

# Le magazine AIREs : « Accès à l'information »

N°3 – Juin 2017



Arnaud et Laurena travaillent avec Mari-Wenn et David sur les textes en facile à lire et à comprendre.

## L'édito de Jacques de Possesse, président de AIREs

Comment accéder à l'information pour les personnes déficientes intellectuelles ?

Tous n'ont pas la chance de savoir lire, écrire et compter et pourtant il faut tout mettre en œuvre pour leur permettre d'acquérir une autonomie la plus grande possible.

Que ce soit pour se déplacer, pour lire un plan de métro, ou pour les démarches de la vie courante, il faut toujours une personne à leur côté pour gérer le quotidien.

Les mal-voyants ont le braille, les malentendants ont le langage des signes pour communiquer avec l'extérieur.

Qu'existe-t-il pour les personnes déficientes intellectuelles ?

Le Facile à Lire et à Comprendre.

Le travail effectué par la CNSA, avec l'aide de deux coéquipiers de AIREs, est à cet égard en tous points remarquable. Ce travail sur l'accessibilité correspond au travail que AIREs réalise au quotidien avec les coéquipiers et les entreprises afin de rendre accessible au plus grand nombre le milieu ordinaire de travail.

Depuis Février 2017, Laurena Marcaurelle et Arnaud Toupense travaillent à la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA). Ils s'y rendent tous les vendredis après-midi.

Ils cumulent deux emplois car Laurena est assistante administrative chez PWC et est accompagnée par AIREs. Arnaud est équipier au Mcdonald's de Convention.

La CNSA a fait le choix de recruter des personnes en situation de handicap mental pour élaborer et rendre accessibles à tous des fiches d'informations sur les aides et droits des personnes en situation de handicap et personnes âgées.

Ce recrutement est pour nous l'occasion de publier le 3<sup>ème</sup> numéro du magazine de AIREs sur l'accès à l'information.

Nous avons demandé à Arnaud et Laurena de nous parler de leurs missions. Nous nous sommes également entretenus avec Mari-Wenn Puillandre qui travaille avec Laurena et Arnaud sur ce sujet.



## Interview de Mari-Wenn Puillandre, du service communication de la Caisse Nationale de Solidarité et de l'Autonomie (CNSA)

Au sein de la CNSA, Mari-Wenn Puillandre est en charge de l'information des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs familles. Elle écrit des articles d'information pour le site internet à destination des personnes âgées et de leurs proches. Elle écrit également des textes en facile à lire et à comprendre sur les droits, les aides pour les personnes âgées, personnes en situation de handicap.

### **Pour quel objectif, Laurena et Arnaud, réalisent-ils ce travail ?**

Les textes en facile à lire et à comprendre sur lesquels nous travaillons avec Arnaud et Laurena sont des fiches d'information sur les aides et les droits des personnes en situation de handicap. Ces fiches vont être envoyées aux MDPH, les maisons départementales des personnes handicapées. Les agents d'accueil des MDPH vont pouvoir les donner aux personnes qui souhaitent avoir des renseignements. Par exemple, une des fiches explique à quoi sert l'AAH, l'allocation adulte handicapé, et qui peut l'avoir. Grâce à ces informations faciles à lire et à comprendre, les personnes en situation de handicap sont mieux informées sur ce qu'elles peuvent faire, sur les aides qu'elles peuvent demander et comment les demander.

Ces fiches vont aussi être mises en ligne sur le site internet de la CNSA. Elles pourront être utilisées par les associations et les professionnels qui sont en lien avec des personnes en situation de handicap.

<http://www.cnsa.fr/actualites-agenda/actualites/la-carte-mobilite-inclusion-expliquee-en-facile-a-lire-et-a-comprendre-et-en-images>

### **Pouvez-vous nous dire en quoi consiste concrètement leur travail ?**

Arnaud et Laurena nous aident à améliorer les textes en facile à lire et à comprendre. Tous les vendredis, avec mon collègue David, nous lisons un texte écrit en facile à lire et à comprendre avec Laurena et Arnaud. S'ils trouvent le texte encore trop compliqué, ils nous le disent et nous cherchons ensemble une façon plus simple de dire les choses. Arnaud et Laurena nous aident aussi en trouvant des exemples. Pour les trouver, ils s'inspirent de leur vie. Les exemples sont utiles pour rendre l'information plus simple. Nous montrons également à Laurena et Arnaud des images choisies pour illustrer le texte. Ils nous disent si nos choix d'images sont bons ou pas et ils nous expliquent pourquoi.

