en bref ou des références au guide éponyme, dans lequel les parents d'enfants avec handicap trouveront des informations importantes sur le droit de la sécurité sociale.
- «Handicap – que faut-il savoir?»: le guide en ligne de Pro Infirmis sur les questions juridique soulevées par le handicap.

Informations sur les webinaires, les cours, etc.

Les associations, les services spécialisés et d'autres organisations proposent régulièrement des cours, des webinaires, etc., destinés à aider les personnes en situation de handicap à gérer leurs prestations sociales ou, plus généralement, à mener une vie aussi autonome que possible (exemple: voir le site Internet procap.ch/fr > Cours pour les personnes avec handicap et proches).



3.3.5 Empêcher le non-recours aux prestations sociales

Certaines personnes ne font pas valoir leurs droits aux prestations sociales alors qu'elles en auraient besoin. Les raisons en sont multiples. Beaucoup ont honte de demander des prestations ou ignorent qu'elles y ont droit. Les personnes issues de l'immigration ou réfugiées se méfient parfois des autorités et des administrations en raison d'expériences négatives dans leur pays d'origine. Une autre raison fréquente est que les procédures de demande sont trop complexes pour beaucoup de gens.

Il serait donc important d'informer les personnes concernées de leurs droits potentiels de manière accessible et, si possible, dans différentes langues. Par exemple:

- **Contact actif avec les ayants droit potentiels** (par exemple pour les PC): ce concept s'est avéré particulièrement efficace (voir l'article dans la revue CHSS: «Agir contre le non-recours aux prestations sociales: enseignements et perspectives»).
- **Communication ciblée auprès du public** sur les droits à prestations possibles: Flyers, brochures, publications sur les réseaux sociaux, etc., diffusés dans les cabinets médicaux, les journaux locaux, les organisations d'entraide, les lieux de rencontre, etc. ainsi que l'organisation de séances d'information.

Ces actions permettent également d'identifier et de traiter les problèmes et les besoins à un stade précoce. Les personnes concernées peuvent ainsi être orientées vers les services appropriés avant que leurs difficultés financières, sociales ou de santé ne s'aggravent. À long terme, cela contribue aussi à réduire le nombre d'interventions coûteuses et complexes, allégeant ainsi la charge pesant sur le système de sécurité sociale.

«J'aurais pu bénéficier de prestations complémentaires depuis des années, mais je n'en ai pas fait la demande, par honte, mais surtout parce que la procédure d'inscription était dissuasive et que l'accessibilité n'était pas garantie.» *Personne avec handicap visuel*

3.4 Votre personnel a-t-il été formé par des expert-es expérimenté-es?

Les conseils suivants s'adressent surtout aux responsables des services administratifs qui versent des prestations sociales.

De nombreuses personnes en situation de handicap ont le sentiment de ne pas être suffisamment comprises lorsqu'elles sont en contact avec les autorités. Parallèlement, les professionnel·les sans handicap font également état de difficultés dans la gestion des différents modes de communication et d'interaction.

L'acquisition ciblée de connaissances et de compétences au sein des autorités peut contribuer à améliorer la compréhension mutuelle, à rendre l'aide plus efficace et à simplifier les procédures administratives. Cela profite tant aux personnes qui utilisent les services qu'aux membres du personnel.

«C'est une question de compréhension – souvent, on ne se comprend pas mutuellement. (...) Il serait important de trouver un langage commun et de créer une base commune sur laquelle on puisse se rencontrer.» **Experte par expérience en santé psychique**

- **Bases juridiques en matière de handicap** (CPDH, LHand, lois cantonales) ainsi que **le modèle des droits humains en matière de handicap**

«La surdité est mal comprise. Comme j'ai un parcours de vie <normal>, on suppose que je n'ai pas besoin d'aide. Pendant mes études, j'ai par exemple dû justifier longuement ma demande d'ordinateur portable, dont j'avais besoin pour prendre des notes pendant les cours tout en regardant l'interprète. Dans mon travail, je vis des choses un peu similaires (...). Ces demandes sont rarement acceptées du premier coup: il faut souvent faire appel, ce qui demande du temps, de l'énergie et parfois aussi de l'argent. C'est épuisant de devoir sans cesse justifier des besoins pourtant évidents.» **Femme sourde**

