Dessine-moi un quartier inclusif !

guide pédagogique pour développer un territoire inclusif



Novembre 2021

« La diversité c'est être invité à la fête ; l'inclusion c'est être invité à danser. » ®

Verna Myers*

*Avocate formée à Harvard, vice-présidente de la stratégie d'inclusion chez Netflix

Les partenaires du Collectif *Objectif Inclusion - Décines*

APAJH Fédération

APF France handicap

EHPAD Albert Morlot

groupe em2c l'immobilier inspiré

GRIM ASSOCIATION

HALPPY care

messidor

MUTUALITÉ FRANÇAISE SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT RHÔNE-PAYS DE SAVOIE

Ocellia Santé Social Déployez vos compétences

OVE FONDATION

partenaires institutionnels

VILLE DE DECINES CHARPIEU

GRANDLYON la métropole

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE *Liberté Égalité Fraternité*

ars Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ *Liberté Égalité Fraternité*

animation de la démarche

Mengrow INSPIRER COLLABORER IMPACTER

Sommaire

Contexte p.7
Les objectifs du guide
Le label «Territoire 100% inclusif» et le collectif *Objectif Inclusion - Décines*
Une volonté nationale d'engager les territoires
Les objectifs du collectif *Objectif Inclusion - Décines*
Un collectif engagé autour du projet urbain D-side!
Un process de co-construction avec les acteurs et les usagers
Les facteurs-clefs de succès de la démarche

I. Accessibilité universelle... en théorie p.21
Accessibilité et inclusion
Des outils pour donner accès à la communication
Les personnes non-oralisantes
Les personnes non-verbales
Les avantages et inconvénients de ces différents outils

II. Accessibilité universelle... en pratique p.37
Zoom sur la méthodologie utilisée : le design social

1. Inclusion dans l'espace p.43
Retour d'expérience *Objectif Inclusion - Décines*
Besoins repères
Méthodologie
Les actions engagées
Inspirations à partager

2. Inclusion par l'accueil p.61
Retour d'expérience *Objectif Inclusion- Décines*
Besoins décryptés
Méthodologie
Les actions engagées
Sensibilisation aux troubles du spectre de l'autisme
Organisation d'une action de sensibilisation éphémère
Inspirations à partager
Mesure d'impact sur les actions engagées
Evènement Com'in Décines
Les prochaines actions

3. Inclusion par l'emploi p.97
Besoins décryptés
Méthodologie
L'action engagée
Inspirations à partager
Les prochaines actions

4. Le lieu ressource du quartier p.123
Méthodologie
Besoins décryptés
Idées explorées

5. Inclusion par le logement p.133
Méthodologie
Besoins décryptés
Inspirations à partager
Les prochaines actions

III. Répliquer le quartier inclusif p.149
Méthodologie
Les facteurs de réussite et défis à relever
Mesurer l'impact
Méthodologie : protocole de mesure d'impact

Glossaire des sigles p.167
Parties prenantes p.169
Source des images p.177
Remerciements p.181

Contexte

Les Objectifs du guide

Ce guide a été pensé pour les collectivités, mais aussi les entreprises, organisations ou toute personne souhaitant agir pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, dans tous les domaines de la vie sociale.

Sont ici présentées les actions qui ont été menées par le collectif *Objectif Inclusion - Décines* en vue d'améliorer l'inclusion dans le quartier D-Side, projet urbain situé à Décines-Charpieu (69), devenu un laboratoire d'expérimentation de solutions inclusives. Ces témoignages d'actions sont des inspirations ayant vocation à être répliquées dans d'autres quartiers et à plus larges échelles.

L'accent est également mis sur la mesure d'impact de chaque projet entrepris, afin d'être dans une logique d'amélioration constante, pour gagner en efficacité et en qualité.

Conçu comme un guide pédagogique, l'objectif est de partager les retours d'expériences et les écueils à éviter pour créer les conditions de développement d'un quartier inclusif.

Le label « Territoire 100% inclusif » et le collectif *Objectif inclusion - Décines*

Une volonté nationale d'engager les territoires

En avril 2019, la Métropole de Lyon a été labellisée « Territoire 100% inclusif » par le Secrétariat d'État chargé des personnes en situation de handicap. L'ambition de cette labellisation est de lutter contre les ruptures de parcours des personnes en situation de handicap dans toutes les dimensions de leur vie (écoles, entreprises, déplacements, culture, espaces publics, numérique, logement, etc.). Et ce en identifiant les conditions de réussite, les bonnes pratiques et les freins à la réalisation de la société inclusive.

L'Agence Régionale de Santé, la Métropole de Lyon et la Ville de Décines-Charpieu sont pleinement engagées aux côtés des acteurs du collectif *Objectif Inclusion - Décines* sur le territoire de Décines-Charpieu.

La Métropole de Lyon a ainsi défini une feuille de route s'appuyant sur les 4 axes du Projet métropolitain des Solidarités 2017-2022 :
Axe 1 – Développer la prévention à destination de tous
Axe 2 - Offrir un parcours adapté et continu à l'usager
Axe 3 – Renforcer les partenariats pour gagner en cohérence
Axe 4 - Favoriser l'inclusion sociale et urbaine

Le 16 novembre 2020, le comité interministériel du handicap a fixé en 4ème objectif de « transformer la société pour que les personnes en situation de handicap puissent vivre pleinement leur citoyenneté ». L'environnement doit être accessible de manière universelle.

Les mentalités évoluent, petit à petit, et le regard porté sur le handicap change. Il est valorisé dans les médias, dans le sport, la culture.
La société doit devenir universellement accessible en changeant le rapport à l'autre et l'appréciation de la « normalité ».

Les normes actuelles représentent des exigences et des bonnes pratiques à suivre. Mais, au-delà des recommandations, l'expérience de vie sur un territoire donné demeure un élément essentiel à prendre en compte. Le défi est donc de dépasser la norme d'accessibilité sur la Métropole de Lyon en

créant de nouveaux maillages juridiques et organisationnels pour mettre en place des dispositifs plus agiles et adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap.
La commune de Décines-Charpieu, constitue un terrain d'expérience dans cette démarche.
Le collectif d'acteurs engagés dans la démarche *Objectif Inclusion - Décines* expérimente de nouvelles pratiques pour passer du concept à la réalité. Ces nouvelles pratiques permettront de généraliser certaines actions sur le territoire en lien avec la Métropole de Lyon.

Le collectif *Objectif Inclusion - Décines*, créé en 2019 rassemble les acteurs engagés dans la démarche du label « territoire 100% inclusif » aux côtés de la Métropole de Lyon, de la Ville de Décines-Charpieu et de l'ARS, dont les expérimentations prennent corps sur le projet urbain D-Side à Décines-Charpieu développé par le Groupe em2c (www.d-side-decines.com).
Engagés dans des groupes de travail thématiques, selon leurs expertises et domaines d'intervention, les membres du collectif sont :

APAJH Fédération
APF France handicap
EHPAD Albert Morlot
groupe em2c l'immobilier inspiré
GRIM Association
HALPPY care
messidor
Mutualité Française Services de soins et d'accompagnement Rhône-Pays de Savoie
Ocellia Santé Social Déployez vos compétences
OVE Fondation
Ville de Décines Charpieu
GRANDLYON la métropole
République Française Liberté Égalité Fraternité
ars Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes
Ministère des Solidarités et de la Santé Liberté Égalité Fraternité

Les Objectifs du collectif Objectif Inclusion

L'ensemble des solutions inclusives déployées doivent répondre aux critères suivants (définis par les acteurs du collectif, la Métropole de Lyon, l'ARS et la Ville de Décines-Charpieu) :

- Solution réaliste à mettre en place
- Solution à impact mesurable
- Solution pouvant être mise en œuvre à court terme
- Solution duplicable à l'échelle de la Métropole de Lyon
- Solution cohérente avec les axes du Projet Régional de Santé (PRS) et le Projet Métropolitain des Solidarités (PMS)
- Être issue d'une démarche collaborative et concertée.

Un collectif engagé autour du projet urbain D-SIDE !

D-SIDE! est situé à l'entrée ouest de la commune de Décines-Charpieu, en limite de la commune de Vaulx-en-Velin. Le promoteur immobilier em2c, en charge de l'aménagement du quartier, a

impulsé la démarche de rassembler les acteurs en collectif autour de leurs projets d'implantation et de coopération.

Ce nouveau quartier mixte de 11 ha intègre, sous la forme d'un Projet Urbain Partenarial (PUP) établi entre son promoteur em2c, la Métropole de Lyon et la Mairie de Décines-Charpieu, environ 88 000 m² d'activités mixtes (activité économique, médico-social, logements, services, etc...).
L'objectif du projet est de rebâtir la ville sur la ville en la rendant plus inclusive. Toutes les énergies politiques, sociales, économiques et solidaires sont réunies pour combattre l'exclusion sociale, créer des emplois et de la valeur pour tous, aider à se déplacer plus aisément, et offrir des services et des usages qui améliorent le quotidien de toutes les générations, pour tous les parcours de vie.

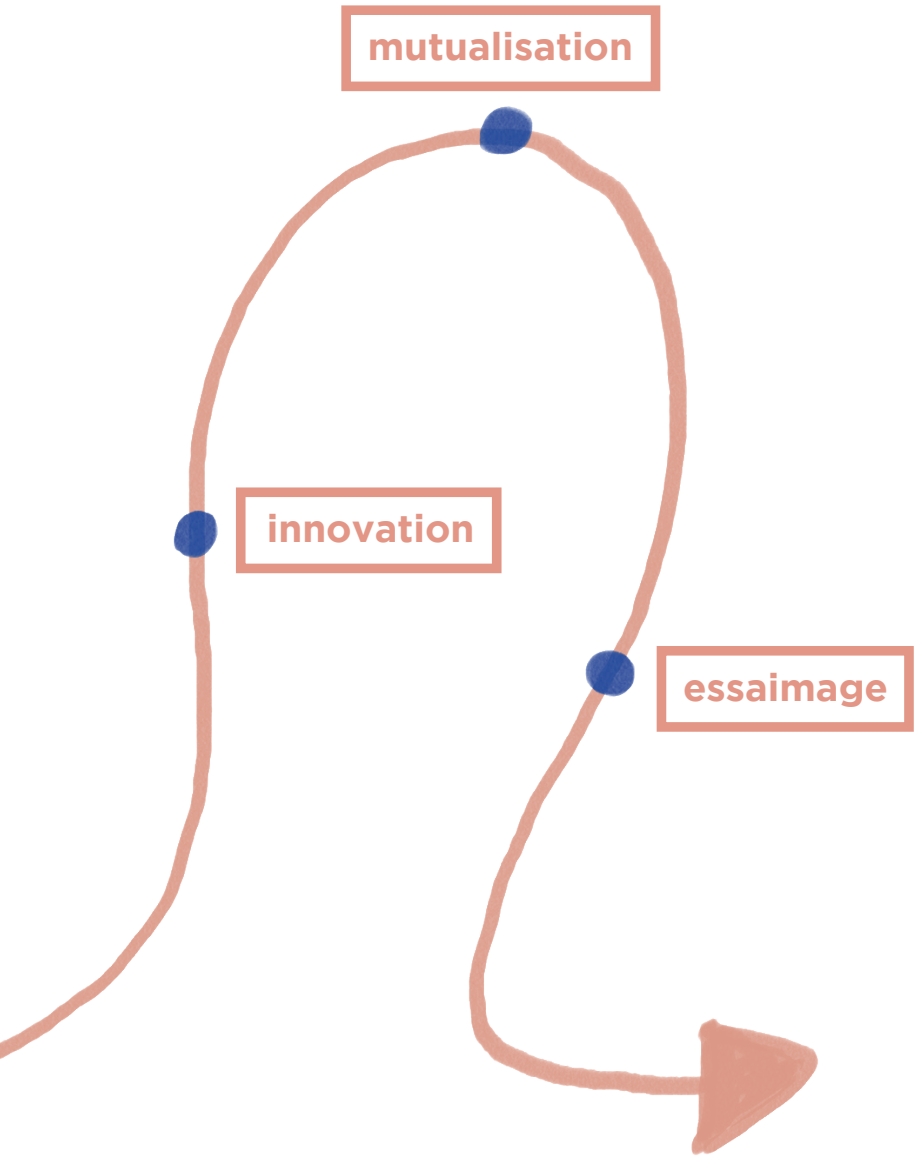
Ce projet urbain constitue le laboratoire idéal pour expérimenter de nouveaux dispositifs inclusifs capables de faire bouger la norme et les représentations.

Un process de co-construction avec les acteurs et les usagers

Les acteurs engagés dans la démarche Objectif Inclusion impulsent une nouvelle dynamique et parlent d'une voix nouvelle dans le secteur médico-social, en intégrant des méthodes collaboratives dans leurs pratiques où la mixité est synonyme de richesse. Une mixité de fonctions qui se montre particulièrement appropriée pour traiter la question de l'inclusion.

La coopération au cœur de la démarche :

co-construction


mutualisation
innovation
essaimage

Les facteurs clefs de succès de la démarche

- Une histoire de solidarités sur le territoire de Décines-Charpieu qui permet de créer du lien entre associations, commerces, entreprises, citoyens dans une dynamique positive d'accueil de la différence.
- La prise de conscience de l'ensemble des acteurs d'une nécessité à faire émerger des projets inclusifs dans la ville.
- Une friche urbaine comme une page blanche à aménager, qui ouvre le champ des possibles et un aménageur, le promoteur em2c, investi dans la démarche
- La création d'un collectif dans lequel les participants sont dans une posture de collaboration, d'innovation et de stratégie « des petits pas » pour faire bouger les représentations.
- La Ville de Décines-Charpieu comme territoire pilote en pointe sur l'inclusion.
- L'ARS et la Métropole de Lyon comme soutiens qui ont repéré la dynamique singulière des acteurs sur D-Side !
- Un projet accéléré par le label Territoire 100% inclusif accordé à la Métropole de Lyon en avril 2019, par le Secrétariat d'État chargé des personnes handicapées.

- Des partenaires rassemblés autour d'une démarche à 360° visant à couvrir l'expérience de vie : intégration professionnelle et emploi (Messidor), enfance et petite enfance (HALPPY care et la filiale HALPPY kids, APAJH et Mutualité du Rhône), parcours de soin et de santé (mutualité du Rhône), accompagnement du handicap et logements inclusifs (APF France handicap), formation-sensibilisation (Occellia), grand âge (EHPAD Morlot), et l'association GRIM, accessibilité universelle (Fondation OVE, em2c)...

- Un dialogue itératif permanent avec la ville d'accueil du projet qui s'engage dans l'inclusion et a nommé une personne référente en charge de l'accessibilité dans sa collectivité.

- Un animateur neutre (Mengrov, agence d'innovation sociale), qui rythme la réflexion collaborative, anime la gouvernance des acteurs et utilise des méthodes participatives pour faire émerger des solutions concrètes.

L'ambition visée est de formaliser des actions à petite échelle, testées in situ. Leur capitalisation initiera un nouveau modèle expérientiel du quartier.

Une démarche collaborative pour des solutions concrètes

Les projets et actions présentés dans ce document sont issus d'une démarche collaborative.
Une série d'ateliers thématiques ciblés : Grand-âge, séniors actifs, actifs, enfance, petite enfance, innovation numérique et accessibilité ont réunis près de **140 participants** et fait émerger une **dizaine de solutions concrètes** pouvant être développées sur le territoire de Décines-Charpieu.

Les acteurs du Premier Cercle d'*Objectif Inclusion - Décines* ont défini les critères de choix des actions qui seront prototypées en priorité. Ces actions sont analysées dans les pages suivantes :

- Accessibilité universelle
- Communication alternative : Com'In Décines
- Insertion : Objectif Inclusion Emploi
- Lieu de vie : Lieu ressource du quartier

I. 