### **Avez-vous identifié des difficultés en travaillant avec Arnaud et Laurena ?**

Au début, Laurena et Arnaud n'osaient pas toujours nous dire que notre texte n'était pas facile à comprendre pour eux. Ils avaient peur de nous vexer ou de dire qu'ils n'avaient pas compris.

Maintenant, ils n'ont plus peur de dire qu'ils n'ont pas compris. Ils savent que c'est utile de le dire pour améliorer les textes. Nous travaillons ensemble le passage qu'ils n'ont pas compris pour rendre les informations plus simples pour les personnes qui les liront ensuite.

## **Quels types de comportements avez-vous pu remarquer ? Quelle réponse y apportez-vous ?**

Le travail que nous faisons avec Laurena et Arnaud demande beaucoup de concentration. Pour avoir le maximum d'attention de leur part, nous ne restons jamais trop longtemps sur un sujet : nous alternons régulièrement entre le travail sur le texte et le travail sur les images.

Pour qu'ils voient concrètement le résultat de leur travail, nous leur donnons à chaque nouvelle séance les textes travaillés la semaine d'avant avec leurs modifications prises en compte. Cela leur procure une grande satisfaction.

## **Selon vous, que leur apporte personnellement ce travail ?**

Laurena et Arnaud font un travail utile, ce qui doit être très satisfaisant pour eux. En effet, leur travail permet aux personnes en situation de handicap d'être mieux informées sur les aides possibles, leurs droits et donc de pouvoir prendre des décisions toutes seules, d'être plus autonomes.

## **Selon vous, quels sont les avantages à employer des personnes en situation de handicap pour ce type d'activité ?**

La présence de Laurena et Arnaud est essentielle. Ils apportent le point de vue des utilisateurs des fiches. Expliquer simplement les choses est compliqué, cela demande de beaucoup réfléchir. Leurs remarques nous obligent à retravailler nos textes pour les rendre plus simples.

## **Que vous a apporté la formation tuteur proposée par AIREs ? Selon vous, y-a-t-il des choses à changer/modifier dans l'ensemble par rapport à votre travail avec Laurena et Arnaud ?**

La formation tuteur m'a permis de me rendre compte de l'importance de la communication avec Laurena et Arnaud pour réussir notre travail autour des fiches d'information en facile à lire et à comprendre pour les MDPH. Pour leur permettre de s'exprimer sincèrement, il faut leur poser les bonnes questions.

 Nous avons proposé à Laurena Marcaurelle et Arnaud Toupense de présenter leur mission au sein de la CNSA.



### **Pouvez-vous expliquer votre travail à la CNSA avec Mari-Wenn Puillandre?**

**LAURENA** : Notre but est de comprendre les choses que nous lit Mari-Wenn. Quand on ne comprend pas, on le dit. Elle nous demande si c'est clair ou pas. Quand Arnaud ne sait pas, je lui donne des définitions. Mari-Wenn nous lit des phrases et on doit dire ce qu'on ne comprend pas. On cherche des phrases simples pour que tout le monde comprenne.

**ARNAUD** : Laurena et moi on va à la CNSA, on cherche à comprendre. Il faut qu'on trouve les choses simples.

### **De quoi parlent les textes que vous lit Mari-Wenn?**

**LAURENA** : Du handicap, des problèmes et des situations de handicap.

**ARNAUD** : Ça parle par exemple de la carte pour se garer au parking si vous êtes en fauteuil roulant et aussi des priorités pour s'asseoir dans le bus.

### **A qui s'adresse votre travail ?**

**LAURENA** : C'est pour toutes les personnes en situation de handicap, les personnes âgées et les gens normaux pour qu'eux aussi comprennent.

### **Que vous apporte ce travail ?**

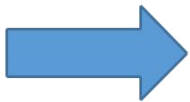
**ARNAUD** : Je me sens bien de faire ce travail. Je suis ravi car c'est pour aider les personnes handicapées et âgées.

**LAURENA** : Ça permet aux gens de ne pas se prendre la tête en lisant. Les gens peuvent prendre le temps de lire des phrases simples. Des fois c'est compliqué. Mais avec des phrases simples, c'est mieux pour tout le monde.

### **Avez-vous rencontré des difficultés pour faire ce travail ?**

**LAURENA** : Avec Arnaud on n'avait pas compris la présentation de la PCH (prestation de compensation du handicap). On ne connaissait pas la PCH. Les autres choses, on connaissait un petit peu.

**ARNAUD** : Non je n'ai pas eu de difficultés. Comme Laurena, je n'avais pas compris la PCH.



Nous avons proposé aux personnes en situation de handicap mental, accompagnées par AIREs, une réflexion sur le travail de Laurena et Arnaud et sur l'accès à l'information en général.