3.4.1 Thèmes de formation importants

De nombreuses personnes en situation de handicap, ainsi que leurs proches, estiment qu'il existe un besoin de formation, notamment dans les domaines suivants (liste non exhaustive – selon la mission de l'office ou les évolutions, d'autres thèmes peuvent devenir prioritaires):

- **Défis quotidiens, réalités de vie et besoins spécifiques** des personnes ayant un handicap, une maladie (comme le Covid long, l'EM/SFC) ou une neurodivergence
- **Reconnaître et vaincre le validisme (agile.ch) et la discrimination intersectionnelle ([AZ](#))**

«Les personnes en situation de handicap sont souvent sous-estimées: leur expertise n'est pas reconnue, elles sont rapidement cataloguées comme ignorantes, profiteuses ou pseudo-invalides. Ce phénomène est encore plus marqué pour les personnes en situation de handicap issues de la migration. Nombre de professionnel·les ignorent ce que signifie vivre avec des contraintes multiples et la peur constante de ne pas survivre, souvent sans accès aux prestations. Cela complique la participation et transforme le quotidien en une contrainte permanente. Il faut commencer par une rencontre d'égal à égal, utiliser un langage simple et, en cas de barrières linguistiques, prévoir une traduction.» **Paire-aidante et conseillère spécialisée auprès des personnes en situation de handicap issues de la migration**

- **Promotion de la sensibilité interculturelle**

Plusieurs facteurs peuvent jouer un rôle dans l'aide apportée aux personnes issues de la migration:

- Préjugés réciproques et besoins parfois complexes des personnes en situation de handicap issues de la migration ou réfugiées
- Méfiance envers les autorités, souvent liée à des expériences négatives vécues dans le pays d'origine
- Normes familiales et sociales différentes, qui peuvent influencer les attentes et les modes de communication
- Connaissance des centres de consultation facilement accessibles, vers lesquels il est possible d'orienter les personnes concernées (comme le [Centre Parandalo](#) en Suisse alémanique, site en allemand)
- **Une communication claire, respectueuse et attentionnée** est essentielle, notamment lors des entretiens en présentiel (voir également les recommandations au [chapitre 3.2.2](#)). Elle doit s'accompagner d'une prise de conscience des facteurs d'influence qui peuvent intervenir lors de la rencontre⁵.

«Il est bien sûr utile que les autorités fassent preuve de sensibilité – et sur ce point, les choses évoluent. Il faut faire preuve d'empathie envers son interlocuteur, en se demandant: quelle impression est-ce que je donne à cette personne? Et comment vit-elle le fait de devoir s'inscrire à l'AI après avoir travaillé sans interruption pendant peut-être 30 ans, pour se retrouver soudainement arrachée à la vie active à cause de la maladie?»

[Conseillère d'une organisation pour personnes en situation de handicap](#)

- **Santé psychique**

Thèmes possibles:

- Comprendre la logique de la psyché, interactions entre perception, émotions et traitement cognitif
- Sensibilité aux traumatismes potentiels et acquisition de compétences pour les gérer de manière professionnelle
- Attitude attentive et compréhensive face aux expressions émotionnelles ou comportements liés à une maladie mentale ou à une instabilité psychique. Ces comportements sont souvent des stratégies d'adaptation pour faire face à des situations stressantes ou réguler les effets de la tension et de l'insécurité. Renforcement de l'autorégulation interne: apprendre à distinguer la compassion du «stress empathique» et à préserver son équilibre émotionnel
- Approches favorisant l'auto-efficacité, l'auto-assistance, l'autodétermination et les processus de guérison (approche de rétablissement), par exemple via des conseils par les pairs ou d'autres formes de soutien (voir [chapitre 3.3.4](#))
- Approches pour gérer les variations psychiques (par exemple dans le cadre d'essais de travail): prendre conscience de l'importance de la capacité de régulation et des moyens de la renforcer (par exemple en identifiant les anciennes impulsions et anciens schémas comportementaux, en mettant en œuvre de nouvelles décisions relatives au comportement)

«Un changement de perspective est également précieux: comment voudrais-je être traitée si j'étais dans la situation d'une personne souffrant d'une maladie psychique ou bénéficiaire de l'AI, et que je devais soudainement tout divulguer – mes comptes, ma vie privée, etc.?»