Accessibilité universelle… en théorie



En bref

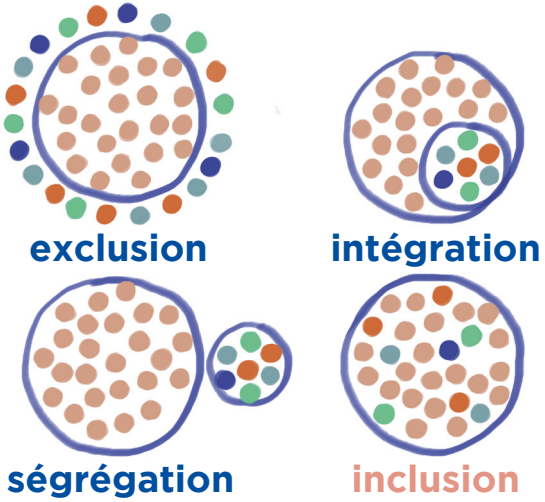
L'inclusion n'est pas l'intégration, ni même l'accessibilité offerte aux personnes en situation de handicap. C'est l'inclusion sociale qui doit permettre à chaque personne, sans aucune discrimination liée à son origine, son genre, son handicap et/ou son orientation sexuelle de participer pleinement et librement à la vie en société.

Sont développés ici, des questions d'inclusion liées à l'accessibilité et à la communication universelle et les outils favorisant l'interaction sociale.

Accessibilité et inclusion

Comment définir l'inclusion ? L'inclusion est définie comme « l'état de quelque chose qui est inclus dans autre chose » *(Larousse, dictionnaire de langue française)*. Pour être tout à fait précis, on devrait donc employer ici l'expression complète d'**inclusion sociale.** A première vue, on pourrait alors penser qu'il s'agit simplement de l'inverse de l'exclusion sociale. Mais l'inclusion se limite-t-elle à ne pas exclure une personne de la société ?

« L'inclusion est (...) moins du côté de l'incorporation dans la société, que du côté de la participation à la société » (K.GENEL, 2012)



L'inclusion, c'est permettre à chaque personne, quel que soit son âge, son sexe, son handicap, son origine, de participer à la vie de la société.
En d'autres termes : **faire en sorte qu'elle se sente accueillie** où qu'elle aille, et non pas mise de côté à cause de sa différence.

Il est important de bien saisir ces distinctions, qui ont été faites dans la loi du 11 février 2005 défendant l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. La participation est d'ailleurs ce qui est visé par l'un des cinq axes de la démarche « Territoire 100% inclusif », dont la Métropole de Lyon est un des incubateurs : **« Être acteur dans la cité »**.

Là où l'intégration serait plutôt de l'ordre de l'admission, comme une faveur faite aux personnes en situation de handicap de vivre au même endroit que les personnes valides, l'inclusion est synonyme d'accueil, de cohabitation, et d'équité.
L'équité est le fait de donner aux personnes les mêmes possibilités, en répartissant les mêmes moyens et non simplement les mêmes outils, comme c'est le cas dans l'égalité.



égalité



équité



inclusion

L'accessibilité universelle va encore plus loin que l'inclusion, puisqu'elle vise à rendre un espace accessible à tout le monde, en supprimant complètement, lorsque ceci est possible, les barrières qui mènent à un manque d'équité ou d'inclusion.

« Cette vision consiste finalement à passer d'une logique de rattrapage social à une logique d'investissement global pour une meilleure qualité de vie ou d'expérience » (F. ORSONI, 2019)

En effet, **l'accessibilité universelle rend possible une meilleure expérience** de l'espace public pour tous, en reconnaissant les besoins des personnes en situation de handicap et les obstacles qu'elles rencontrent.

Le but est de mettre en place des solutions amenant du bien-être et un confort global d'utilisation à chacun : **des solutions profitables à tou.te.s.**

De nombreuses innovations, dans le champ de la domotique par exemple (comme les **télécommandes**) sont issues de la volonté de créer des adaptations pour les personnes en situation de handicap. En ce sens, un **dispositif d'éclairage** imaginé pour des déficients visuels reposera, par la même occasion, les yeux des autres usagers ; **des marquages au sol en volume** associeront l'accessibilité et la sécurité pour tous les individus. Une **carte de repérage en relief** apportera à celles et ceux qui l'utilisent, une meilleure compréhension de l'organisation des lieux et un meilleur repérage dans l'espace.

Plus largement, ces adaptations peuvent permettre la rencontre entre différents vécus, la découverte d'autres modes de fonctionnement et une meilleure connaissance des besoins de chacun, grâce à une base commune et confortable. C'est ainsi **une expérience de la ville plus agréable** pour tous, à travers la réduction des inégalités en termes de parcours.

Des outils pour donner accès à la communication

Du point de vue d'une personne oralisante (utilisant le langage oral pour s'exprimer), le fait de ne pas avoir accès à la parole semble extrêmement compliqué. En effet, l'utilisation quotidienne de la parole dans chaque situation d'interaction, que ce soit pour exprimer nos besoins, nos émotions, ou notre avis est le propre de la vie sociale. **La parole semble essentielle** en vue d'une participation à la vie citoyenne – ce qui est visé par l'inclusion.
Alors **comment est-il possible de remédier techniquement à cette difficulté, afin que chaque personne puisse participer socialement ?**

Une distinction doit être faite entre les personnes dans la « simple » incapacité d'oraliser (**non-oralisantes**), et celles qui ont également des difficultés d'accès au langage (**non-verbales**). Le choix des outils dépend donc du type de difficultés rencontrées, et de leur degré.

Les personnes non-oralisantes

Les personnes n'ayant pas accès à la parole, mais pouvant verbaliser, utilisent **l'écriture ou le dessin** pour se faire comprendre, ce qui se fait souvent assez naturellement. La **langue des signe** (langue officielle reconnue en France) est également une alternative, notamment chez les personnes muettes. Elle **nécessite cependant un apprentissage**, tant pour la personne qui s'exprime que pour celle à qui s'adresse le message. De plus, **la langue des signes n'est malheureusement pas universelle**, et varie donc selon les pays où la personne pourra se trouver.

Les personnes non-verbales

La Communication Augmentative et Alternative (CAA) regroupe les outils permettant aux personnes non-verbales de communiquer. Ces outils peuvent donc soit compléter le discours, soit le remplacer complètement lorsqu'aucune oralisation n'est possible. Ils peuvent être utilisés par les interlocuteurs sans handicap autant que par la personne non-verbale.

L'utilisation de **techniques proches du mime, ou des signes** que l'on peut faire pour désigner quelque chose, peuvent être efficaces. Elles nécessitent que la personne en situation de handicap ait une certaine mobilité pour réaliser les gestes, mais demande aussi des compétences imitatives qui ne sont pas forcément détenues par tous.

La méthode PECS (méthode de communication par échange d'images) se présente sous la forme d'un **support de communication qui regroupe des images** représentant divers objets ou situations rencontrées dans le quotidien du/de la propriétaire de cet outil. Pour exprimer une demande ou pour recevoir un message (communication expressive – j'exprime un message - ou réceptive – je reçois un message), ce.tte dernier.e va tendre une image à son interlocuteur.rice, qui lui donnera en échange l'objet souhaité, ou lui répondra soit à l'oral soit en lui tendant une image à son tour.



Photo d'un carnet d'échanges PECS

Les images ou photos sont donc un moyen assez efficace de communication. Pour autant, le type de moyen utilisé devra être déterminé en fonction du **niveau de symbolisation de la personne**, c'est-à dire de son degré d'abstraction. Certaines personnes peuvent avoir besoin d'utiliser des objets pour s'exprimer, lorsque d'autres préfèreront des photos, dessins, illustrations, ou d'autres encore des pictogrammes, signes, voire quelques mots lorsque cela est possible.

Les pictogrammes peuvent donc également être un support de communication. Il s'agit de dessins simples, le plus standardisés possible pour viser une meilleure compréhension quel que soit le milieu d'utilisation. Ceux-ci sont notamment pertinents pour exprimer des concepts, des situations ou des sentiments, lorsque les photos ne les décrivent pas de façon suffisamment claire.

Différents types de pictogrammes existent. **Les pictogrammes SCLERA** ont été développés pour être compréhensibles

par toutes et tous en nécessitant le moins d'apprentissage possible. Ils présentent l'avantage d'être accessibles et utilisables de manière libre sur un site Internet les référençant.

Le programme du Makaton associe l'usage de pictogrammes spécifiques (ou « symboles »), à des signes, et à la parole lorsque cela est possible. Le mot est également écrit en toutes lettres en dessous du pictogramme. Les outils du Makaton ne sont pas en accès libre et le matériel doit être acheté, ce qui peut limiter son utilisation.



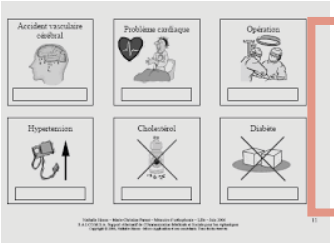
Illustration du mot « dormir » en Makaton (à gauche : pictogramme + signe) et en SCLERA (à droite, sur fond noir)

Pour aller plus loin

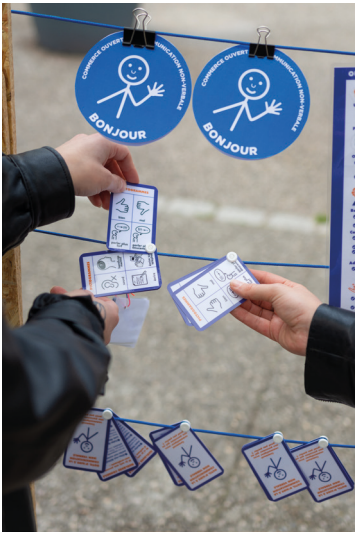
D'autres moyens sont référencés sur le site suivant :
https://www.handirect.fr/communication-alternative-celia/

Pour les interlocuteurs.trices

La communication est un processus qui va dans deux sens : émission et réception *(Crunelle, 2020)*. Nous avons vu jusqu'ici des moyens qui permettent à la personne non-verbale d'exprimer ses souhaits, mais des outils existent aussi pour entrer en communication avec une personne non-verbale. En voici un exemple : les **fiches de dialogue** *(Cataix-Nègre, 2013)* proposant différents thèmes et situations de la vie courante, dont le professionnel, le commerçant, ou la personne « lambda » peuvent se saisir en pointant des pictogrammes à la personne non-verbale. Cela permet de donner un cadre à la conversation, facilitant la réponse de la personne non-verbale. Le fait que l'interlocuteur pointe l'image sur le support en parlant, l'oblige à ralentir son débit de parole, permettant ainsi une meilleure compréhension de la personne en situation de handicap *(Cataix-Nègre, 2013)*.



Exemple de fiche de dialogue Cataix-Nègre









Prototype d'outils de communication non-verbale testé par les acteurs du *Collectif Objectif Inclusion - Décines*

Les avantages et inconvénients de ces différents outils

Les moyens sans aide technique (langue des signes, mimes…) ont l'avantage d'être toujours disponibles, là où les supports matériels, comme les classeurs de communication ou les outils technologiques, nécessitent d'être apportés partout où la personne aura besoin de communiquer.

D'autre part, la plupart de ces outils sont mis en place en interne dans des institutions spécialisées. L'enjeu va donc être de s'en inspirer, tout en les adaptant aux contextes dans lesquels ils seront utilisés : commerces, établissements culturels ou administrations publiques…

Les outils nécessitant un apprentissage par la formation nécessitent un suivi particulier. Il faut veiller notamment à la « formation des formateurs », en entreprise par exemple, afin que les compétences puissent être partagées et qu'il n'y ait pas de rupture lorsqu'un salarié quitte son emploi.

II.

Accessibilité universelle… en pratique



En bref

L'inclusion sociale concerne tous les pans de la vie : se loger, communiquer, travailler, se divertir, échanger... Des actions sont menées sur ces différents champs et certaines solutions expérimentées à Décines-Charpieu. Grâce à un travail collaboratif mené avec les acteurs du terrain et les usagers, de nouvelles solutions émergent.

Zoom sur la méthodologie utilisée : le design social

Les actions mises en œuvre par le collectif *Objectif Inclusion - Décines* sont issues d'une démarche de design social. Il s'agit d'une **approche « centrée utilisateur »** qui consiste à travailler pour, mais surtout avec les publics concernés par les projets. Travailler auprès des usagers concernés apporte aux études de la richesse et de la fiabilité.

A travers une **méthodologie majoritairement qualitative** plutôt que quantitative (entretiens semi-directifs, observations, ateliers collectifs, tests utilisateurs), il s'agit de **travailler au plus près de la réalité et du vécu des personnes.**

Cette méthodologie est toujours définie sur-mesure, en fonction des publics rencontrés et des projets conduits. Elle suit des étapes spécifiques, **basées sur le processus de « design thinking ».**

Chaque projet comporte tout d'abord une **phase d'exploration**, qui permet de s'imprégner de la thématique traitée pour aller au-delà des idées reçues et des a priori. Vient ensuite une **phase de recueil des besoins concrets et réels du terrain**, afin de faire émerger des pistes d'investigation en vue de la **production de solutions concrètes** et adaptées aux usagers. Ces solutions sont ensuite imaginées avec les usagers à travers différents temps d'échanges, comme des ateliers pour confronter les points de vue et favoriser l'émulation collective. Cette étape est particulièrement importante puisqu'elle ouvre le champ des possibles, laisse entrer la créativité, favorisant ainsi l'innovation qui n'aurait pas forcément eu lieu en suivant des pistes prédéfinies. Les solutions émergées sont ensuite **prototypées et testées** auprès des publics concernés.

Les solutions conçues grâce à ce type de méthode doivent rester réalistes et faisables. Pour l'ensemble des actions mises en place par le collectif *Objectif*

Inclusion - Décines, une attention particulière est portée à la réplicabilité sur d'autres territoires, des solutions envisagées. Pour cela, une démarche d'évaluation continue (ou « mesure d'impact ») permet d'ajuster les projets, étape après étape, grâce à des données relevées sur le terrain.

Immersion

- Entrer dans la thématique de l'inclusion
- Comprendre l'écosystème d'acteurs
- Définir le cadre du projet

Idéation

- Définir les problématiques
- Engager les acteurs et mobiliser les participants
- Animer des ateliers créatifs

Co-construction et prototypage

- Mapping des solutions concrètes
- Co-construction des solutions (contenus, business, model...)
- Evaluation

Test et mesure d'impact

- Expérimentation et test en situation réelle
- Evaluation de l'impact des solutions mises en oeuvre

01.

Inclusion dans l'espace



En bref

L'écoute des besoins particuliers est la clé pour mettre en place des solutions qui profiteront à tous : un parc de jeu inclusif pourra accueillir toutes les personnes souhaitant jouer et se divertir, enfants ou adultes, sans critères discriminants. Penser des solutions ou des aménagements inclusifs, est bénéfique pour tous et améliore la vie en société.



« Je rêve d'un quartier où nous pourrions nous repérer, nous reposer, déambuler sans risque ». Pierre, résident de l'EHPAD Morlot.

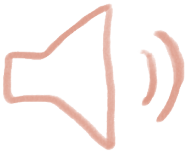
Actuellement, les systèmes de signalétique dans les espaces publics se basent sur des informations visuelles uniquement, principalement textuelles, parfois graphiques. Comprendre ces systèmes de signalétique requiert des capacités visuelles et intellectuelles suffisantes ; bien souvent la maîtrise de la lecture est indispensable et la connaissance de la langue dans laquelle sont écrites les informations, une quasi-nécessité. De nombreux publics se retrouvent donc dans l'incapacité d'utiliser ces systèmes, en premier lieu les personnes déficientes visuelles et les personnes déficientes intellectuelles.