## 1 – Les fiches d'information sur les aides et droits des personnes en situation de handicap traduites en FALC



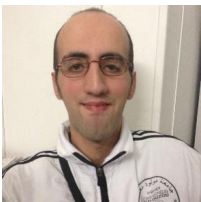
**LAURENA** (Assistante administrative chez PWC) : « Je ne peux pas parler de handicap avec tout le monde. Je suis une personne en situation de handicap et je ne me sens pas juger sur mon lieu de travail. On est libre de parler de notre handicap. Il ne faut pas avoir honte et il y a des gens qui nous acceptent dans la société. C'est important de lire des renseignements sur ce qui nous concerne. »

**GUILLAUME** (Employé de restauration chez SODEXO) : « C'est bien car les personnes peuvent avoir des aides pour prendre leur douche, le métro. Les fiches sur le travail, c'est important pour les autres pour être embauchés en entreprise. [Ces fiches], c'est bien car ça apprend des choses. »



**LOUIS** (Agent de restauration chez Pickup) : « On est tous handicapés de quelque chose. Le vrai handicap c'est d'être con. Les fiches, c'est bien pour ceux qui n'ont pas de vocabulaire, c'est plus simple. »

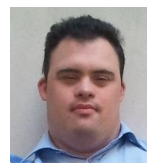
**DONATIENNE** (En recherche d'emploi) : « On est tous handicapés. Certains disent que comme on est handicapé, on ne peut pas parler, s'exprimer. Certains ne veulent pas savoir que je suis handicapée. »



**RAHIM** (Employé boulangerie chez Carrefour) : « C'est important car les gens se posent des questions. Les réponses sont dans les fiches. C'est la seule manière pour que tout le monde comprenne, pour savoir quoi faire. Avant les personnes faisaient des va-et-vient avec la MDPH car les personnes ne comprenaient pas et il manquait toujours des documents. Maintenant, avec les fiches, on va gagner du temps. »

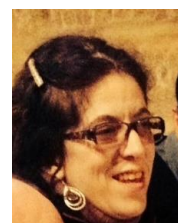


**ARNAUD** (Equipier chez McDonald's) : « C'est mieux maintenant pour tout comprendre »

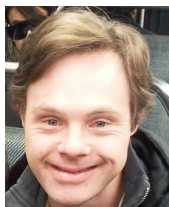


**JULIEN** (Agent polyvalent à la CNSA) : « C'est bien pour tout comprendre ».

**SALOME** (Employée polyvalente chez McDonald's) : « C'est compliqué pour nous de comprendre des documents quand on est en situation de handicap. »



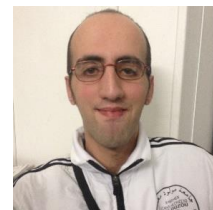
## 2 – Quels autres documents ne sont pas faciles à lire et à comprendre ?



**GUILLAUME** (Employé de restauration chez SODEXO) : « Pour moi, c'est compliqué de lire la fiche de paie. Les machines pour prendre des tickets de métro ne sont pas faciles à utiliser. »

**RAHIM** (Employé rayon boulangerie chez Carrefour) : « Moi c'est le service paie qui m'explique ma fiche de paie. Lire le nombre d'heures, les congés payés, les montants brut et net, ça c'est difficile.

Les papiers sur la retraite sont difficiles à comprendre. Les papiers de la banque et du loyer sont aussi difficiles. Il y a aussi les papiers de la mairie qui ne sont pas en facile à lire et à comprendre. »



**SALOME** (équière polyvalente McDonald's) : « Je suis d'accord pour la fiche de paie. J'avais du mal à comprendre les congés. J'ai essayé avec ma maman. Sinon, on peut demander à AIREs aussi.

La sécurité sociale, j'ai beaucoup de mal à comprendre.

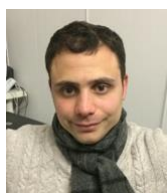
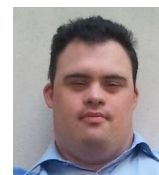
[Dans les transports], pour les gens qui ne savent pas lire, c'est difficile de s'orienter, pour trouver des repères. Les démarches pour faire la carte Emeraude et la carte Améthyste, c'est difficile. »

**ELOI** (Employé chez Pernod-Ricard) : « Pour les plans de la ville, c'est difficile à se repérer. Maintenant, il y a Google maps et c'est plus facile pour se repérer. »



**LAURENA** (Assistante administrative chez PWC) : « [Sur la fiche de paie], j'ai du mal à comprendre le brut et le net, il y a plusieurs montants ».