[Experte par expérience en santé psychique](#)

3.4.2 Implication de personnes disposant d'une expérience pratique (expert-es par expérience)

Les formations dispensées par ou avec des personnes ayant une expérience personnelle du handicap ou de la maladie, et qui disposent également d'une expertise professionnelle allant au-delà de leur vécu, ne servent pas uniquement à transmettre des connaissances ou à mieux comprendre les réalités de vie.

Elles jouent aussi un rôle essentiel dans la lutte contre les préjugés et la promotion d'une culture de respect et d'inclusion. Sont également recommandés:

- Des **cours tripartites**, réunissant sur un pied d'égalité des spécialistes des autorités, des personnes en situation de handicap ou utilisatrices des services, des proches, qui peuvent ainsi apporter leur point de vue et apprendre les uns des autres
- Des **supervisions**
- Des **cours de premiers secours en santé mentale** (par exemple les cours ENSA)
- Des **formations dispensées par des pair-es conseiller-ères employé-es par les autorités** (voir par exemple les Recommandations pratiques pour l'engagement de pair-es praticien-nes en santé mentale)
- Des **ateliers interactifs interculturels**

Exemples de formations proposées

- **Fédération Suisse des Sourds SGB-FSS:** Séminaires et webinaires
- **Autisme Suisse** (les personnes concernées sont impliquées dans le développement des formations continues): Formations continues sur mesure (autres offres sur le thème de l'autisme: Agenda | autisme suisse romande)
- **ID-Geo:** plusieurs cours, notamment sur la manière dont le personnel doit se comporter avec les personnes en situation de handicap
- Cours du **Centre d'Éducation Permanente (CEP)** «Accueillir et accompagner les personnes en situation de handicap» ou «Communiquer à l'écrit : comment rendre vos informations accessibles à toutes et tous»

4

Autres possibilités de soutien pour les administrations

- Aides financières: contact (BFEH)
- Services cantonaux spécialisés dans les droits des personnes en situation de handicap (par exemple BS, BL, VS, dans les langues cantonales) ou services communaux spécialisés (par exemple pour les questions de financement)

5

Remerciements

Nous adressons nos remerciements les plus chaleureux à toutes les personnes qui ont partagé leurs précieuses connaissances et contribué à l'élaboration de ce guide. Nous remercions tout particulièrement

- les **12 personnes interrogées** qui nous ont fait part de leurs expériences et de leurs points de vue en tant que personnes en situation de handicap, parents ou paires conseillères et pair-conseillers. Nos organisations membres: Hiki, GLEICH UND ANDERS et APhS, pour leur aide et leur soutien dans la réalisation des entretiens;
- **Procap Berne** et l'Office AI de Berne, pour avoir partagé leurs expériences et leurs informations issues de leur pratique quotidienne en matière de conseil et de gestion de cas;
- les autres **organisations et expert-es** ayant participé à nos consultations et apporté leur aide et leurs conseils: les collaboratrices et collaborateurs d'Autisme Suisse, Pro Audito, SWISS TXT, Procom, la SGB-FSS, la FSA, dolmX, la Fondation «Accès

pour tous», Insieme Suisse, Vision Positive ainsi que Marie Baumann, Uwe Bening, Saphir Ben Dakon, Maud Theler et Stephan Hüsler;

- les **14 offices PC et AI** ayant participé à notre enquête sur les «bonnes pratiques»;
- les près de **560 personnes en situation de handicap** ayant pris part à notre enquête 2023;
- **la quarantaine de personnes vivant avec un handicap** qui ont rempli nos formulaires sur les bonnes pratiques et les conséquences du non-recours, et qui ont partagé avec nous leurs expériences avec les autorités;
- **la soixantaine de participant-es à la conférence Agile** en 2023, sur le thème du (non-) recours aux prestations sociales, respectivement de l'élimination des obstacles au recours aux prestations

Merci pour votre précieuse contribution et votre engagement!