Pour explorer d'autres approches, la Métropole de Lyon a lancé un travail d'inspiration auprès du cabinet Mobiped pour réaliser une étude sur la signalétique inclusive. La commission d'accessibilité de la Métropole de Lyon ainsi que la ville de Décines-Charpieu se sont saisies du sujet pour imaginer des parcours inclusifs dans le quartier d'expérimentation.

Afin de pousser plus loin la réflexion, Mengrov, l'agence de design sociétal qui accompagne le collectif *Objectif Inclusion - Décines*, a recherché des inspirations au niveau international pour partager des méthodes et des outils apportant une expérience de confort multi-sensoriel, incluant les paramètres de l'accessibilité universelle suivants :



couleur, teinte



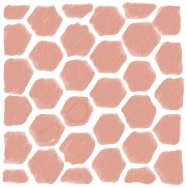
son (intensité, réverbération)



mobilier



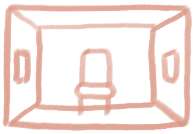
intensité lumineuse



texture (mur, revètement au sol)



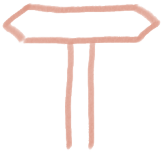
son (intensité, réverbération)



agencement spatial, taille de la pièce, capacité des espaces



permettre une circulation à plusieurs vitesses



signalétique (composition, répartition, taille)



hauteur et accessibilité des éléments



dénivelé, relief



vis-à-vis d'une zone sur l'autre

Retour d'expérience

OBJECTIF INCLUSION Décines

Besoins décryptés

De nombreux besoins ont été identifiés et classés en 5 thématiques spécifiques :

Repérage et déplacement

- Le repérage dans l'espace pose différents problèmes :

➜ L'absence de signalétique à hauteur d'enfants
➜ Le manque de repères sensitifs de spatialisation (textures, couleurs, sons)
➜ Des difficultés dans l'espace dues à une trop grande homogénéité du paysage urbain
➜ Des difficultés à anticiper les dangers par l'ouïe dues à une trop grande pollution sonore environnante

- Des problématiques de circulation sont aussi évoquées :

➜ Difficultés rencontrées par les usagers pour monter et descendre des trottoirs avec des poussettes ou des fauteuils

➜ Problèmes de rencontres et de croisements des usagers sur les trottoirs
➜ Risques de collisions accrus dans les grands espaces dépourvus de sens de circulation (halls de gare ou centres commerciaux)

- Des problématiques liées au bien-être et au sentiment de sécurité doivent aussi être prises en compte :

➜ Besoin de pouvoir se renseigner, d'être accompagné et aiguillé
➜ Angoisse ressentie dans des espaces trop vastes
➜ L'inattendu et le soudain sont une source de désorientation et d'angoisse
➜ Besoin de pouvoir faire des pauses, de se reposer, et de s'isoler

Gestion de la luminosité

- Les endroits trop sombres ou trop lumineux peuvent provoquer du stress et de l'insécurité
- La réflexion des éclairages nocturnes sur les sols mouillés peut éblouir et désorienter

- Les transitions brusques de luminosité (claire/ obscure) peuvent être également inconfortables, voir même, dangereuses

Création de la rencontre

- Les aires de jeux ne sont pas adaptées à tous les âges (de la petite enfance à l'âge adulte)
- Créer davantage d'occasions ou de dispositifs prétextes à la rencontre
- Installer des dispositifs qui permettent à tous de pratiquer de l'exercice physique

Sensibilisation

- Donner à connaitre et à comprendre les problématiques et difficultés que peut rencontrer un individu lorsqu'il pratique l'espace
- Mettre en place une personne-ressource qui soit formée et connaisse les enjeux et difficultés que peuvent rencontrer les usagers

Communication et médiation

- Mettre en place des dispositifs de communication et de médiation ludiques et pédagogiques
- Faciliter l'appropriation par les usagers d'un parcours/trajet inconnu, et faciliter le décryptage du paysage urbain
- Adapter la signalétique dans les représentations afin qu'elle soit parlante pour chacun

Les actions engagées sur les espaces publics

Les axes de travail engagés sur D-Side! avec les équipes de la direction de la maitrise d'ouvrage urbaine de la Ville Décines-Charpieu en charge de la conception des espaces publics sur le projet D-SIDE sont les suivants :

- Des espaces piétons sans dénivelé et sans obstacles qui permettent une déambulation facile, notamment des personnes à mobilité réduite

- Des passages piétons bien identifiés et sécurisés (vues dégagées et plateau pour marquer le ralentissement

- La création d'identités paysagères qui permettent d'identifier des parcours privilégiés

- Mise à distance des véhicules automobiles grâce aux aménagements paysagers (noues entre la chaussée et les trottoirs) : permet de limiter les conflits d'usages et les nuisances liées aux voitures.

- La création de lignes de bordures pour guider les personnes malvoyantes

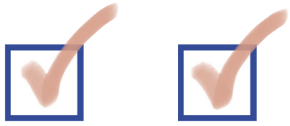
- L'orientation grâce à des marquages au sol et le rappel du visuel en hauteur en créant des « lignes de désirs ». Cette signalétique devra être adaptée aux handicaps présents sur le site D-SIDE, notamment l'autisme

- Permettre la pause en multipliant les assises là où la voirie le permet

- Renseigner sur les essences des arbres par une signalétique adaptée

Méthodologie

Avancement du projet



recueillir des besoins	imaginer des solutions	mettre en place des actions	évaluer l'impact

Les actions engagées dans les établissements médico-sociaux

La MAS Michel Chapuis implantée en 2019 à Décines-Charpieu, est un établissement de la Fondation OVE qui accueille un public d'autistes autiste avec déficience intellectuelle importante.

L'architecture du lieu s'est nourrie d'une réflexion approfondie sur les spécificités de l'autisme : des alcôves d'observation brisent la monotonie des couloirs et sont autant de refuges temporaires.

Les plafonds ne sont pas trop hauts, ni les fenêtres trop larges ce qui répond au besoin des personnes autistes de se sentir contenues dans l'espace.

L'hypersensibilité au bruit et à la lumière a été prise en compte grâce à un travail acoustique qui feutre l'ambiance, et des luminaires en projection indirecte, avec des variateurs d'intensité. Les sols sont souples et chaleureux, les revêtements n'affichent pas de motifs et sont d'une tonalité pastel, ceci afin d'éviter les conduites répétitives.

L'internat a été pensé en 3 ailes distinctes offrant des unités de vie accueillantes, dans un cadre « comme à la maison » avec des bâtiments à toiture deux pans, recouverts d'ardoise.

Des pictogrammes ont été élaborés afin de faciliter la vie à l'intérieur de la structure mais également à ses abords. Des symboles bien compris des résidents leur permettent d'identifier la fonction des pièces et d'exprimer leurs besoins.

Ce souci de communication a débordé de l'enceinte de la MAS.



Architecture MAS Michel Chapuis





Inspirations à partager



←Permettre à tous les enfants de jouer ensemble

Aire de jeu inclusive *Les fleurs de Tahannic* - Produlic



« Les fleurs de Tohannic » est la plus grande aire de jeu inclusive dans l'espace public en France, dans le quartier Tohannic à Vannes (Morbihan).

Aire de jeu inclusive
École Pierre Moutin (Décines-Charpieu)





Texturer les surfaces extérieures et intérieures pour créer des repères

***Sensory Wall* – Lexington Design (Beilensen Park)**

Créer des repères continus pour guider à travers les grands espaces

***Aire de jeu dans l'école Klimgli-jklauterhangzit-voetbaltoneelbuis* – Kaptein Roodnat**





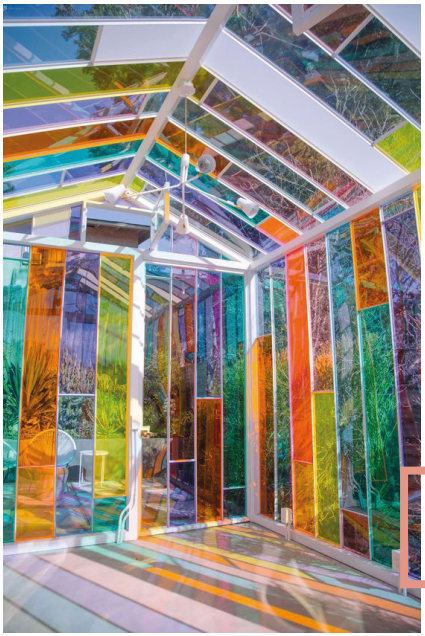
Transformer la signalétique : imposante, colorée, reconnaissable de loin

***Supergraphics* – City club**

Permettre la pause, ajuster ce qu'on sait faire pour mieux permettre



***Shenzhn Jinwei* – Innovation Design Company**



← Créer des repères entre espaces privés et publics par la vitrophanie : immiscer de la couleur dans les espaces, afficher des repères spatiaux, les noms des lieux, cibler des zones, attirer le regard

***The chromacabana* – Technicolor**



← Privilégier les tons neutres et doux dans la globalité et intervenir par touches avec des couleurs vives pour rythmer le parcours.





Focus couleur



02. 

Inclusion par l'accueil



En bref

La sensibilisation au handicap est la clé de l'inclusion sociale. Combattre les a priori et donner des clés de compréhension de l'autre c'est aller vers une société plus inclusive. Des outils simples, des aménagements souples et faciles à mettre en œuvre peuvent permettre aux personnes en situation de handicap de se sentir mieux intégrées, mieux comprises.

Les actions présentées :

- **sensibilisation des personnels de la Médiathèque**
- **sensibilisation aux personnels de l'Intermarché**
- **sensibilisation-action à la communication non verbale**



« Je rêve d'un quartier où nous pourrions aller boire un café avec ma fille atteinte de troubles autistiques sans voir la crainte dans le regard de l'autre. Qu'elle puisse être accueillie, comprise, tout simplement ».
Maman de Caroline, 25 ans, résidente de la MAS Michel Chapuis.

Sensibiliser c'est rendre une personne ou un groupe de personnes, sensible, attentif, réceptif à quelque chose pour lequel il ne manifestait pas d'intérêt ou qu'il méconnaissait. Cela invoque donc le rapport à l'autre, sur lequel l'organisation de l'espace, le mobilier, la communication ont un impact direct. Avec une meilleure connaissance globale des différentes situations de handicap, les usagers sont plus enclins à la compréhension de l'autre permettant d'instaurer l'action juste, aidante si besoin, respectueuse et dans un mouvement de rencontre. Partager simplement des expériences quotidiennes est une manière de désamorcer les peurs et les appréhensions de chacun.

La sensibilisation est un facteur clé de réussite du vivre ensemble.

Retour d'expérience

OBJECTIF INCLUSION Décines

Besoins décryptés

Une enquête exploratoire menée en décembre 2020 auprès des commerçants de la ville de Décines pendant 2 journées d'immersion a permis de mettre en évidence les différents besoins en termes d'accueil des personnes présentant des troubles du spectre de l'autisme, et notamment d'outils de médiation à la communication non-verbale.

De la « débrouille » pour communiquer

La plupart des commerçants estiment se débrouiller tant bien que mal pour communiquer avec les personnes non-verbales et n'expriment pas de besoin particulier pour un outil de médiation.

L'enquête a tout de même révélé les limites de la communication liées à un environnement inadapté et des personnes pas ou peu sensibilisées à l'autisme en particulier.

De la difficulté à être visible dans l'espace public

Les aidants (professionnels d'institution ou proches familiaux) ressentent une certaine frustration chez les personnes en situation de handicap, liée au fait de ne pas être prises en compte et comprises.

L'enquête montre, par exemple, que les commerçants s'adressent directement aux accompagnants, plutôt qu'aux personnes en situation de handicap, et omettent souvent de les saluer.

Les aidants évoquent également l'appréhension et la méconnaissance du handicap de la part des habitant.es et des commerçant.es rencontrés, lorsqu'ils accompagnent des personnes autistes au quotidien.

Lorsque des problèmes de communication et de compréhension avec des personnes en situation de handicap sont relevés, les réactions des commerçant.e.s sont assez négatives (stress, impuissance, peur, maladresse, empressement).

L'empathie est difficile dans ces situations où les professionnels sont en quête d'efficacité dans leur travail. Pour les aidants, la méconnaissance du handicap n'arrange pas les relations alors que quelques éléments, faciles à mettre en place, pourraient améliorer largement les conditions de l'échange.

Des besoins différents à prendre en compte

Cette enquête montre une différence de besoins entre les commerçants/ professionnels du quartier et les accompagnants des personnes en situation de handicap.
La mise en perspective de ces différents points de vue a permis d'orienter l'action non pas uniquement sur un outil de médiation, mais également sur une sensibilisation des personnes dites valides.

Ainsi, différentes actions complémentaires ont été menées :

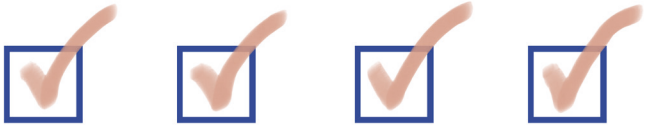
- Une sensibilisation des professionnels de la médiathèque et de l'enseigne Intermarché du quartier, aux

TSA (troubles du spectre de l'autisme), qui répond au projet stratégique de la Fondation OVE "Demain sera inclusif".

- Une sensibilisation-action avec différents temps qui ont été proposés lors de Com'In Décines, un événement organisé à Décines-Charpieu, fin mai 2021 : un stand d'information, une saynète de sensibilisation écrite et mise en scène par une troupe de théâtre inclusive et un objet-outil de médiation à distribuer aux participant.es et commerçant.es du quartier.

Méthodologie

Avancement du projet



Les personnes non-oralisantes

Première action

Formation des commerçants aux troubles du spectre de l'autisme

Objectif final

Proposer une formation aux troubles du spectre autistique (TSA) à des commerçants pour favoriser l'accueil des personnes porteuses de TSA dans des lieux ordinaires.

Enquête exploratoire

Objectif : Faire un état des lieux de la perception de la communication non-verbale dans les commerces du quartier.

Enquête approfondie

	Seconde action Évènement de sensibilisation-action *Com'In Décines*	**Troisième action** Outil de médiation à l'usage des commerçants
	Créer un évènement afin de sensibiliser au sujet de la communication non-verbale, et à l'accueil des personnes concernées.	Créer un outil de médiation pour faciliter la communication entre des commerçants et des personnes non-oralisantes et/ou non-verbales.

- Entretiens micro-trottoir auprès de commerçants
- Entretien interview auprès d'un professionnel en institution
- Questionnaire auprès de proches aidants

	Objectif : Recueillir le vécu des personnes non-verbales en termes d'accès à la communication. Identifier les freins et leviers à cette communication non-verbale.	**Objectif :** Recueillir des informations sur les solutions les plus pertinentes à mettre en place dans des commerces pour faciliter la communication.

