

# MÉMO DE L'ÉVALUATION

## Toulouse en situation de handicap : ville accessible et inclusive ?

Selon l'INSEE, 18% de la population française est concerné par un handicap durable et permanent. Cela représente 1 personne sur 6 et potentiellement plus de 80 000 toulousains. Les questions relatives à l'accessibilité et l'inclusion sont donc un enjeu majeur pour la Ville de Toulouse dans son engagement en faveur de l'égalité des droits et des chances.

Est-ce que les actions menées depuis plusieurs années maintenant répondent aux besoins des personnes en situation de handicap ? Sont-elles suffisamment visibles pour eux ? La méthode de concertation et la gouvernance sont-elles pertinentes sur le sujet ? Autant de questions auxquelles la municipalité a souhaité répondre en conduisant une démarche d'évaluation en 2017.

### De quoi parle-t-on ?

Le handicap peut être moteur, visuel, auditif, cognitif, mental ou psychique. Il peut aussi être pluriel, relever de troubles envahissants du développement ou de maladies dégénératives. La Ville s'attache à prendre en compte cette diversité de situations, avec un principe fondamental d'universalité : «chacun doit pouvoir exercer sa vie familiale, sociale et citoyenne selon son propre projet, sur les principes de l'égalité et de l'autonomie».

Derrière cette ambition, le travail des services et partenaires

de la collectivité repose sur deux principaux objectifs :

- > Une Ville Accessible : une obligation réglementaire pour garantir un accès de chacun à tous les domaines de la vie, en prenant en compte de façon cohérente l'ensemble de la chaîne de déplacement ;
- > Une Ville Inclusive : un engagement volontaire pour permettre aux personnes en situation de handicap de profiter pleinement, comme tout autre citoyen, de l'ensemble des activités et services proposés par la Ville.



### La Commission communale Accessibilité Pour Tous (CAPT) - Instance dédiée à l'accessibilité et au handicap

Pour mener ses actions dans le domaine de l'accessibilité et du handicap, conformément à la législation, les services de la Ville s'appuient sur une instance de concertation dédiée : la Commission communale Accessibilité Pour Tous - CAPT. Cette instance est composée d'associations représentant les usagers en situation de handicap et les seniors. Elle se réunit annuellement en séance plénière, et mensuellement en groupe de travail thématique. La commission a pour principale mission de suivre les actions en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion, de formuler des avis d'experts et des préconisations.

C'est le préalable indispensable à l'accès de tous les domaines de la vie quotidienne : école, travail, vie citoyenne, logement, loisirs, etc.

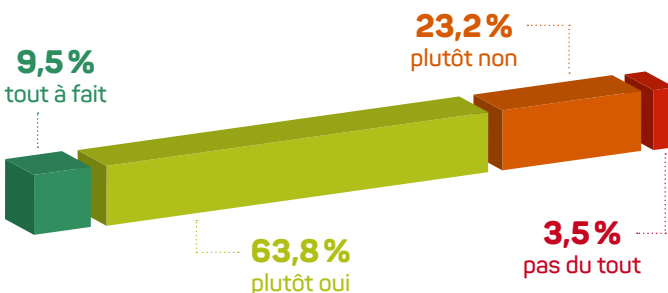
Globalement, le réseau de transport TISSEO est perçu positivement, notamment le métro et le tram. De même, les récents aménagements des espaces publics et la mise en accessibilité des équipements municipaux sont appréciés. Cependant, le centre ville est jugé plus accessible que les quartiers. Les incivilités, les travaux et le mobilier urbain restent les principales entraves aux déplacements. Enfin, il est constaté que les problématiques des personnes ayant un handicap moteur sont mieux prises en compte que celles des autres formes de handicap dans les travaux d'accessibilité.