6

Sources

- Administration numérique suisse (2023).** Stratégie Administration numérique suisse 2024–2027 (état: 28.8.2025).
- Agile (2016).** Guide sur le langage inclusif: comment éviter le validisme (état: 28.8.2025).
- Association eCH (2020).** eCH-0059 Accessibility-Standard, Version 3.0. Approuvé le 4 juin 2020, publié le 25 juin 2020.
- Association suisse pour les Langues Parlées Complétées (ALPC) (n.d.).** Langue Parlée Complétée (LPC) (état: 14.10.2025).
- Bening, U. (2023).** Das eigene Tun reflektieren. ARTISET 04/05, 2023 (en allemand) (état: 28.8.2025).
- BIK für Alle. (n.d.).** Untertitelung – Leitfaden für barrierefreie Online-Videos (en allemand) (état: 28.8.2025).
- Blinden- und Sehbehindertenverband Österreich (BSVÖ) (n.d.).** Screenreader – Autonomes Arbeiten am Computer (état: 28.8.2025).
- Brailleschrift.com (n.d.).** Die Regeln der taktilen Punktschrift von Louis Braille (en allemand) (état: 28.8.2025).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) (n.d.).** Télécharger des pictogrammes de contenu accessible pour Internet (état: 28.8.2025).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH).** Outils pour une communication numérique accessible (état: 28.8.2025).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) (2018).** Centre de compétences pour la langue facile à lire (CCLF) (état: 28.8.2025).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) (2018).** Audiodescription dans les vidéos: Fiche d'information à l'intention de l'administration fédérale (version 2.1, juillet 2018) (état: 28.8.2025).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) (2022).** Santé psychique au travail – Et votre entreprise, comment elle gère? Se sentir plus sûr et savoir quoi faire face aux personnes atteintes dans leur psychisme. Un guide pour les entreprises (état: 28.8.2025).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) (2023).** Guide de publication d'informations en langue des signes (état: 28.8.2025).
- Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH) (2024).** Guide de rédaction d'informations en langue facile à lire (version juin 2024) (état: 28.8.2025).
- Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) (n.d.).** Cadre européen commun de référence pour les langues (état: 28.8.2025).
- Canton de Fribourg (n.d.).** Hello Freiburg – Des réponses simples sur le canton de Fribourg en français facile. (état: 28.8.2025).
- Canton de Zurich (n.d.).** Barrierefreiheit von Videos (état: 28.8.2025).
- Capitale du Land de Wiesbaden (n.d.).** Leitfaden für eine barrierefreie Verwaltung (état: 28.8.2025).
- Centre régional de compétence pour l'accessibilité informatique de Hesse (n.d.).** Checkliste für barrierefreie Excel-Tabellen (état: 28.8.2025).
- Centre régional de compétence pour l'accessibilité informatique de Hesse (n.d.).** Checkliste für barrierefreie Webseiten mit HTML (état: 28.8.2025).
- Centre régional de compétence pour l'accessibilité informatique de Hesse (n.d.).** Checkliste Videos & Untertitel (état: 28.8.2025).
- Centre régional de compétence pour l'accessibilité informatique de Hesse (n.d.).** Wörterbuch für Leichte Sprache (état: 28.8.2025).
- Centre spécialisé suisse «Architecture sans obstacles» (n.d.).** Alarme et évacuation (état: 28.8.2025).
- Conférence suisse des institutions d'action sociale (CSIAS) (2025).** Calculateur d'aide sociale – ajustable individuellement pour les membres (état: 28.8.2025).
- Deutscher Blinden – und Sehbehindertenverband e.V (DBSV) (2016).** Taktile Beschriftungen (en allemand) (état: 28.8.2025).
- Deutscher Blinden – und Sehbehindertenverband e.V. (DBSV) (2023).** Videokonferenzen (en allemand) (état: 28.8.2025).
- Druide informatique (n.d.).** Indice de lisibilité (état: 26.5.2025).
- ETH Zurich (n.d.).** Empfehlungen für Untertitelung von Videos (en allemand) (état: 28.8.2025).
- Fédération suisse Lire et Ecrire (n.d.).** Accès aux compétences de base pour tous! (état: 28.8.2025).
- Fondation «Accès pour tous» (n.d.).** Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 (état: 28.8.2025).
- Identity Group (2022).** Difference between tactile signage and braille signage (état: 28.8.2025).
- insieme Suisse (n.d.).** Guide «Facile à surfer» (état: 28.8.2025).
- Lovey, M. (2025).** Agir contre le non-recours aux prestations sociales: enseignements et perspectives Sécurité sociale (CHSS), 13 mars 2025 (état: 28.8.2025).