Première action

Formation des commerçants aux troubles du spectre de l'autisme

Enquête approfondie (suite)

Conception

La conception de la formation a été faite par des professionnelles du médico-social, : une psychologue et une orthophoniste

	Seconde action Évènement de sensibilisation-action *Com'In Décines*	**Troisième action** Outil de médiation à l'usage des commerçants
	• Création d'outils de recueil de données : questionnaires, guides d'entretien, grille d'observation • Entretiens auprès de 3 professionnels de l'accompagnement de personnes en situation de handicap (orthophoniste, éducatrice spécialisée, accompagnante) • Entretiens téléphoniques auprès de 2 parents d'adultes autistes • Entretien collectif (« focus group ») auprès de parents d'enfants et adultes en situation de handicap non-verbal • Echanges par mail auprès de 3 personnes non-oralisantes sachant écrire • Observation des échanges entre clients et pharmacien.ne.s dans une pharmacie	
	• Analyse des données recueillies • Conception d'un cahier des charges à destination de la directrice artistique de la troupe de théâtre pour la création de saynètes de sensibilisation • Conception du contenu puis du graphisme des affiches de sensibilisation et d'information • Co-création des saynètes avec la troupe de théâtre	• Analyse des diverses données recueillies en vue de la construction de l'objet et de la création de l'évènement • Création d'un cahier des charges de l'outil • Conception graphique de l'outil • Prototypage de l'objet-outil de communication • Améliorations sur les conseils de professionnels travaillant auprès de personnes autistes

Mesure d'impact

Première action

Formation des commerçants aux troubles du spectre de l'autisme

- Création d'un questionnaire de recueil de données
- Analyse des données recueillies
- Création d'une synthèse de la mesure d'impact de l'action, et de préconisations en vue de son amélioration

Seconde action évènement de sensibilisation-action *Com'In Décines*	**Troisième action** Outil de médiation à l'usage des commerçants
• Création d'outils de recueil de données : grille d'observation, guide d'entretien, questionnaire • Observation des réactions du public et des passants aux saynètes • Micro-trottoir portant sur les représentations sociales des participants quant à la communication non-verbale, avant l'évènement • Questionnaire de recueil de la satisfaction des participants à l'évènement	• Questionnaire en ligne pour mesurer la satisfaction des commerçants vis-à-vis de l'outil, et recueillir leurs idées d'amélioration du prototype (1 mois après la mise en place) • Recueil des contraintes des commerçants dans leur utilisation de l'outil (2 mois après la mise en place) • Organisation d'un test utilisateur du prototype auprès de personnes autistes et de personnes âgées en EHPAD • Analyse des remarques formulées et des observations du test, et préconisations pour une nouvelle version de l'outil

Les actions engagées

Sensibilisation aux troubles du spectre de l'autisme

La sensibilisation aux troubles du spectre autistique a été proposée aux professionnels de deux structures : à la médiathèque de Décines-Charpieu, auprès de 15 agents d'accueil, et à l'Intermarché de Décines-Charpieu, auprès de 6 membres du personnel. Elle a été réalisée par une psychologue et une orthophoniste spécialisée de la MAS Michel Chapuis de la Fondation OVE. Cette formation avait pour objectifs principaux de permettre aux participant.es :

1. De comprendre les particularités des troubles du spectre autistique,

2. D'avoir des prérequis pour communiquer avec les personnes porteuses de troubles du spectre de l'autisme (TSA),

3. De savoir adapter et aménager l'environnement aux personnes avec TSA.

Une formation sur la connaissance du handicap psychique est en cours d'élaboration sur le même modèle avec le concours de l'association GRIM pour sensibiliser aux handicaps invisibles qui engendrent aussi des craintes.

Organisation d'une action de sensibilisation éphémère

La majorité des personnes enquêtées a plébiscité la création d'un événement de sensibilisation. Elles trouvaient aussi un intérêt à l'organisation d'une conférence sur le sujet, à la diffusion de vidéos, ainsi qu'à la présentation de saynètes ou jeux de rôles.



L'évènement Com'in Décines du 25 mai 2021 a regroupé trois éléments :

COM' IN Décines







1. Stand de sensibilisation informatif et affiches de sensibilisation

↑ Contenu réalisé sur la base des données recueillies durant l'enquête compilées à des recherches bibliographiques sur le sujet







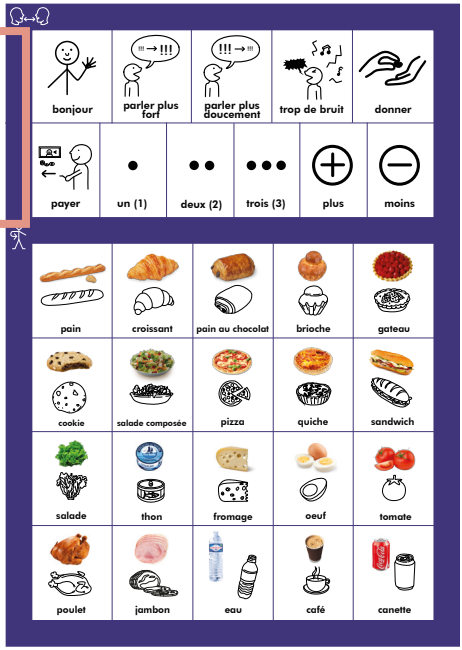
2. Des saynètes de sensibilisation

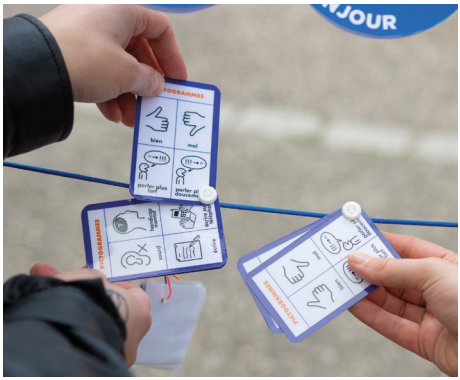
Jouées par la troupe de théâtre professionnelle Insolite Fabrik composée d'acteurs eux-mêmes en situation de handicap. Celles-ci mettaient en scène des situations vécues par les personnes non-verbales dans leurs interactions avec les commerçants ou habitants du quartier. Elles se basaient sur des situations réelles, évoquées durant l'enquête par les personnes interviewées.



3. Un prototype d'outil de médiation à la communication

À destination des commerçants, pour faciliter l'échange avec les personnes non-oralisantes et non-verbales. Celui-ci se présente sous la forme d'un panneau format A4 à installer au comptoir ou à la caisse. Il est composé de pictogrammes et de photos de produits pour que la personne puisse pointer ce dont elle a besoin. Au verso du document sont proposés des conseils de posture à tenir pour l'accueil des publics ayant des difficultés de communication, et des publics porteurs d'autisme en particulier.





OUTIL D'AIDE À LA COMMUNICATION NON VERBALE

Entrée en communication

Un client comme les autres

- Dites-moi **bonjour** comme à n'importe quel client.
- Parlez-moi sans m'infantiliser. **Je vous comprends** même si je ne m'exprime pas par la parole.

Parole essentielle et synthétique

- Faites des **phrases courtes**, en utilisant des mots simples.
- Exprimez **une seule idée** ou posez une seule question à la fois.
- Posez-moi des **questions fermées** (ayant comme réponse oui ou non) en vous assurant que j'ai bien compris.

On s'adapte !

- Adaptez-vous à l'**outil de communication** que j'utilise (ex : synthèse vocale, classeur de pictogrammes, écriture sur papier ou téléphone...) si j'en ai déjà un. Si non, proposez-moi d'utiliser **celui-ci** !
- Instaurez des temps de réduction des stimulations sensorielles (lumière tamisée, musique moins forte, etc.) sur des plages horaires définies pour favoriser mon bien-être.

Clientèle autiste en particulier

L'autisme ne doit pas être confondu avec la déficience intellectuelle

Besoin de bienveillance

- Je suis **très sensible** aux émotions. Soyez dans une **posture bienveillante et accueillante**, restez vous-mêmes.
- Laissez-moi vous prendre le bras ou la main pour vous **guider** vers le produit que je souhaite.

Communiquer au bon rythme

- Placez-vous à **mon niveau**, en face de moi. Parlez lentement, en articulant. N'exigez pas que je vous regarde dans les yeux. Cela m'ajoute une information à gérer.
- Limitez le trop émotionnel et le trop-plein de stimuli.
- Laissez **un temps de pause** après une question afin de me permettre de formuler calmement ma réponse.

Adapter l'environnement

- Diminuez la **lumière et le bruit** (musique, bip d'entrée par exemple), qui peuvent me perturber. Je peux aussi, au contraire, avoir une hyposensibilité. Il peut m'arriver de me mettre à danser ou taper des mains.

Bénéfice de la démarche inclusive pour les commerçants

- Cette posture inclusive sera bénéfique tant pour l'image que pour la fréquentation de votre commerce.
- Grâce à votre métier et la visibilité de votre commerce, vous avez la possibilité de donner l'exemple en termes de prise en compte du handicap dans la société : profitez-en !

Placer cet outil à la caisse en donnant la possibilité de le pointer. Il doit être visible tant par le client que par le commerçant.

Verso d'un des prototypes d'outil de communication non-verbale à destination des commerçants

Inspirations à partager



Projet « Communiquons autrement » - La Croix Rouge Française

Développement de dispositifs de CAA (Communication Alternative Améliorative) sur tous les établissements et services « handicap » de l'association.

Eye tracker, picto, tablette, logiciel... La communication alternative et améliorée, proposée par la Croix-Rouge, permet aux personnes non verbales de s'exprimer. Elle englobe une série d'outils et de stratégies qui permettent aux personnes privées de parole ou ayant des difficultés de compréhension de mieux s'exprimer. Ces outils ont pour objectif de faire participer

de façon effective les personnes aux actions qui les concernent.

D'après la mesure d'impact réalisée à la mise en place du dispositif, 112 kits ont été délivrés, 330 professionnels formés et 2 000 personnes touchées (60 % d'enfants et 40 % d'adultes). **Ce projet a permis de rendre les usagers plus autonomes, de réduire leur stress et d'augmenter leur plaisir et leur sérénité, grâce à la possibilité d'exprimer un choix.** L'action a été bénéfique du côté des professionnels également. Ils ont notamment pu découvrir des compétences insoupçonnées chez les personnes qu'ils accompagnent et se rendre compte qu'ils leur imposaient des actes parfois contre leur gré.

Des difficultés de mises en œuvre de la démarche ont néanmoins été observées. En effet, certains membres du personnel et certaines familles sont assez récalcitrants au changement. Cela peut induire des ruptures de parcours pour les personnes accompagnées qui doivent jongler entre différents moyens de communication.

Pour aller plus loin

L'évaluation de cette action est présentée plus en détails dans l'article suivant, et sur le site de la Croix Rouge Française :

https://www.croix-rouge.fr/Espace-presse/Communiques/Communication-Alternative-Amelioree.-La-Croix-Rouge-francaise-et-la-Fondation-d-entreprise-FDJ-R-s-associent-autour-d-un-nouveau-projet-engage-Communiquons-autrement-!



https://informations.handicap.fr/a-car-outils-non-verbaux-exprimer-30763.php#at_medium=email&at_emailtype=retention&at_campaign=1&at_send_date=20210506





APF France handicap – vidéos : « comment communiquer avec des personnes rencontrant des difficultés de communication ? »

Un épisode de la série « Les tutos de Ludo », réalisée par APF France handicap, présente avec humour les conseils à suivre pour communiquer avec une personne rencontrant des difficultés d'élocution, ou non-verbale. Différentes techniques de médiation à la communication sont également présentées.

Pour visionner l'épisode

https://www.youtube.com/watch?v=6_8XZT4Xg70

une sphere ACTIVE

Projet Unesphere.fr - Fondation OVE



« J'ai attendu 13 ans pour obtenir une maison d'accueil spécialisée (MAS) autisme à l'autre bout de la France pour ma fille. J'ai dû quitter ma maison, mes amis, ma famille... », Témoigne Denise.

Ce témoignage comme beaucoup d'autres sont disponibles sur le site Unesphere.fr, lancé par la Fondation OVE qui milite pour l'inclusion des personnes handicapées dans la société. **Cette plateforme, qui comprend un dispositif et un réseau social numériques et interactifs**, vise à informer les aidants sur l'épuisement parental mais aussi à favoriser l'entraide. Un outil thérapeutique gratuit et accessible à tous.

Répondre à tous les besoins

L'épuisement parental touche de plus en plus de familles, entre 5 et 8 % selon le site *Happy company*, et la crise sanitaire a aggravé cette situation. Ce risque est d'autant plus important chez les familles avec un enfant en situation de handicap car cela impacte toutes les sphères de la vie familiale : le couple, la parentalité, la relation avec les frères et sœurs, l'entourage proche, etc. Incompréhension, culpabilité, isolement... Les parents se sentent souvent démunis. Leur enfant est pris en charge et accompagné mais, eux, qui les soutient ?

Unesphere.fr a pour ambition de proposer aux familles tout ce dont elles ont besoin : des informations, une prise de conscience par un auto-positionnement, les établissements, associations et solutions de répit près de chez elles et la possibilité de partager leur expérience, leur expertise

et leurs solutions entre pairs et avec des professionnels.
Unsphere.fr permet aux personnes qui rencontrent des situations difficiles de savoir qu'elles ne sont pas seules et d'obtenir des clés pour s'en sortir.

Sensibilisation aux troubles du spectre de l'autisme

Une mesure d'impact a été réalisée par 2 étudiantes en Master référent Handicap de Lyon 2, sous le pilotage universitaire de Jennifer Fournier et Patrick Pozo.
La mesure s'est concentrée entre décembre 2020 et février 2021 sur la sensibilisation aux troubles autistiques. Celle-ci a permis, à travers des questionnaires administrés à destination des bénéficiaires de la formation, d'évaluer la qualité et la pertinence de la sensibilisation, et de constater les acquis ainsi que les apports de la formation.

Il a été relevé une méconnaissance des troubles du spectre de l'autisme et du handicap en général, avant la formation. **Les agents de la Médiathèque** reconnaissent, à la suite de la formation, un meilleur accompagnement des personnes ayant des besoins spécifiques : ils disent être plus à leur écoute, mieux comprendre leurs besoins et faire preuve d'une plus grande adaptabilité. Cependant, d'après eux, une nouvelle sensibilisation serait pertinente, axée davantage sur la pratique.

Concernant le personnel de l'Intermarché, seules deux personnes sur les six qui avaient reçu la formation ont pu participer à la mesure d'impact. D'après celles-ci, la formation a amélioré les connaissances sur les troubles du spectre autistique, et favorisé la mise en place de stratégies de communication adaptées.

Il est préconisé la programmation d'une nouvelle formation et d'une

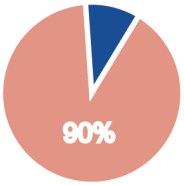
sensibilisation de l'ensemble du personnel au sujet du handicap. La participation de l'Intermarché et de la MAS Michel Chapuis au Duo Days est un point positif et devra, dans l'idéal, être reconduite les années suivantes. Il est également préconisé l'organisation de journées « 1 jour, 1 métier en action », en partenariat avec l'AGEFIPH, réalisable tout au long de l'année.

Pour 86% des personnes interrogées, la sensibilisation réalisée a été bénéfique dans le cadre de la réalisation de leur activité professionnelle.

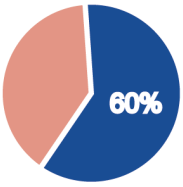
IMPACT DES SOLU
MISES EN PLACE SUR LE TERR

Action de sensibilisation aux troubles autistiques à destination du personnel de la médiathèque et de l'Intermarché

AVANT LA FORMATION



90% des personnes interrogées n'ont aucune connaissance de ce que sont les TSA.



Dans le cadre de leur activité professionnelle, **60%** des personnes interrogées ne sont pas en capacité de répondre convenablement à certaines situations difficiles impliquant des personnes avec TSA.

LES RAISONS EXPLIQUANT LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

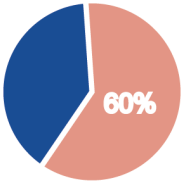
Manque de formations

Manque de connaissances
Sur le trouble par rapport à la personne concernée

Difficultés de communication

Difficultés de circulations
Lieux peu adaptés aux usagers en fauteuils roulants

APRÈS LA FORMATION



La sensibilisation et les outils mis en place ont permis à **60%** du personnel d'être plus à l'aise et plus confiant dans l'accueil, l'accompagnement et la prise en charge des personnes à besoins spécifiques. Les **40%** restants ne constatent pas de changements.

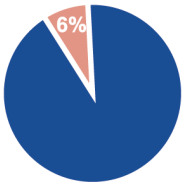
6 personnes sur 10
Se sentent mieux préparées à faire face à ces situations.