## Qu'a-t-on appris ?

### Des progrès appréciés, des améliorations attendues

La vie à Toulouse est perçue positivement par 73% des personnes en situation de handicap interrogées, quel que soit leur handicap. Les progrès réalisés ces dernières années sont reconnus. Toulouse est jugée plus accessible que d'autres grandes villes de France. Cependant, tout en étant conscientes de la complexité du sujet, les personnes en situation de handicap attendent des efforts supplémentaires de la part de la collectivité. Une prise en compte plus systématique des différentes contraintes est souhaitée.

Si vous deviez recommander la Ville de Toulouse, diriez-vous qu'elle est accueillante pour les personnes en situation de handicap ?



### La chaîne des déplacements : condition préalable à l'accessibilité et à l'inclusion

Pour une personne en situation de handicap, pouvoir se déplacer dans la rue, dans les espaces publics et en transport en commun, est une préoccupation majeure.



« Ce qui est fait par la ville est bien fait (...). Les problèmes sont là où rien n'a encore été fait, il y a toujours des zones qui ne sont pas accessibles à Toulouse »

### L'inclusion dans le « tout public » à privilégier

Quel que soit le domaine, l'inclusion dans les activités « tout public » est préférée aux activités et dispositifs dédiés. L'intégration scolaire et l'insertion professionnelle sont identifiées comme des besoins prioritaires spécifiques. Pour autant, leur satisfaction est faible sur ces deux points. La pluralité des contraintes nécessite des adaptations spécifiques auxquelles les équipes scolaires ou les employeurs ne sont pas toujours en capacité de répondre, par manque de formation ou de moyens.

A contrario, pour les activités de loisirs, sportives ou culturelles, les attentes sont moins fortes mais la satisfaction est plus élevée. Les activités culturelles proposées par la ville sont très appréciées, notamment celles de la Médiathèque José Cabanis.

### L'information et la communication à améliorer

Plus de 50% des personnes en situation de handicap interrogées indiquent ne pas être suffisamment informées des actions menées par la Ville à leur profit. Les supports de communication sont rarement traduits en audio-description, braille, langue des signes et facile à lire et à comprendre. Mais au-delà, certains supports adaptés ne sont pas connus des personnes en situation de handicap. Les personnes qui n'utilisent pas les nouvelles technologies ont d'autant plus de difficultés à accéder aux informations et se trouvent fortement isolées.



« Il manque des informations en LSF »  
 « J'aimerais bien être au courant de ce qu'il se passe dans Toulouse »

## Une instance de concertation dédiée, appréciée par les associations

La Commission communale Accessibilité Pour Tous (CAPT) et ses groupes de travail répondent dans leur contenu et leur organisation aux attentes de leurs membres. La diversité des participants est jugée satisfaisante, même si les déficiences auditives, et surtout les



« On est écouté, on est entendu »  
 « Cela n'avance pas autant que l'on voudrait mais il y a une bonne dynamique qui s'est installée »

## Une collectivité engagée malgré certains freins

Les élus et services de la Ville et de la Métropole intègrent la question du handicap dans leurs missions et y sont attentifs. L'équipe du domaine handicap et accessibilité est identifiée comme une ressource technique sur le sujet. Si la nécessité de prendre en compte les problématiques des personnes en situation de handicap est bien comprise par les services, le manque de formation et de moyens, ainsi que la difficulté à appréhender le sujet restent des freins. Les sensibilités individuelles influent également sur le portage politique du sujet, même si tous les élus rencontrés ont à cœur de mieux répondre aux attentes des personnes en situation de handicap.

## QUELLE MÉTHODOLOGIE ?

### Cadrage



L'équipe du domaine handicap et accessibilité et l'élu référent ont défini et priorisé les questions abordées par l'évaluation. La méthodologie de collecte de données a été co-construite dans le cadre d'un groupe technique composé de représentants de plusieurs directions concernées par l'accessibilité et l'inclusion, ainsi que des principaux partenaires institutionnels (CAF, MDPH, CCAS, TISSEO). Les membres de la CAPT ont été informés du lancement et du déroulé de la démarche.