Marie Baumann (n.d.). Arbeiten mit psychischer Erkrankung. Ein Leitfaden für Betroffene (en allemand) (état: 28.8.2025).

Milton, D. (2018). The double empathy problem. National Autistic Society (en anglais) (état: 28.8.2025).

Nations unies (2006). Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH). Adoptée par l'Assemblée générale des Nations unies le 13 décembre 2006. Entrée en vigueur pour la Suisse le 15 mai 2014.

Office fédéral des assurances sociales (OFAS) (2024). Circulaire sur la gestion de cas dans l'assurance-invalidité (CGC) (état: 28.8.2025).

Office fédéral des statistiques (OFS) (n.d.). Personnes handicapées (état: 28.8.2025).

Parlement.ch (n.d.). Le Parlement Suisse en langage simplifié (état: 28.8.2025).

Pro Audito Schweiz (n.d.). Was sind Höranlagen? (état: 28.8.2025).

Procap Suisse (2022). Les droits de mon enfant – Les principales prestations des assurances sociales en bref (état: 28.8.2025).

Procap Suisse (2025). Formation continue et cours pour les personnes concernées et leurs proches (état: 28.8.2025).

Secrétariat général du Comité interministériel du handicap (2014). Le service public: guide de l'accueil des personnes en situation de handicap (état : 28.8.2025).

Société suisse des ingénieurs et des architectes (SIA) (2009). SIA 500: «Constructions sans obstacles» Zurich: SIA (état: 28.8.2025).

Ville de Bienne (n.d.). Guide pour l'utilisation du langage clair et du langage simplifié dans les textes de l'Administration municipale biennoise (état: 28.8.2025).

Wikipédia (n.d.a). Lautsprachbegleitende Gebärden (état: 28.8.2025).

Wikipédia (n.d.b). Problème de la double empathie – Wikipedia (état: 28.8.2025).

7

Annexe

A Glossaire

L'**accessibilité multisensorielle**: les informations et signaux doivent toujours être perceptibles par au moins deux sens, généralement la vue et l'ouïe. Par exemple, lorsqu'un ticket doit être retiré à l'entrée, le numéro est affiché visuellement et annoncé acoustiquement, afin d'être accessible à un plus grand nombre de personnes. Dans la mesure du possible, le personnel est également invité à accompagner les personnes ayant besoin d'assistance jusqu'au guichet approprié.

Le **braille** est un système d'écriture tactile composé de points en relief représentant lettres et chiffres, que les personnes aveugles lisent avec les doigts. Il est principalement utilisé par celles et ceux aveugles de naissance ou ayant perdu la vue très tôt. Le braille est un système international, utilisé dans de nombreuses langues¹.