« J'ai su répondre de manière efficace à leurs besoins grâce à une meilleure préparation de l'espace d'accueil »

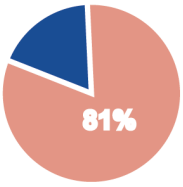
TIONS INCLUSIVES
ITOIRE DE DÉCINES-CHARPIEU

Action de sensibilisation à la communication non-verbale

AVANT LA SENSIBILISATION-ACTION



6% seulement des commerçants s'adressent en premier directement à la personne accompagnée.



81% des médiateurs doivent communiquer à la place de la personne accompagnée.

9 commerçants sur 10

S'adressent et communiquent principalement aux accompagnateurs et aidants, qui jouent le rôle de médiateurs au détriment de la personne accompagnée.

- Le niveau de frustration exprimé est très important chez personnes en situation de handicap.
- Seuls les commerces nécessitant une explication dans l'interaction ressentent de la gêne.
- Certains commerçants comme les forains expriment avoir développé leurs propres stratégies de communication : Pointages, gestes, etc.

« Il faut déjà oser, car souvent leur maladresse vient du fait qu'ils ne soient pas eux-mêmes à l'aise avec la part visible du handicap »

« Il y'a une méconnaissance du handicap mental qui souvent ne se voit pas »

5 accompagnants, aidants sur 10

expriment un sentiment mitigé vis-à-vis de l'accueil fait par les commerçants aux personnes qu'ils accompagnent.

APRÈS LA SENSIBILISATION-ACTION

LES POINTS POSITIFS

> La sensibilisation par le théâtre de rue
> Le stand mobile qui attire.
> La valorisation par les clients des commerçants qui utilisent les affichages de communication non verbale.
> La simplicité et la praticité d'utilisation des outils prototypés.

LES POINTS D'AMÉLIORATIONS

> Le nombre de personnes qui s'arrêtent pour échanger.
> Le positionnement des affichages de communication non verbale dans le magasin (manque de visibilité).

Idées à creuser

Il serait pertinent de mettre davantage en valeur la thématique des personnes âgées ou des personnes allophones.

Evènement Com'in Décines

L'événement Com'In Décines s'est tenu dans le centre-ville de Décines-Charpieu, le 25 mai 2021.

ACTU PLAINE DE L'EST 15

DÉCINES-CHARPIEU

Com'In Décines aide à comprendre le handicap verbal

Ce mardi matin, place Roger-Salengro et dans quelques commerces avoisinants, un groupe de déambulation théâtral est allé à la rencontre des Décinois et des ateliers ont été proposés sur le thème.



Des ateliers étaient proposés devant le Toboggan pour sensibiliser les participants à ce problème de ne pas pouvoir s'exprimer par la parole. Photo Progrès/Philippe BELDA

Cet événement de sensibilisation-action sur le handicap auprès des habitants de Décines-Charpieu a pu avoir lieu grâce à l'agence de design sociétal Mengrov pour le Collectif Objectif Inclusion en partenariat avec la mairie de Décines-Charpieu, représentée par son adjointe à l'inclusion et aux liens intergénérationnels, Angéla Boyadjian, et la Métropole de Lyon.

En raison de leur handicap ou de leur non-maîtrise de la langue, certaines personnes n'ont pas la possibilité de s'exprimer par la parole. Partant de ce constat, l'événement Com'In Décines a proposé une sensibilisation et un test de prototype de solution pour permettre à chacun d'échanger via son propre moyen de communication.

Le comité interministériel du handicap du 16 novembre 2020 avait fixé de transformer la société pour que les personnes en situation de handicap puissent vivre pleinement leur citoyenneté. L'environnement doit être accessible de manière universelle. Plusieurs signaux montrant une évolution des mentalités sur le regard porté sur le handicap, ont amené la société à devenir, pas après pas, universellement accessible en changeant le rapport à l'autre et le regard sur la normalité.

La ville veut honorer son label 100 % inclusif

La commune de Décines-Charpieu, laboratoire d'innovation sociale de la Métropole de Lyon, constitue un terrain d'expérimentation dans cette démarche. L'Agence régionale de Santé et la Métropole de Lyon soutiennent les acteurs du collectif Objectif Inclusion pour expérimenter ce modèle médico-social conforme aux attentes du label Territoire 100 % inclusif, accordé à la Métropole par le Secrétariat d'État chargé des personnes handicapées.

L'objectif principal est de faire prendre conscience de la nécessité de trouver des solutions pour faciliter la communication non verbale.

Grâce à un spectacle de sensibilisation joué par la troupe de théâtre Insolite Fabrique, pour prendre conscience du quotidien des personnes non-verbales, des ateliers pour apprendre à communiquer autrement que par la parole, des supports d'information et des intervenants pour répondre aux questions, les participants sont repartis convaincus avec un kit outil de communication conçu pour l'occasion.

De notre correspondant
Philippe BELDA

Article Le Progrès

Un questionnaire a été administré à la suite de l'événement afin de recueillir les retours des participants. Com'In Décines a bénéficié d'un accueil chaleureux de la part des habitants, des passants, des commerçants présents sur les lieux de l'événement ce jour-là. Les retours concernant son contenu sont très positifs.

En revanche, peu de personnes non concernées par le handicap se sont arrêtées d'elles-mêmes pour assister à l'évènement. Proposer des interventions-actions dans les écoles, afin de sensibiliser dès le plus jeune âge sur ces questions, semble être une piste d'action intéressante pour avoir un plus grand impact en vue d'une société inclusive.

Le fait que des acteurs, eux-mêmes en situation de handicap, jouent les saynètes de théâtre a permis de leur donner une visibilité dans la ville. Cela a également tenu un rôle d'exemple quant au fait que tout le monde peut participer à la société, quelle que soit sa spécificité.
Il était également important dans la démarche de création et de production de l'événement d'être inclusif. L'événement a été co-construit pas les acteurs du collectif *Objectif Inclusion - Décines* et les membres de la troupe.

Les prochaines actions

Le prototype d'outil de médiation à la communication non-verbale va être amélioré et adapté aux différents établissements recevant du public qui souhaitent s'investir dans une démarche d'inclusion.

Un travail de contextualisation doit être fait avec chacune des structures concernées, afin d'adapter les pictogrammes proposés sur l'outil, aux besoins des usagers.

Il sera en particulier intéressant et nécessaire de travailler dans trois types de structures :

- L'EHPAD Morlot, et d'autres EHPAD, afin de permettre un meilleur dialogue entre personnel et résidents, notamment dans l'expression des envies de ces derniers en termes d'animation ou de soins par exemple.
- Les crèches, pour communiquer avec les personnes ne parlant pas français.
- L'accueil des collectivités et notamment des Maisons des Métropoles (MDM), pour faciliter les démarches pour toutes et tous.

La méthodologie adoptée sera la suivante :

- Enquêtes de terrain et interviews auprès des futurs usagers et/ou un atelier avec les acteurs du terrain pour contextualiser les besoins
- Réalisation du prototypage de l'outil
- Test du nouveau prototype
- Expérimentation et déploiement

03. 

Inclusion par l'emploi



En bref

L'inclusion par l'emploi consiste à permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder à des postes en fonction de leurs compétences, en milieu dit « ordinaire ». L'adaptation du poste fait partie de l'intégration et ne doit plus être envisagée comme un frein. L'entreprise inclusive renouvelle son approche du management, de l'intégration et de la mobilisation de ses équipes.

L'emploi des personnes en situation de handicap est encore trop souvent perçu comme une forme de contrainte de la part des entreprises : sur **2,7 millions de personnes reconnues handicapées, seules 938 000 ont un emploi** *(source hello workplace janvier 2020)*. La loi fixe le taux d'emploi obligatoire des personnes en situation de handicap à 6 % de l'effectif global de l'entreprise, dans tous les établissements de plus de 20 salariés. La réalité, à l'heure actuelle, est un taux de 3,4% en 2019 *(secrétariat d'Etat chargé des personnes handicapées)*.

Les entreprises prennent conscience, petit à petit, de leur responsabilité sociétale et multiplient les initiatives. Pourtant, certaines TPE et PME peinent encore à dépasser une vision du handicap comme source d'incapacité au détriment des compétences des personnes.

Les acteurs du collectif *Objectif Inclusion - Décines* ont la conviction que le handicap est une ressource rare et riche pour les entreprises et qu'il faut les accompagner à dépasser la vision du handicap source de contraintes.

L'ambition du collectif *Objectif Inclusion - Décines* est d'apporter des solutions concrètes co-construites avec les entreprises et les personnes en situation de handicap. Il s'agit également de lever certains préjugés, apporter des réponses et surtout, permettre aux entreprises de passer à l'action.

Le travail de co-création doit favoriser et faciliter l'accès à l'emploi en milieu « ordinaire ». L'enjeu est de ne pas cantonner l'emploi des personnes en situation de handicap aux entreprises adaptées ou aux milieux de travail protégés comme les ESAT (Etablissement de Service et d'Aide par le Travail). Ces entreprises offrent des solutions à une partie des travailleurs mais l'ouverture de postes ou l'aménagement de postes existants en milieu ordinaire permettraient un meilleur taux d'emploi des personnes en situation de handicap.

Retour d'expérience

OBJECTIF INCLUSION Décines

Besoins décryptés

Sur le site de D-Side à Décines-Charpieu, 50 000 m2 seront dédiés à l'installation d'entreprises.
Il est nécessaire que ces nouveaux acteurs aient conscience de leur implantation au cœur d'un quartier inclusif. Il importe donc que tous les acteurs qui seront présents sur le site, soient sensibilisés aux questions du handicap et à l'accueil inclusif en entreprise.

Même si de nombreuses entreprises évoluent, avec une prise en compte dans leur politique de ressources humaines et de développement, du recrutement et de l'accueil de travailleurs handicapés, il apparait nécessaire de continuer le travail d'information et de formation.

Il est ressorti des temps d'échanges entre professionnels des ressources humaines et personnes en situation de handicap, un besoin d'accompagnement et de ressources afin de mettre en place des procédures de recrutement et d'accueil inclusifs en entreprise : de la rédaction de la fiche de poste à l'aménagement des espaces et du poste de travail en passant par l'entretien de recrutement.

Méthodologie

Avancement du projet



« Comment le quartier peut-il être inclusif en termes d'emploi ? »

Pour répondre à cette question, un atelier de définition des besoins des TPE/ PME a été mené début 2020. Il a regroupé des acteurs du collectif *Objectif Inclusion - Décines* et des représentants de structures favorisant l'emploi des personnes en situation de handicap (comme Cap emploi). La participation de travailleurs en situation de handicap a permis d'enrichir les échanges.

Les solutions envisagées pour un recrutement inclusif

Co-construire les offres de recrutement

- Faire appel à des professionnels de l'insertion de personnes en situation de handicap pour rédiger l'offre et la fiche de poste.
- Créer un espace ressource pour les entreprises qui recrutent (mise à disposition des offres parues, guides).
- Mobiliser la médecine du travail (Agemetra/AST ; et les ergonomes de leurs équipes) fiche d'entreprise et visite d'embauche pourraient être des leviers.
- Produire des modèles : Mettre en place des modèles pour les entreprises qui recrutent (rédaction de l'offre, guide d'entretien, mémo bonnes pratiques, fiches de poste).
- Changer le modèle de recrutement
- Aller plus loin sur le savoir-être, sur les compétences.

Les solutions envisagées pour un management inclusif

Les difficultés rencontrées dans le management d'une personne en situation de handicap :

- Repérer les difficultés et les analyser : résultent-elles du handicap et quelles solutions mettre en place : formation de la personne et/ou adaptation du poste
- Motiver les salariés avec d'autres leviers que la performance ou la prise de nouvelles missions
- Envisager une montée en compétence progressive
- Intégrer la personne dans l'entreprise sans la stigmatiser

Les solutions imaginées pour un management inclusif :

- Définir de nouveaux critères d'évaluation pas uniquement pour les personnes en situation de handicap mais adapter les grilles d'évaluation à tous les salariés intégrant davantage de critères liés au savoir être et aux compétences comportementales.

- Intégrer un « médiateur » dans l'entreprise (ou mutualiser cette fonction entre plusieurs entreprises) pour faciliter la relation et anticiper les difficultés liées à la gestion du handicap, du secret médical et de la performance au travail.
- Accompagner les entreprises et les salariés par une assistante sociale (fonction pouvant être mutualisée entre entreprises) qui permettrait un accompagnement du travailleur handicapé dans une vision plus élargie (lien vie professionnelle – vie personnelle)

Créer un parcours d'accueil nouvel arrivant inclusif :

- Un format commun à l'ensemble des salariés recrutés
- Un parcours d'intégration par étape échelonné dans le temps (temps imparti rallongé en fonction des besoins, capacités…)
- Une intégration par les salariés : chacun est impliqué dans l'accueil d'un collègue. L'accueil d'un collègue en situation de handicap sera précédé d'une étape de sensibilisation.

L'action engagée



Jean Roger Revellin - **em2c**
Yvan Revellin - **Fondation OVE**
Céline Varenne Souchon - **Mengrov**

Objectif Inclusion Emploi

Objectif Inclusion Emploi



Jean-Baptiste Hibon - **président Nouvelle Ere**
Pascal Blanchard - **Métropole de Lyon**



Angèle Boyadjian - **Conseillère déléguée à l'inclusion, aux liens intergénérationnels à la Ville de Décines-Charpieu**
Virginie BAZIN - **déléguée du préfet du Rhône pour les territoires de Villeurbanne, Décines, et Meyzieu, et chargée de la thématique insertion auprès du préfet**
Céline Varenne Souchon - **Mengrov**

La première édition de l'événement Objectif Inclusion Emploi, imaginé par les acteurs du collectif *Objectif Inclusion - Décines* s'est tenu au Toboggan mis à disposition gracieusement par la Ville de Décines-Charpieu, le 22 mars 2021.

A destination des responsables des ressources humaines, des managers et des chefs d'entreprises mais également des personnes en situation de handicap en recherche d'emploi, Objectif Inclusion Emploi est à la fois un temps d'échanges autour de personnalités et de pratiques inspirantes mais également un laboratoire à idées pour faire émerger des solutions concrètes.

Cette première édition a été l'occasion de travailler en atelier sur deux thématiques :

- Le recrutement inclusif en entreprise : de la fiche de poste à l'entretien d'embauche
- Le parcours d'accueil ou d'intégration inclusif

Deux kits à destination des entreprises ont été établis : ils regroupent un ensemble de prérequis et de bonnes pratiques, simples à appliquer dans l'entreprise.

Les clés pour un recrutement inclusif

1 L'offre d'emploi : quelques bon reflexes

- ☐ Adopter l'écriture inclusive
- ☐ Toujours indiquer si le poste est ouvert aux PSH
- ☐ Présenter les engagements RSE de l'entreprise
- ☐ Détailler l'accessibilité des locaux

2 L'offre d'emploi : des précisions qui ont leur importance

- ☐ La possibilité de télétravailler ou de bénéficier d'un temps partiel
- ☐ Les besoins en mobilité du poste (permis B, moyen de locomotion, déplacements.
- ☐ Les contraintes du poste : station debout, port de charges etc.

3 Sélection des candidats : la différence est une force

Être porteur d'un handicap, quelque qu'il soit, est une force qui apporte d'incroyables ressources au/à la candidat.e.

L'encourager à les valoriser, à en parler est aussi un moyen de découvrir les talents et les ressources qu'il. elle pourra apporter à l'entreprise.

4

Sélection des candidats : penser différement

Pour penser des processus de recrutement plus inclusifs, les entreprises peuvent solliciter l'appui de partenaires tels que la Maison Métropolitaine pour l'Insertion et l'Emploi.

Ils pourront ainsi imaginer ensemble des sessions de recrutement adaptées en fonction du besoin et permettant d'évaluer au plus juste les aptitudes des candidats.