**Une évaluation qui associe une diversité de partenaires internes et externes.**

### Collecte des données qualitatives et quantitatives



La démarche d'évaluation s'est basée sur :

- un questionnaire mis en ligne sur Toulouse.fr et diffusé en face à face dans plusieurs sites : 317 réponses reçues
- des entretiens approfondis avec 41 personnes en situation de handicap représentatives des différentes formes de handicap aux différents âges
- des entretiens avec 14 associations membres de la CAPT
- l'observation de 4 groupes de travail et d'1 séance plénière de la CAPT
- des entretiens avec 19 élus et services de la Ville et de la Métropole.

**Au total, 347 personnes en situation de handicap (ou leurs représentants) consultées.**

### Analyse et préconisations



L'analyse des données a été restituée au Groupe technique de l'évaluation, puis à l'élu référent et aux membres de la CAPT. Les conclusions et préconisations de l'évaluation ont été travaillées avec le Groupe technique et avec le Groupe de travail de la CAPT, avant d'être validées en Comité de Pilotage en présence de différents élus concernés par l'accessibilité et l'inclusion.

**Des préconisations co-construites avec les représentants associatifs des personnes en situation de handicap.**

## QUE RETIENT-ON ?

L'évaluation a montré que les progrès réalisés par la Ville de Toulouse en termes d'accessibilité et d'inclusion sont reconnus par les personnes en situation de handicap. Cependant, les questions d'accessibilité, notamment dans les déplacements (espace public et transports en commun), restent les plus préoccupantes au quotidien. En matière d'inclusion, l'intégration à l'école et dans la vie professionnelle sont également prioritaires. La Commission communale Accessibilité Pour Tous dédiée à la concertation avec les représentants des différents handicaps est appréciée par ses membres, car elle permet de prendre part aux décisions.

L'évaluation a permis d'identifier les priorités pour la collectivité : l'accessibilité de l'espace public ; l'information et la communication sur les services existants et les actions menées par la Ville ; la sensibilisation du grand public au handicap et l'accessibilité des transports en commun.

## Quelles préconisations ?

Pour permettre à la politique « handicap et accessibilité » de continuer à s'adapter à l'évolution des attentes des personnes en situation de handicap, l'évaluation a identifié 2 principaux enjeux :

- > Consolider les actions en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion en intégrant tous les types de handicap. Cela implique de renforcer l'accessibilité de la chaîne de déplacement, d'améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers et des agents en situation de handicap par les services, et de sensibiliser le grand public pour lutter contre l'incivisme.
- > Améliorer la cohérence et la visibilité des actions menées. Pour cela, il est nécessaire de développer l'accessibilité des supports de communication, de mieux communiquer sur les actions menées, et de renforcer le travail transversal et partenarial autour de la thématique du handicap.

## Et demain ?

À partir des résultats de l'évaluation, des actions et des réflexions sont engagées pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap à Toulouse. Dès 2018, 6 chantiers sont lancés, en lien avec les grands axes de préconisation et en tenant compte du contexte financier contraint des collectivités territoriales :

- > Renforcer la communication relative aux travaux et aux incidents (pannes d'ascenseurs, etc.) survenus sur l'espace public, en lien avec les partenaires.
- > Identifier les supports de communication prioritaires et les rendre accessibles pour tous les types de handicap (visuel, auditif, cognitif, mental). Optimiser les pages dédiées au handicap sur le site web **toulouse.fr**.
- > Faire une communication centralisée dédiée qui recense les différentes actions menées en faveur des personnes en situation de handicap et encourage leur continuité.
- > Développer des actions en faveur d'un accompagnement des commerces de proximité pour leur mise en accessibilité.
- > Sensibiliser les directeurs, les managers et les élus aux différents types de handicap. Former systématiquement tous les agents d'accueil.
- > Inciter les élus de quartier à aborder la question de l'accessibilité et de l'inclusion dans l'ensemble des instances de démocratie participative. Informer les membres de la CAPT sur le calendrier des instances de démocratie participative.

D'autres préconisations nécessiteront plus de temps pour être mises en œuvre : des groupes de travail seront organisés pour les décliner.

## PLUS D'INFOS