Le **français signé** soutient la langue parlée (mots prononcés) simultanément à l'aide de signes simplifiés afin de la rendre plus compréhensible pour les personnes avec handicap auditif. Elle suit la grammaire et la structure de la langue parlée et met l'accent sur les mots grâce à un soutien visuel. Cela signifie qu'un signe est utilisé pour chaque mot. Contrairement à la langue des signes, la langue signée n'a pas de grammaire propre et n'est pas une langue à part entière².

L'**intersectionnalité**, ou **discrimination intersectionnelle**, désigne le croisement et l'interaction de plusieurs formes de discrimination qui affectent les personnes dont les caractéristiques sont liées à des rapports de pouvoir inégalitaires et à des désavantages sociaux tels que le genre, le handicap, l'origine ethnique ou l'orientation sexuelle. Ce concept repose sur l'idée que les discriminations comme le validisme, le sexisme, le racisme, l'homophobie ou le classisme ne s'additionnent pas simplement: elles se renforcent mutuellement, créant des situations de marginalisation spécifiques et souvent plus graves.

La **langue parlée complétée (LPC)** combine la langue parlée avec des signes de la main, en donnant des indications visuelles sur la formation des sons grâce à des positions et des mouvements clairs des mains. Cela permet de rendre la langue parlée plus accessible et de faciliter la lecture labiale. La LPC met ainsi en évidence la prononciation et les sons afin de mieux les distinguer (par exemple «b» et «p», qui se ressemblent lorsqu'on lit sur les lèvres)³.

Les **lecteurs d'écran** sont des logiciels qui permettent d'accéder à des contenus numériques via une synthèse vocale et, souvent, une plage braille [\[AZ\]](#) tactile. Un exemple très répandu est **JAWS** (pour Windows). Il s'agit d'un lecteur d'écran spécialement développé pour les personnes malvoyantes ou aveugles qui prend en charge à la fois la synthèse vocale et la sortie sur plage braille. La loupe d'écran est un programme qui agrandit le contenu d'un écran ou d'un affichage. Elle aide les personnes avec handicap visuel à mieux reconnaître les textes et les images à l'écran en agrandissant certaines zones et en rendant les détails plus visibles.

La **loupe d'écran** est un programme qui agrandit le contenu d'un écran ou d'un affichage. Elle aide les personnes avec handicap visuel à mieux reconnaître les textes et les images à l'écran en agrandissant certaines zones et en rendant les détails plus visibles.

1 Identity Group (2022); Brailleschrift.com, (n.d.); DBSV (2016).

2 Wikipédia (n.d. a).

3 ALPC (n.d.).

La **norme SIA 500 «Constructions sans obstacles»**, publiée par la Société suisse des ingénieurs et des architectes (SIA) [état: 10.9.2025] définit, sur la base de la loi sur l'égalité pour les personnes handicapées (LHand), la norme officielle pour la conception de constructions sans obstacles en Suisse et énumère les exigences minimales à respecter, notamment pour les constructions accessibles au public. La loi sur l'égalité pour les personnes handicapées (LHand) ainsi que les lois et règlements cantonaux et communaux régissent les lieux où les constructions doivent être accessibles et où la norme doit être respectée de manière contraignante.

Les **plages braille** sont des appareils qui permettent aux personnes avec handicap visuel de lire l'écriture braille à l'aide d'un ordinateur. Elles convertissent le texte affiché à l'écran en braille à l'aide d'un pilote et d'un programme de lecture d'écran [A2](#), puis l'affichent sur une plage (une sorte d'écran)⁴.



Les **plans tactiles** sont composés de lettres ou de symboles en relief, conçus pour être lus par le toucher. Ils sont particulièrement utiles pour les personnes ayant perdu la vue au cours de leur vie et capables de reconnaître les caractères tactiles. Ces plans utilisent généralement des lettres majuscules et des polices sans empattement, afin de faciliter la lecture tactile. En complément, de nombreux plans tactiles intègrent également des informations en braille [A2](#), pour garantir une accessibilité maximale.