5

Adapter les entretiens d'embauche

L'entretien d'embauche est souvent ressenti comme stressant par les candidats. Parfois même jusqu'au point de priver certaines personnes de leurs moyens, et de la possibilité de montrer ce dont ils sont capables.

Pour tenter d'atténuer cet aspect, le recruteur peut commencer par se présenter lui-même et raconter une anecdote à son sujet, inverser les rôles et proposer au candidat de lui poser des questions, ou encore lui offrir la possibilité de présenter ses 3 réussites professionnelles.

6

Des entretiens d'embauche d'un nouveau genre

- ☐ Effectuer un premier échange informel pour apprendre à se connaître
- ☐ Laisser le choix du lieu : salle de réunion, visioconférence, espace convivial ...
- ☐ Proposer une visite collective de l'entreprise avant les

Les clés pour réussir l'accueil et l'intégration inclusifs en entreprise

1 Pour que cela fonctionne, il faut une démarche globale d'inclusion dans l'entreprise

- ✓ Recrutement inclusif
- ✓ Accueil inclusif
- ✓ Management inclusif

2 Les mots ont leur importance

Parler d'accueil plutôt que d'intégration. L'accueil permet l'intégration, elle recouvre les facteurs liés plus largement à l'ambiance dans l'entreprise, son fonctionnement hiérarchique transversal... L'intégration est liée à un management inclusif. L'accueil est une question de politique RH.

3 Inclusif n'est pas spécifique

- ☐ Le même process d'accueil pour TOUS
- ☐ La même préparation à l'arrivée pour TOUS
- ☐ Le même programme d'accueil pour TOUS

4

Echanger et être à l'écoute des besoins

Organiser des temps de rencontres avant l'arrivée :

- → Échanger sur les besoins et attentes
- → Répondre aux questions : intermédiaire RH autre que manager direct ou hiérarchie pour plus de fluidité des échanges
- → Montrer ce qui est fait pour d'autre pour permettre une expression plus libre des besoins.

5

Accueillir avec bienveillance

Engager les équipes dans l'accueil du nouvel arrivant : présenter le nouvel arrivant et ses compétences (avant de parler de son handicap, s'il est porteur de handicap). Préparer le process d'accueil avec le parrain ou la marraine dans l'entreprise pour l'adapter à chaque nouvel arrivant.

6

Partager les rôles

Chaque collaborateur doit se retrouver en posture d'accueil d'un nouvel arrivant et participer à la création d'un parcours.

Pour visionner l'événement

Ensemble des vidéos
https://www.youtube.com/channel/UC7c3qLU-h3V5LiKWq4oin0Hg

L'atelier « recrutement inclusif »
https://www.youtube.com/watch?v=QcBRk8gh5VU

L'atelier « parcours d'intégration inclusif »
https://www.youtube.com/watch?v=guPFRCV1JWs

Inspirations à partager





Les cafés joyeux

Les Cafés Joyeux sont des établissements de type coffee shop solidaires employant des personnes porteuses de handicap mental ou cognitif. Les salarié.e.s du Café Joyeux sont formés à des postes différents selon leurs compétences. Les personnes qui savent lire, écrire et compter assureront les prises de commande, les autres seront plutôt en cuisine ou au service. Des aménagements, imaginés par une psychologue du travail, sont également mis en place comme des pictogrammes rappelant le fonctionnement de certaines machines, ou des codes couleurs pour repérer la table à laquelle correspond la commande au moment du service.

https://www.cafejoyeux.com/fr/
https://informations.handicap.fr/a-cafe-joyeux-handicap-mental-10673.php



En 10 saveurs



Restaurant adapté qui emploie des personnes en situation de handicap mental et cognitif à Levallois-Perret (92).

https://en10saveurs.com/





La Belle étincelle

Restaurant parisien employant une majorité de salarié.e.s en situation de handicap. Accompagné.e.s par l'association « Tremplin extraordinaire »

https://labelleetincelle.fr/
https://tremplin-extraordinaire.fr/#

Ces 3 lieux de restauration ont fait le choix d'embaucher des personnes en situation de handicap pour rendre le handicap visible.

En proposant du travail, en milieu ordinaire, dans des fonctions en contact direct avec la clientèle et avec des responsabilités aux personnes en situation de handicap, ces établissements placent l'inclusion par l'emploi au cœur de leur projet. Ce sont évidemment des lieux d'échanges qui permettent un nouveau regard sur le handicap.

D'autres projets de ce type naissent en France, en voici quelques exemples :

- Restaurant Au Reflet (Nantes)
- Restaurant L'oreille cassée (géré par des personnes ayant un handicap auditif à Toulouse)
- Restaurant Dans le noir ? (service réalisé par des personne ayant un handicap visuel à Paris)

Des structures et services accompagnant l'emploi des personnes en situation de handicap



- **AGFIPH** (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées)
accompagne l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi dans les entreprises du secteur privé
- **SAMETH** (Services d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés)- Accompagnement au maintien dans l'emploi
- **Cap emploi** - Organisme d'accompagnement à la recherche d'un travail et au recrutement
- **CDAPH** (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées)
- **ESAT** (Etablissement de Service et d'Aide par le Travail) - Solution d'emploi pour les personnes peu autonomes, en milieu de travail protégé (et non ordinaire)

Des dispositifs d'aide à l'insertion des personnes en situation de handicap

- CDD tremplin

Ce dispositif propose à une entreprise adaptée de conclure un CDD avec une personne en situation de handicap. Ce CDD de 2 ans ainsi que la formation et l'accompagnement qui en découlent, doivent permettre au salarié d'acquérir les compétences et l'expérience nécessaires à sa transition professionnelle dans d'autres entreprises, non adaptées.

https://anrh.fr/emploi-formation/cdd-tremplin/

- DuoDay

Les organisations accueillent pour une journée une personne en situation de handicap pour lui faire découvrir un métier, accompagnée par un.e professionnel.le volontaire.

https://www.duoday.fr/2-duoday-on-vous-explique-tout.htm

- Job coaching (Messidor)

« Accompagnement individualisé et intensif des personnes vers et dans l'emploi ». Celui-ci peut concerner les personnes en recherche d'emploi, ou déjà en poste selon les profils. Ce service est destiné aux personnes fragilisées par des troubles psychiques, avec ou sans la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (R.Q.T.H.).
« Agissant comme une interface entre l'entreprise et le salarié, cet accompagnement vise à favoriser le recrutement et l'intégration au sein de l'équipe de travail. ».



https://www.messidor.asso.fr/index.php/accompagnement/11-accompagnement/26-jobcoaching

Autre inspiration : Facilipsy de Messidor projet d'expérimentation pour l'inclusion des personnes en situation de handicap psychique

Les prochaines actions

Une nouvelle édition d'Objectif Inclusion Emploi est prévue en 2022. Les partenaires de la démarche souhaitent donner une dimension métropolitaine à l'événement afin de toucher plus largement les entreprises et les personnes en recherche d'emploi.

Des projets de contenus sont à l'étude pour cette deuxième édition pour mobiliser un grand nombre d'acteurs afin d'aboutir ensemble à des solutions concrètes.

04. 

Le lieu ressource du quartier

En bref

Pour faire vivre le quartier inclusif et favoriser les échanges, un lieu ressource est envisagé pour les professionnels, les usagers, les habitants. Point de départ des réflexions autour des usages du lieu, le partage : espaces de répit pour des personnels du médico-social, permanence de services public, accompagnement des entreprises à l'emploi inclusif. Les contours du lieu se dessinent avec les acteurs du territoire et du collectif *Objectif Inclusion - Décines*.

Retour d'expérience

OBJECTIF INCLUSION Décines

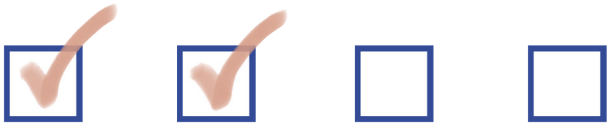
Les tiers-lieux sont des espaces aux fonctions et usages hybrides répondant aux besoins des citoyens. Ils instaurent de nouvelles pratiques pour les usagers et de nouvelles façons de partager l'espace.

L'idée de la création d'un lieu ressource pour les professionnels du quartier a émergé d'une phase de co-création menée en juillet 2020 auprès des acteurs socio-économiques du territoire. Envisagé comme un tiers-lieu à l'offre de services divers, ce lieu ressource s'implantera dans les bâtiments d'entrée du quartier inclusif D-Side !

Trois ateliers de préfiguration des usages ont été organisés avec des professionnels, des entreprises et des habitants du quartier afin de définir les services qui pourraient être développés dans ce lieu.

Méthodologie

Avancement du projet



Besoins décryptés

Le lieu-ressource : Pour qui ?

✓ Un lieu pour les résidents du quartier, les entreprises implantées, les personnels salariés du secteur.
✓ Un lieu de services et d'innovation, pôle de développement d'entreprises dans le domaine du soin et de l'ESS

Le lieu-ressource : Ce qu'on y trouve ?

✓ Un lieu de ressources pour s'informer, partager des bonnes pratiques.
✓ Mais également recueillir des informations « techniques » pour les utilisateurs avec des permanences de « services publics ».
✓ Un lieu partagé aux usages divers laissant place à de nouvelles formes de management de projet (ateliers, design, expérimentation).
✓ Un lieu de services aux usagers et de mutualisation pour les organismes médico-sociaux et les entreprises.

Le lieu-ressource : Ce que vous y faites ?

✓ Un lieu où se croisent les entreprises du quartier et les demandeurs d'emplois, étudiants, personnes en formation.
✓ Un lieu envisagé comme une « vitrine » de l'emploi inclusif.

Gestion du lieu

- Un mélange entre deux profils : Santé et Animation territoriale
- Un besoin d'animation du lieu par un prestataire qui comprend les enjeux du quartier inclusif

Idées à explorer

Les services envisagés dans le lieu-ressource

Services santé

- Mutualisations de ressources médicales et paramédicales avec possibilité de consultation en télémédecine

- Un lieu de formation et d'aide à l'emploi dans les métiers du soin avec des lieux de repos entre 2 services
- Salle de remise en forme adaptée

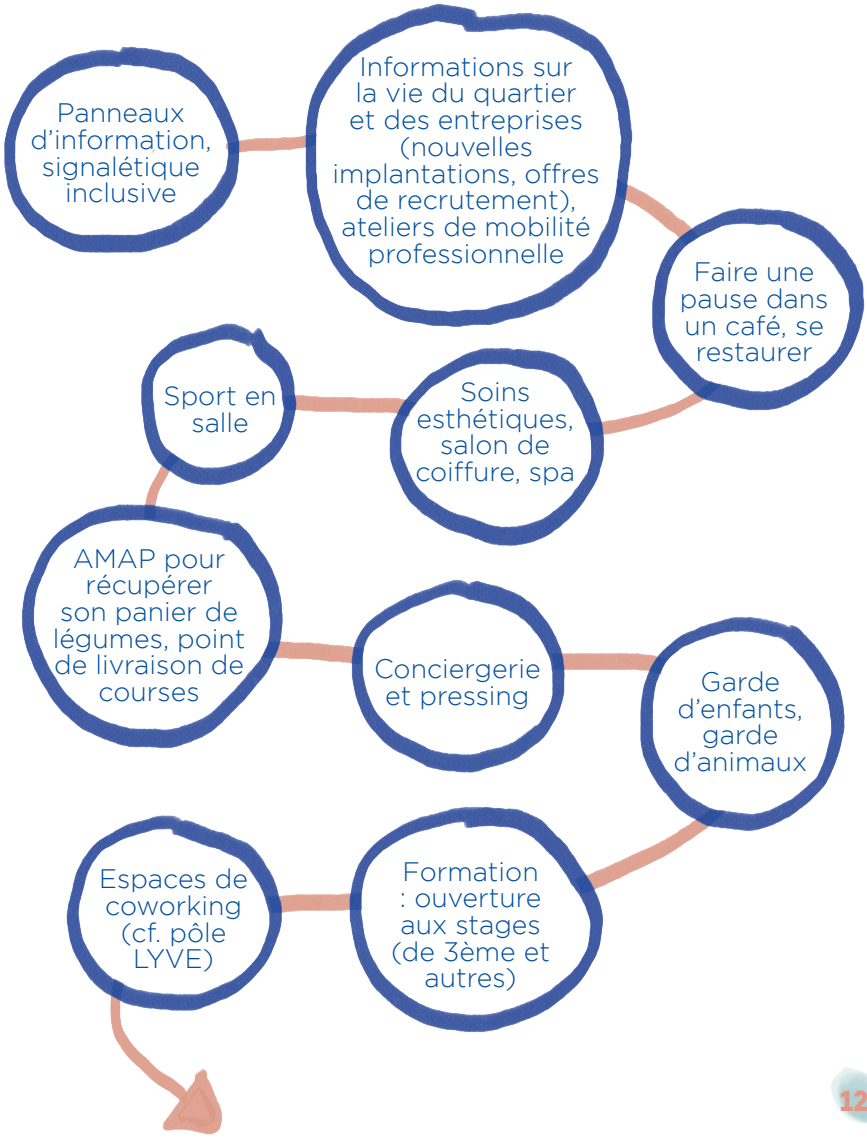
Services aux entreprises

- Accompagnement des employeurs et de salariés
- Temps d'échanges pour informer les nouveaux arrivants de la raison d'être de ce lieu.
- Formation aux premiers secours en santé mentale

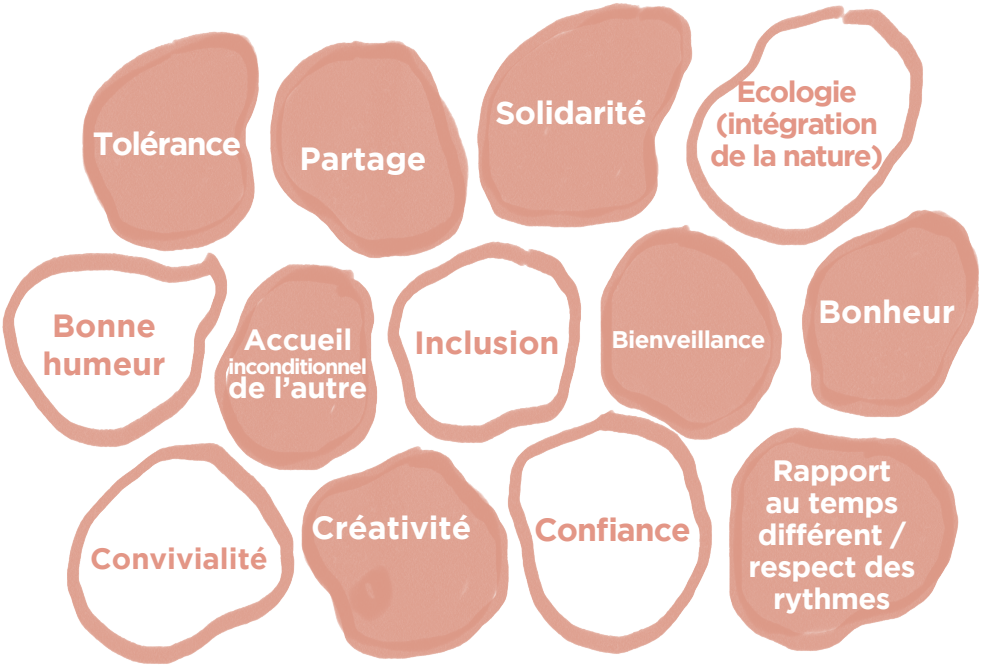
Services citoyens

- Offre d'un dispositif digital thérapeutique
- Offre shopping adapté : habillement, vélos et matériel
- Offre petite enfance : crèche avec berceau réservé pour des bébés en situation de handicap

Parcours usagers : Quelles étapes et quels besoins ?