**JULIEN** (Agent polyvalent à la CNSA) : « Je veux apprendre [des fiches d'information] sur la fiche de paie et la CAF. »



**DAMIEN** (Barista Chez Starbucks) : « La déclaration d'impôt c'est compliqué ».

**LOUIS** : « Le plan du métro est trop compliqué. Je ne peux pas bien m'orienter. Alors je me fais des fiches. »



**MANU** (Employé chez Disney Store) : « Quand il y a des travaux, c'est difficile pour prendre un autre itinéraire ».

### 3 – La politique et aller voter : est-ce facile à comprendre ?



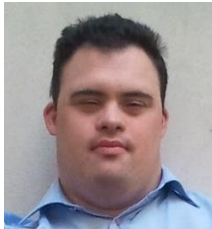
**LAURENA** : « C'est un devoir citoyen de voter et d'être fier d'être français. Il faut avoir la carte électorale et la carte d'identité. Il faut regarder son numéro de bureau de vote. Il y a plusieurs papiers, on doit en prendre plusieurs. On va se cacher dans l'isoloir. On met le papier dans l'enveloppe. Dès qu'on est arrivé devant l'urne, on met l'enveloppe dans l'urne et on signe. J'ai eu peur la première fois [que je suis allée voter]. Je ne savais pas comment ça allait se passer, comment on vote. Après, je me suis habituée, maintenant, je suis rassurée. »

**GUILLAUME** : « [C'est important d'aller voter car] c'est pour le chômage, la retraite, les CDD, les 35h, arrêter les guerres ». J'ai lu les programmes de chacun des candidats et c'était facile à lire.



**JULIEN** :

« C'est important de faire un bon vote. Il faut la pièce d'identité et la carte électeur. On prend l'enveloppe et il y a un isoloir. Il faut que personne ne regarde. Après, on fait « à voter ». J'ai bien compris le débat. »



**ARNAUD** : « [C'est important de voter] car c'est pour élire le président de la république. »



**MANU** : « Je sais que c'est important, mais pas pour moi car je ne vais pas voter ».



**LAURENA** : [Concernant les programmes des candidats], à la télé, je n'ai pas tout compris sur certains candidats. Je n'ai pas tout analysé. J'ai lu les prospectus.



## Nouveau paradigme : la conception universelle ou design universel

La démarche du Facile à lire et à comprendre (FALC) utilisée par exemple par la CNSA, permet aux personnes en situation de handicap mental d'accéder aux informations.

Cette démarche consiste à utiliser des mots d'usage courant, faire des phrases courtes, utiliser des pictogrammes, rendre facile la perception des lettres en utilisant par exemple des typographies simples. Les personnes en situation de handicap mental doivent tester si le message est bien facile à lire et à comprendre.

Cette démarche est inclusive car premièrement, elle permet aux personnes en situation de handicap mental d'avoir accès aux informations et donc de participer à la vie de la Cité. Deuxièmement, cette démarche s'appuie sur l'expertise des personnes directement concernées en les engageant directement. Cette démarche qui favorise l'accès à l'information s'inscrit dans un paradigme plus global appelé **design universel ou conception universelle**.

La définition figure dans la convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée le 13 décembre 2006 par l'Organisation des nations unies (ONU) : « On entend par 'conception universelle' la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation, ni conception spéciale. La conception universelle n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires ».

La conception universelle concerne donc le domaine de la communication mais aussi de l'architecture, de l'urbanisme, de l'insertion professionnelle, des transports, des soins, de la culture...

**La conception universelle part du principe que ce qui est indispensable à certaines personnes en situation de handicap est nécessaire pour d'autres personnes et surtout utile à tous.**

Ce nouveau paradigme propose donc de partir **des besoins des plus vulnérables** (personnes en situation de handicap, personnes âgées...) pour construire et élaborer **dans tous les domaines pour tous**.

Il ne s'agit plus ici d'adapter un texte existant mais de l'élaborer dès le départ pour les plus 'vulnérables'.

**L'emploi accompagné** est d'ailleurs une méthode d'intervention qui s'inscrit dans la démarche de la conception universelle. A l'origine, la méthode a été élaborée pour des personnes en situation de handicap mental, puis utilisée pour l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap psychique. La démarche consiste à adapter le travail à l'homme, intervenir en fonction des besoins, sans limite de durée, anticiper, faciliter la communication, faciliter le travail en équipe...

La méthode de l'emploi accompagné mériterait de sortir du domaine du Handicap pour accompagner tous salariés et entreprises afin d'améliorer la **qualité de vie au travail pour tous**.

Laurence GERMAIN-WASIAK  
Directrice Association AIRES