Le **problème de double empathie** (de l'anglais *Double Empathy Problem*) désigne les difficultés de compréhension mutuelle entre personnes ayant des modes de perception et de communication différents – notamment entre personnes avec et sans autisme. Cette théorie remet en question l'idée longtemps dominante selon laquelle seules les personnes autistes présenteraient un déficit d'empathie ou de communication. Des recherches montrent que de nombreuses personnes autistes communiquent avec empathie entre elles et vivent des interactions sociales riches et réciproques. Les difficultés apparaissent surtout dans les échanges avec des personnes non autistes, en raison de différences de perspectives et de styles de communication des deux côtés. Il ne s'agit donc pas d'un déficit unilatéral, mais d'un défi partagé en matière de compréhension mutuelle⁵.

Les **systèmes d'aide à l'écoute** facilitent la communication avec les personnes utilisant des appareils auditifs ou des implants cochléaires, car ils transmettent le son directement à l'appareil ou à l'implant. Cela réduit les bruits de fond et améliore la compréhension de la parole. Il existe différentes technologies de transmission. Elles sont adaptées à différentes situations de conversation. Vous trouverez des informations et des conseils sur les systèmes d'aide à l'écoute auprès de Pro Audio; vous pouvez également commander des pictogrammes sur le site de Pro Audio.

4 Fondation «Accès pour tous» [n.d.].

5 Milton, D. (2018), Wikipédia [n.d. b].

B Formulaire «Vérification des besoins en matière d'accessibilité»

Le formulaire propose plusieurs options. Les services publics peuvent les adapter selon leurs possibilités.

Vous pouvez le télécharger au format Word sur notre site Internet: www.agile.ch/fr/artikel/formulaire-besoins-accessibilite-services-publics.

Boucle d'induction ou système d'aide à l'écoute: si un tel dispositif est disponible, une demande préalable peut permettre d'en vérifier le bon fonctionnement avant le rendez-vous et d'orienter les personnes concernées vers les salles appropriées.

De quoi avez-vous besoin pour que nous puissions vous conseiller au mieux?

Bonjour,

Nous souhaitons vous accompagner au mieux. De quoi avez-vous besoin pour communiquer facilement avec nous ou pour faciliter votre visite?

☐ Je n'ai pas de besoins particuliers.

J'ai besoin de:

- ☐ Textes compatibles avec les lecteurs d'écran
- ☐ Recevoir les documents par courrier électronique (éventuellement en plus de l'envoi par la poste)
- ☐ Textes en caractères agrandis (gros caractères)
- ☐ Contacts par écrit plutôt que par téléphone
- ☐ Guide avec photos indiquant le chemin jusqu'à la réception
- ☐ Une traduction en langue facile
- ☐ Être accueilli-e en personne à la réception
- ☐ Une pièce / un espace calme
- ☐ Une boucle magnétique ou
- ☐ Un autre système d'aide à l'écoute:

☐ Un-e interprète en langue des signes pour la langue suivante:

☐ Un-e traducteur-trice en langue écrite

☐ Autres types de traduction/interprétation (par exemple LPC), notamment:

☐ Un-e interprète pour cette langue étrangère parlée:

☐ Une autre traduction, par exemple en langue parlée complétée (LPC) ou en langue des signes accompagnant la parole (LSP):

☐ Alternatives aux rendez-vous sur place (également pour les expertises) – par exemple en cas d'alitement:

- ☐ Contacts par écrit
- ☐ Contacts téléphoniques
- ☐ Entretiens en ligne

☐ Autres: _____

Je viens avec:

- ☐ Une assistance
 - ☐ Un fauteuil roulant
 - ☐ Autres: _____
- _____

Effingerstrasse 55 | 3008 Berne
+41 (0)31 390 39 39 | info@agile.ch

www.agile.ch

PC 30-16945-0 | IBAN CH49 0900 0000 3001 69450

agile

DIE ORGANISATIONEN VON MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN
LES ORGANISATIONS DE PERSONNES AVEC HANDICAP
LE ORGANIZZAZIONI DI PERSONE CON ANDICAP