Les valeurs du lieu ressource



Points de vigilance

- Consulter les utilisateurs pour tester la programmation
- Ne pas dupliquer des services déjà existants ailleurs dans la ville

05. 

Inclusion par le logement



En bref

Le logement est un droit humain fondamental. Permettre aux personnes en situation de handicap de bénéficier d'alternatives aux structures médico-sociale nécessite de repenser les formes d'habitat. Dans un quartier en devenir comme celui de D-Side, les acteurs définissent un modèle d'habitat inclusif en mode collaboratif pour répondre aux besoins exprimés.

Le logement constitue l'un des axes de travail majeur dans la construction d'une société inclusive.

Pour la CNSA les besoins en termes d'habitat dit « inclusif » sont principalement de 4 ordres : le soutien à l'autonomie de la personne, la veille et la sécurisation de la vie à domicile, le soutien à la convivialité et l'aide à l'inclusion sociale.

L'habitat inclusif constitue une alternative à la vie en établissement et à la vie à domicile, permettant aux habitants de bénéficier d'espaces privatifs tout en partageant des espaces communs et un projet de vie sociale.

Le rapport Habitat inclusif PIVETEAU / WOLFROM de juin 2020 fixe des objectifs clairs pour ce modèle d'habitat :

- Il offre à la personne « un chez soi », un lieu de vie ordinaire et inscrit durablement dans la vie de la cité, avec un accompagnement permettant l'inclusion sociale et une offre de services individualisés pour l'aide et la surveillance le cas échéant, en fonction des besoins ;

- Il est fondé sur le libre choix et, par conséquent, s'inscrit en dehors de tout dispositif d'orientation sociale ou médico-sociale : le futur occupant, qui est responsable de son mode de vie, du choix des services auxquels il fait appel et du financement des frais engagés, choisit l'habitat inclusif ;
- Le fait de ne pas être éligible à la prestation de compensation du handicap (PCH) ou de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ne saurait constituer un critère d'exclusion de l'habitat inclusif dès lors que le modèle économique permet le fonctionnement du projet.

Selon les besoins exprimés par les occupants, les modèles d'habitat peuvent prendre plusieurs formes :

- Des logements individuels constitués d'un espace commun : studios ou petits appartements de type T1, T2 ou autres, groupés dans un même lieu autour d'un espace de vie collectif ;
- Des logements individuels disséminés, constitués au minimum d'un espace commun : studios, pavillons auxquels s'ajoute en proximité un local collectif mis à la disposition des habitants ;

• Un espace de vie individuel privatif au sein de logements partagés (type colocation).

Retour d'expérience

OBJECTIF INCLUSION Décines

Méthodologie

Avancement du projet



recueillir des besoins

imaginer des solutions

mettre en place des actions

évaluer l'impact

Dans le cadre du projet D-Side et du PUP (projet urbain partenarial) élargi, 12 à 13 000 m² de logements sont à construire dans les futures années.

L'objectif de la démarche est d'imaginer un modèle d'habitat inclusif qui réponde aux besoins des acteurs locaux repérés par le CCAS de la ville de Décines-Charpieu, APF France handicap, l'association GRIM, la Fondation OVE ou encore l'association Alynéa sur ce territoire.

Un atelier a été mené avec des organisations et des associations accompagnant des personnes fragiles (personnes handicapées psychiques et/ou physiques, réfugiés), visant à définir les besoins d'aménagements inclusifs qui pourront être intégrés dans la conception des nouveaux modèles d'habitats et testés sur le projet urbain D-Side ! à Décines-Charpieu.

Besoins décryptés

Le travail réalisé en atelier a consisté à entrer en empathie, en se mettant à la place et dans la tête de personnages fictifs, afin de mieux se projeter dans les situations vécues et les solutions à envisager. L'atelier a permis de faire émerger une définition plus concrète et détaillée d'un logement inclusif, en partant des besoins des usagers.

Situations de vies et usagers cibles

3 cas pratiques avec des handicaps/profils différents sur le D-SIDE :



Hervé

35 ans, déficience motrice.
Se déplace en fauteuil roulant. Il vit dans des logements à proximité du D-side sur une place de foyer de vie externalisée. Il reçoit des prestations d'accompagnement médico-sociales à domicile, mais vient régulièrement sur le D-side afin d'y rencontrer des amis qui habitent à Décines, au sein du quartier ou en établissement. Il aime la randonnée et le ski. Diplômé d'un CAP cuisine il est à la recherche d'un emploi à temps partiel dans le secteur de la restauration.



Chloé

55 ans, avec une déficience visuelle forte et difficulté de mobilité.
Elle vit en appartement sur le D-side mais travaille à Villeurbanne à temps partiel. Elle a besoin d'un accompagnement dans les premiers mois d'installation afin de revoir son parcours domicile/travail et pour faire les déplacements quotidiens (courses, visites de proches...). Elle a toujours chanté dans une chorale et aimerait continuer à chanter, mais ne sait pas s'il lui sera possible de rester dans son chœur de gospel situé à Lyon dans le 6ème.



Lucas

23 ans, ayant eu un parcours en inclusion (polyhandicap léger, lenteur, difficulté de mobilité, pas de déficience intellectuelle) : passage enfance/adulte - collège ULIS.
Il est formé et pourrait continuer sur une formation qualifiante. Il pourrait occuper un logement de transition sur Décines. Comment démarrer une nouvelle vie dans l'emploi ? « Comment j'arrive à vivre seul ? Comment je me déplace dans mon quartier ? » Accompagner sur un premier emploi.

Votre définition du logement inclusif ?

- Un logement inscrit dans un environnement inclusif, qui permet une facilité d'accès aux services, dans une continuité avec l'espace public, avec des possibilités de déplacement alentours.
- Un logement permettant un maximum d'autonomie et d'indépendance à travers son accessibilité et l'adaptation à des besoins variés, tout en proposant un accompagnement, un soutien d'un point de vue médico-social.
- Un logement permettant une participation des locataires à la construction de leur projet de vie.
- Un logement vecteur de lien social et de partage, facilité par des temps et espaces communs encadrés par une charte de vivre-ensemble.
- Un logement porteur de missions telles que la compensation des inégalités, « l'accompagnement de toutes les différences sans faire la différence », et l'accompagnement des projets des personnes concernées.

- Un logement où le locataire se sent « chez soi », comme tout un chacun, et qu'il choisit lui-même en fonction de ses souhaits autant que de ses besoins.

A quels types de situations de vie le logement doit-il répondre ?

- Personnes avec un trouble psychiatrique léger

➜ Chambre individuelle plutôt qu'un appartement T1 (personnes qui se sentent bien dans le modèle de l'institution)

➜ Présence nécessaire d'aides auxiliaires sur place

➜ Logement en centre-ville, au voisinage calme

- Personne porteuse de troubles du comportement, autonome dans ses déplacements et capable de vivre seul dans un logement

➜ Logement insonorisé, possibilité d'un lieu offrant un accès à la nature

- Couples et familles

➜ Compréhension et adhésion au projet, bienveillance entre les voisins

➜ Choix libre de participer ou non aux activités
➜ En cas de colocation, des chambres avec salle de bain privative
- Famille avec un des membres porteurs de handicap moteur

➜ Normes PMR dans la salle de bains, la cuisine, et adaptations nécessaires

Inspirations à partager

Références tirées du diagnostic de la Métropole de Lyon



Maisons Simon de Cyrène - *Projet d'inclusion*

➜ Villeurbanne
➜ Association Simon de Cyrène
➜ Ouverture en mai 2021
➜ 2 colocations de 6 personnes cérébrolésées
➜ Habitat groupé avec accompagnants
➜ Au-dessus d'une école primaire

Le Victoria – *Projet de parcours résidentiel*



➜ Lyon 8
➜ Grand Lyon Habitat
➜ En fonctionnement depuis 2012
➜ Habitat intergénérationnel de 75 logements groupés avec salles collectives
➜ 10 PH, 15 PA, 20 étudiants et 30 familles
➜ Mise en commun de PCH : intervention du GIHP



Résidences solidaire intergénérationnelle de Décines - *Projet d'habitat intergénérationnel*

➜ Groupe em2c
➜ Est Métropole Habitat
➜ Résidence mixte de 47 logements pour les étudiants, jeunes actifs et accueil de PMR
➜ 50 logements familiaux et seniors
➜ 9 logements en accession libre et 8 logements d'intérêt collectif



Colocation Alzheimer – *Projet de sécurisation du parcours résidentiel et de santé des plus précaires*

- Lyon 4
- Petits Frères des Pauvres
- En projet
- Colocation
- 8 personnes âgées isolées atteintes d'Alzheimer, sous protection juridique
- Mise en commun de l'APA



Résidence Emmanuel Mounier – *Porteurs de projets associatifs*

- Habitat et Humanisme
- 2015
- 14 logements : colocations et appartements autonomes
- PH autistes ou polyhandicapés, étudiants, PA « convalescentes »

Le Quatuor – *Porteurs de projets bailleurs sociaux*



- Champagne-au-Mont-d'Or
- Lyon Métropole Habitat
- En fonctionnement depuis 2018
- Logements groupés
- 69 locataires PAPH



Les maisons de Blandine – *Porteurs de projets privés lucratifs*

- SAS créés par une infirmière libérale depuis 2015
- Projet en cours (livraison 2022)
- Petits lieux de vie de 25 PA et 3-5 étudiants ou jeunes professionnels (présence / veille / interventions ponctuelles)

La Cité de l'Autonomie et du Partage ***- Projet d'inclusion***



- Villebon-sur-Yvette
- Ville de Villebon-sur-Yvette et Fondation OVE
- Lancé en 2021
- Lieu de rencontre et de convivialité et commerce multiservices
- + de 40 personnes vivant avec un polyhandicap
- 3400 habitants du quartier

Les prochaines actions

Le travail de définition d'un modèle d'habitat inclusif pouvant être développé dans le projet D-Side va être poursuivi. Il sera enrichi à l'occasion de nouveaux ateliers de travail organisés avec les différentes parties prenantes. L'objectif est d'imaginer un type d'habitat inclusif qui s'imbriquera avec l'ensemble des démarches et projets inclusifs engagés sur ce territoire et de le tester à l'échelle de la Métropole.

III. 

Répliquer le quartier inclusif



En bref

Assortir les expérimentations de solutions inclusives menées sur le terrain, d'une mesure d'impact permet de juger de leur efficacité et de leur efficience. C'est ainsi la clé pour déterminer les conditions de la réplicabilité des projets.

L'ensemble des actions et projets visant à créer un quartier 100% inclusif à Décines-Charpieu a toujours été envisagé de façon à être réplicable sur d'autres territoires de la Métropole de Lyon.

La création d'un quartier inclusif, repose sur une volonté des pouvoirs publics, des acteurs médico-sociaux et des acteurs immobiliers d'innover et d'aller au-delà de la norme pour atteindre l'objectif de territoire 100% inclusif

Pour mesurer le niveau d'acculturation des acteurs à la thématique de l'inclusion et leur niveau d'engagement dans la réalisation du projet de quartier inclusif, un outil « d'autoévaluation » a été proposé aux parties prenantes principales du projet.

Les prochaines actions

Pour vérifier si les conditions territoriales sont remplies pour transformer petit à petit un quartier en quartier inclusif, suivez le guide !

Les parties prenantes du développement d'un quartier inclusif

Collectivité
Ville / Arrondissement

oui non

- Stratégie inclusion ☐ ☐
- Chargé de mission handicap ☐ ☐
- Clause insertion ☐ ☐
- Actions inclusion budgétées ☐ ☐

Capacité à faire de l'innovation sociale :

⊖ ——— ⊕

Capacité à travailler en réseau :

⊖ ——— ⊕

Connaissance et lien avec le tissu associatif local :

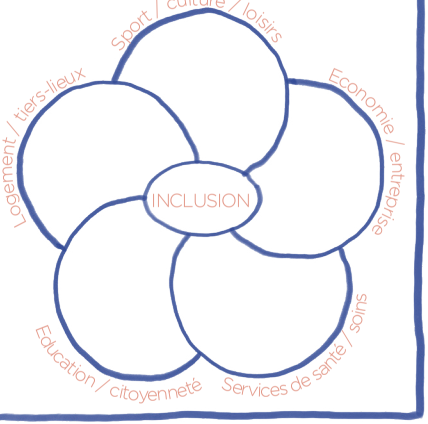
⊖ ——— ⊕

Etablissement médico-sociaux

- Nombre d'établissements pour personnes âgées 0 1 2 3 ☐☐☐☐ ⊖ ——— ⊕ ⊖ ——— ⊕
- Nombre d'établissements pour personnes handicapées 0 1 2 3 ☐☐☐☐ ⊖ ——— ⊕ ⊖ ——— ⊕
- Nombre d'établissements pour personnes socialement vulnérables 0 1 2 3 ☐☐☐☐ ⊖ ——— ⊕ ⊖ ——— ⊕
- Autres : ..... 0 1 2 3 ☐☐☐☐ ⊖ ——— ⊕ ⊖ ——— ⊕

.....

Cartographie à compléter de l'écosystème des parties prenantes mobilisable sur l'inclusion :



Projet urbain / immobilier

Superficie

m² : .....

Acteurs engagés

bailleur :
promoteur :
investisseur :

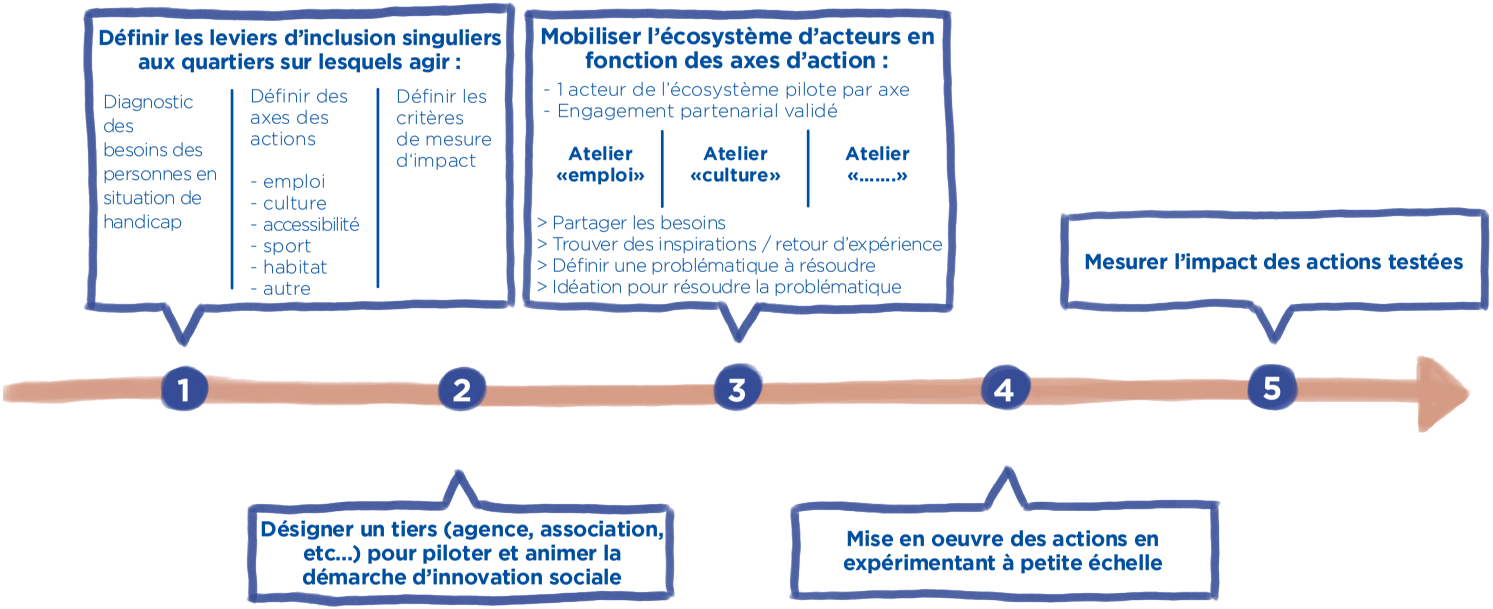
Capacité à se challenger en mode collaboratif :

⊖ ——— ⊕

Temporalité projet

Par phases ☐ Moyen terme (5 ans) ☐

Méthodologie de déploiement d'une démarche de quartier inclusif



Les facteurs de réussite et défis à relever

« Le projet nait des rencontres et se poursuit par les rencontres » Yvan Revellin, Directeur de territoire – Fondation OVE

Modéliser des actions qui transforment la société en profondeur nécessite un ensemble de **facteurs clés de réussite à prendre en considération** :



Un état d'esprit des parties prenantes qui partagent une idéologie commune, reliée au terrain, à l'inclusion de proximité. Les acteurs du collectif partagent un socle commun de valeurs et s'engagent dans un travail partenarial et collectif. La formalisation d'une instance commune rassemblant régulièrement les parties-prenantes du 1er cercle d'acteurs pour faciliter les échanges d'information et la stratégie à adopter.



Des règles de coopération clairement définies, privilégiant le collectif et la non-concurrence entre acteurs.



Des axes de travail mettant en responsabilité un pilote (acteur du médico-social) par thématique.



Un animateur sans partis pris qui veille aux intérêts collectifs et donne une cadence aux projets



Un postulat de départ : ne pas s'interdire de créer de la valeur économique et envisager des partenariats hybrides, multiples pour permettre le développement des actions et la mise en œuvre concrète.



Aller au-delà du bilan : mesurer l'impact pour voir ce qui est duplicable à l'échelle d'autres territoires.

Les défis rencontrés dans cette démarche collective :

- La lecture des acteurs publics sur le but poursuivi par le collectif multi-partenarial.

- La convergence des enjeux entre les acteurs du médico-social, les collectivités territoriales et les acteurs de l'immobilier.

- Le partage d'information et le suivi des projets dans des structures qui ont un quotidien dense à gérer surtout en période de crise sanitaire.

Mesurer l'impact

L'ambition est de définir les indicateurs de taux d'inclusion en mesurant l'impact des solutions inclusives développées sur la qualité de vie de tous, le changement des pratiques.

Le protocole de mesure d'impact, présenté ci-après, a été réalisé avec le concours de l'Université Lyon 2 par 2 étudiantes en Master 2 économie du handicap qui ont travaillé pendant 8 mois sur la définition de cette mesure. Elles étaient encadrées par Jennifer Fournier, Maîtresse de conférences. Université Lyon 2 et Patrick POZO, professeur à l'Université, Président du comité d'éthique des usagers de la Fondation OVE et Président de l'association GRIM.

L'objectif de cette mesure est d'évaluer si les actions mises en œuvre ont répondu aux objectifs fixés afin :

- D'identifier les freins et leviers de chaque action :

✓ de ce qui a bien fonctionné en vue d'une reproduction

✓de ce qui n'a pas fonctionné pour supprimer ou remplacer
✓de ce qui a moyennement fonctionné pour modifier ou améliorer

- De justifier de l'importance des actions menées

Méthodologie : protocole de mesure d'impact

Etape 1 : Cadrer la mesure d'impact et identifier les parties prenantes

Avant de commencer une mesure d'impact, il faut s'interroger sur :

- La finalité et les objectifs,
- La cible
- Les ressources (humaines, financières, techniques, matérielles, temporelles)
- Le contexte

Il est important d'avoir une vue d'ensemble des parties prenantes du projet :

- Celles à étudier
- Celles à impliquer dans la mesure d'impact : les personnes ressources, les interlocuteurs à privilégier pour le bon déroulement de l'enquête

Pour la réalisation de cette étape, des entretiens semi-directifs peuvent être réalisés auprès des acteurs concernés pour comprendre les enjeux et les objectifs de la mesure d'impact

Etape 2 : Définir les indicateurs de la mesure d'impact

Selon l'orientation et les objectifs de l'étude, définir les indicateurs adaptés.

- Par exemple, des indicateurs d'impact social, comme :

➔ Le développement des savoirs
➔ Le changement de pratique
➔ L'amélioration du bien-être

C'est au collectif ayant mis en place les actions, d'identifier les indicateurs les plus pertinents en fonction des objectifs fixés pour chaque action.

On distingue les indicateurs :

- De caractérisation (âge, sexe, profession...)
- De performance (nombre de personnes touchées, niveau de satisfaction...)
- D'impact (quantitatif, qualitatif, etc.)

Il est préférable d'utiliser des indicateurs ayant fait l'objet d'une publication, cela donne plus de justesse, de fiabilité et de légitimité. A titre d'exemple, il peut être intéressant de s'appuyer sur les indicateurs d'impact social Valor'ess (valoress-udes.fr). Il en existe d'autres aussi pertinents selon l'objet d'étude.

Etape 3 : Formaliser la méthodologie

Une fois les besoins identifiés, il est nécessaire de choisir entre effectuer une mesure d'impact qualitative ou quantitative. Pour cela, voici les avantages et inconvénients de chacune des méthodes :

Etude qualitative	Etude quantitative
➔ Avantages : plus précis pour connaître les besoins et les attentes de la cible ➔ Inconvénients : chronophage et nécéssite une forte mobilisation humaine	➔ Avantages : panel plus important de personnes et peu coûteux ➔ Inconvénients : Peu précis sur les besoins réels des personnes interrogées

Pour penser la méthodologie, plusieurs éléments sont à anticiper :

- Le mode d'évaluation : une analyse avant, pendant, ou après ?
- Le mode de collecte de données : interview en face à face, par téléphone, via un formulaire papier ou en ligne ?

Recours à l'entretien semi-directif pour préciser les besoins

Recours à des observations pour mieux cerner et comprendre les enjeux en situations réelles

Recours à des questionnaires en ligne pour recueillir les opinions et la satisfaction des cibles de l'étude

Etape 4 : Construction de l'outil

- Formulation d'un questionnaire :

✓ Utilisation d'un référentiel d'indicateurs sous forme de tableau pertinent pour avoir une vue d'ensemble de ce que l'on cherche à mesurer à travers de tels indicateurs.

✓ Plusieurs plateformes existent pour la mise en place d'un questionnaire en ligne tels que Google Form, Lime Survey...

- Mise en place d'une grille d'observation :

✓ Cibler les critères le plus pertinents à observer.

- Formulation d'une grille d'entretien :

✓ Le choix d'un entretien semi-directif est pertinent : permet davantage de liberté d'expression, des réponses qualitatives et sensibles

- Il peut être nécessaire d'envisager un entretien avec la personne ayant formalisé l'action (par exemple une formation/sensibilisation) pour comprendre et identifier les objectifs fixés au départ.
- Il est préférable de placer les indicateurs de caractérisation en fin de questionnaire pour éviter les abandons.

- Tester le questionnaire permet de repérer les problèmes de compréhension, d'estimer sa longueur et valider sa pertinence.

Etape 5 : Diffusion de l'outil de recueil de données

Pour mobiliser les cibles de l'étude et leur permettre de mieux cerner les enjeux du projet, il faut :

- Faire un texte d'introduction de l'outil qui présente les personnes impliquées dans le projet, l'objectif du projet et en quoi leur implication est nécessaire
- Mettre en place une date limite de réponse pour cadrer l'étude dans le temps.
- Prévoir des relances et se déplacer si nécessaire afin de mobiliser plus de personnes

Etape 6 : Analyse et restitution des résultats

La restitution des résultats doit comporter :

- Le contexte de l'étude : qui, quoi, où, comment, pourquoi ?

- Les objectifs fixés au départ et pour chaque action mesurée
- La méthodologie utilisée lors de cette mesure d'impact
- L'analyse des résultats en deux étapes :

✓ Une Description des données recueillies sous forme de graphiques, de tableaux etc.

- Une analyse et une interprétation des résultats obtenus réalisées à partir d'outils d'analyse statistique.

Une conclusion de la mesure d'impact en identifiant les limites, les freins et les biais rencontrés lors de la réalisation de l'étude.

La mesure d'impact est une étape cruciale pour juger de la pertinence des solutions inclusives déployées. L'objectif est de mesurer le mieux être aussi bien chez les personnes en situation de handicap mais également les environnements d'interactions et de vie.

Pour aller plus loin

Rapport de mesure d'impact complet réalisé avec le concours de l'Université Lyon 2 par 2 étudiantes en Master 2 économie du handicap, encadrées par Jennifer Fournier, Maîtresse de conférences. Université Lyon 2 et Patrick POZO, professeur à l'Université, Président du comité d'éthique des usagers de la Fondation OVE et Président de l'association GRIM.

IV. Glossaire des sigles

AGEFIPH = Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées

APA = Allocation Personnalisée d'Autonomie

CAA = Communication Augmentative et Alternative

CDAPH = Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées

EHPAD = Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

ESAT = Etablissement de Service et d'Aide par le Travail

FALC = Facile À Lire et à Comprendre

MAS = Maison d'Accueil Spécialisée

PCH = Prestation de Compensation du Handicap

PSH = Personne en Situation de Handicap

SAMETH = Services d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés

TSA = Troubles du Spectre de l'Autisme

V.

Source des images

p29
- **Photo d'un carnet d'échanges PECS**
shorturl.at/foJMN

p33
- **Exemple de fiche de dialogue Cataix-Nègre**
shorturl.at/elzCO

p34
- **Prototype d'outils de communication non-verbale testé par les acteurs du Collectif Objectif Inclusion - Décines**
crédit photo Mengrov

p55
- **Architecture MAS Michel Chapuis**
shorturl.at/iqOTV

p56
- **Aire de jeu inclusive Les fleurs de Tahannic - Produlic**
shorturl.at/rHS69

- **Aire de jeu inclusive Ecole Pierre Moutin**
shorturl.at/hpJS4

p57
• Sensory Wall – Lexington Design (Beilensen Park)
shorturl.at/fmqGU

• Aire de jeu dans l'école Klimglijklauterhangzitvoetbaltoneelbuis – Kaptein Roodnat
shorturl.at/ktvU3

• Supergraphics – City club
shorturl.at/hnsHV

p58
• Shenzhen Jinwei – Innovation Design Company
shorturl.at/elxE0

• The chromacabana – Technicolor
shorturl.at/frAV0

p59
• Focus couleur
shorturl.at/fntD2
shorturl.at/jnoE6

p75
• Affiche de l'événement Com'in Décines
crédit image : Mengrov

p76
• Stand de sensibilisation informatif et affiches de sensibilisation
crédit photo : Mengrov

p77
• Saynètes de sensibilisation
crédit photo : Mengrov

p78
• Prototype d'outil de médiation à la communication
crédit image : Mengrov

p79
• Verso d'un des prototypes d'outil de communication non-verbale à destination des commerçants
crédit image : Mengrov

p80
• Projet « Communiquons autrement » - La Croix Rouge Française
shorturl.at/fEGY7

p83
• APF France handicap – vidéos : « comment communiquer avec des personnes rencontrant

des difficultés de communication ? »
shorturl.at/nuFG4

p85
- **Projet Unesphere.fr - Fondation OVE**

shorturl.at/nMQR6

p86
- **Article Le Progrès**

shorturl.at/yGQR2

p106
- **Objectif Inclusion Emploi**

crédit photo : Mengrov

p113
- **Les cafés Joyeux**

shorturl.at/myTY0

p114
- **En 10 saveurs**

shorturl.at/tvwAB
shorturl.at/hqBV6

p115
- **La Belle Etincelle**

shorturl.at/twyFJ

p143
• Maisons Simon de Cyrène - Projet d'inclusion
shorturl.at/fnuK0

p144
• Le Victoria – Projet de parcours résidentiel
shorturl.at/ezMX2

• Résidences solidaire intergénérationnelle de Décines - Projet d'habitat intergénérationnel
shorturl.at/fF149

p145
• Colocation Alzheimer - Projet de sécurisation du parcours résidentiel et de santé des plus précaires
shorturl.at/gzDZ7

• Résidence Emmanuel Mounier – Porteurs de projets associatifs
shorturl.at/puEJ5

p146
• Le Quatuor – Porteurs de projets bailleurs sociaux
shorturl.at/htyGJ

• Les maisons de Blandine – Porteurs de projets privés lucratifs
shorturl.at/czEMU

p147
• La Cité de l'Autonomie et du Partage - Projet d'inclusion
shorturl.at/qBOTU

VI.

Parties prenantes

APAJH

Mouvement citoyen, l'APAJH milite pour une société inclusive. Tout handicap, tout âge de la vie !
https://www.apajh.org/

APF France handicap

APF France handicap est la plus importante association française de défense et de représentation des personnes en situation de handicap et de leurs proches.
https://www.apf-francehandicap.org/

EHPAD Albert Morlot

L'EHPAD Albert MORLOT est un établissement privé à but non lucratif. Il accueille 80 résidents avec 2 Unités spécifiques : l''unité Parkinson et Alzheimer
https://www.maison-retraite-morlot.fr/

Groupe em2c

Aménageur, promoteur, constructeur immobilier qui agit en qualité d'ensemblier urbain plaçant l'Homme au cœur d'une réflexion commune
https://www.em2c.com/

Association GRIM

L'Association Grim propose des solutions adaptées aux personnes handicapées psychiques. Association à but non lucratif fondée en 1987 dans le Rhône. L'association accompagne près de 2000 personnes dans leurs démarches quotidiennes, mais aussi dans leurs projets d'accès à un logement, à un travail ou aux soins.

https://www.grim69.org/

HALPPY care

Halppy Care, veilleur en santé sociale qui s'engage à veiller sur les potentiels de chacun à tout âge, à les éveiller, les réveiller, les stimuler à chaque moment de vie.

https://halppy-care.fr/

Messidor

Messidor insère en emploi depuis 45 ans des personnes souffrant de troubles psychiques en leur offrant un parcours de transition avec un vrai travail rémunéré.

Les personnes choisissent des activités de service au contact de la clientèle dans des établissements de transition (ESAT ou EA) ou directement en entreprise avec le job coaching (emploi accompagné). Messidor met aujourd'hui, à disposition des gestionnaires d'établissements une franchise sociale destinée à essaimer le concept dans toute la France.
https://www.messidor.asso.fr/index.php

Mutualité du Rhône Pays de Savoie

Acteur de la politique de santé, la Mutualité Française participe activement au maintien d'une protection sociale solidaire et à l'évolution de notre système de santé.
http://www.mutualite-francaise-rhone.fr/

Ocellia

Campus de formation aux métiers de médico-social sur Lyon, Valence et Grenoble.

Fondation OVE

La fondation OVE accueille et accompagne des enfants, des adolescents, des adultes et des personnes âgées, handicapées ou non, afin de favoriser leur inclusion dans la société.

https://www.fondation-ove.fr/

Partenaires institutionnels :

Rédaction : Mengrov
Conception graphique : Jeanne Neyran-Guerin / Mengrov
Edité par Mengrov, novembre 2021

Dessine-moi un quartier inclusif !



Contacts :

ARS
Laurent Deborde - ARS - Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes
laurent.deborde@ars.sante.fr

Groupe em2c
Jean Roger REVELLIN – Directeur de la stratégie territoriale
jeanroger.revellin@em2c.com

Fondation OVE
Yvan REVELLIN – Directeur de territoire
yvan.revellin@fondation-ove.fr

Mengrov
Céline VARENNE SOUCHON - Fondatrice - agence de design sociétal
celine.vs@mengrov.com

Métropole de Lyon
Amandine ROUSSEL – Chargée de territoire 100% inclusif
aroussel@grandlyon.com

Ville de Décines-Charpieu
Salima FIVET – Chef de projet handicap et accessibilité Mairie
s.fivet@mairie-decines.fr