



DSSC - Service de l'action sociale
Bureau pour les droits des personnes
en situation de handicap

CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Bureau pour les droits des personnes en situation de handicap

Rapport d'activité 2024

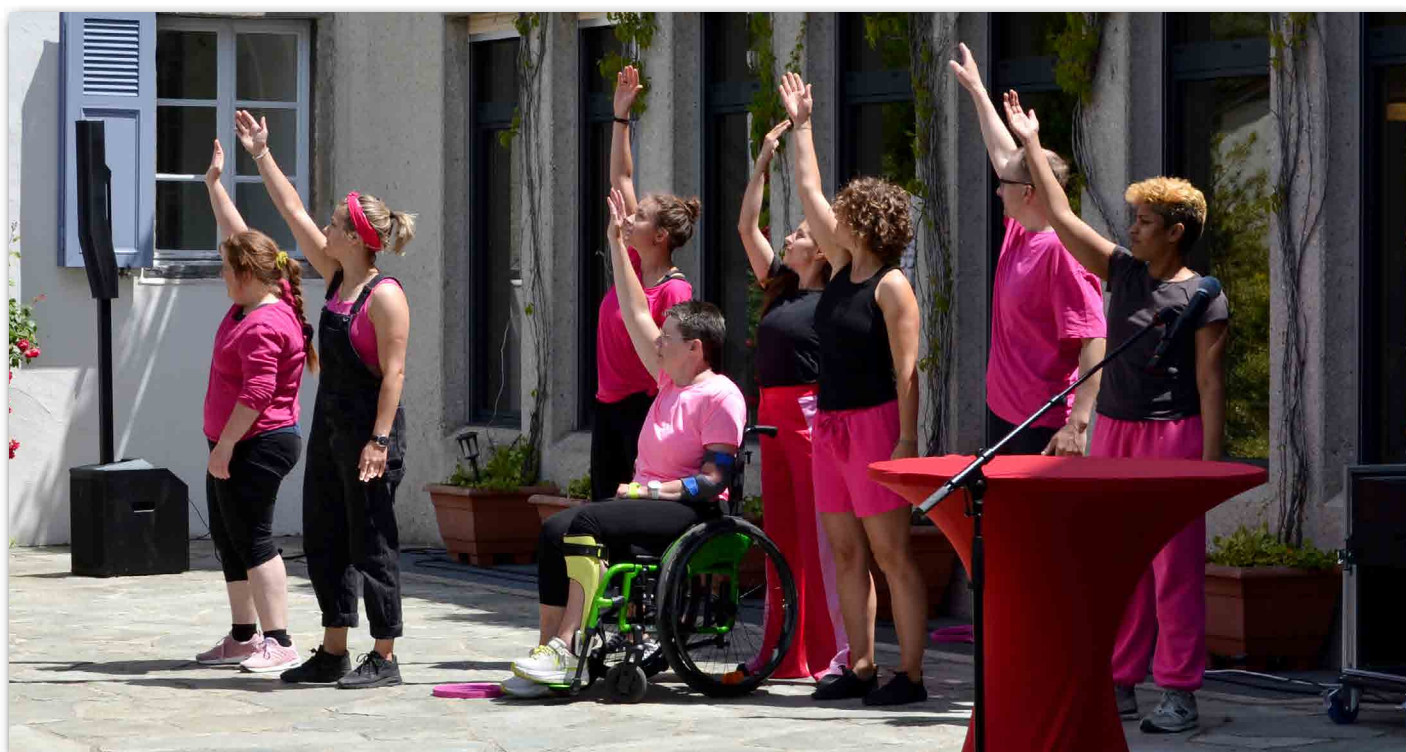


Deux personnes avec et sans handicap se donnent la main en levant les bras. Un geste de solidarité symbole d'inclusion.



<u>Introduction</u>	3 - 4
<u>Résumé du rapport en langue facile à lire</u>	5 - 7
<u>Prestations d'information et de conseil</u>	8
<u>Collaboration avec la Confédération et les autres cantons</u>	9
<u>Journées nationales d'action 2024 «avenir inclusif»</u>	10 - 11
<u>Enquête sur les mesures d'inclusion au sein de l'administration cantonale valaisanne</u>	12 - 13
<u>Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap à l'Hôpital du Valais</u>	14
<u>Accessibilité numérique du site internet du Service de l'action sociale</u>	15
<u>Perspectives 2025</u>	16

Spectacle de danse inclusive «TanzGas» lors de la cérémonie cantonale de clôture «Avenir inclusif» à Brigue.





L'année 2024 a été une année anniversaire. Nous avons fêté les 20 ans de la Loi sur l'égalité pour les personnes handicapées (LHand) et les 10 ans de la ratification par la Suisse de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH). **Les journées nationales d'action**, organisées pour la première fois en Suisse sous le slogan «avenir inclusif», ont rencontré un beau succès en Valais avec 44 actions proposées. Elles ont permis de mettre en lumière les progrès réalisés en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap et de mesurer le long chemin à accomplir pour que l'on puisse parler d'un «présent inclusif».

En février, le Service de l'action sociale via le Bureau pour les droits des personnes en situation de handicap (BPSH) a démarré le **projet pilote «e-accessibilité au SAS»**. L'objectif principal est d'améliorer continuellement l'accessibilité numérique du site web du Service de l'action sociale. Un groupe de travail interservice (IVS, Service de l'administration numérique, DSSC et Service de l'action sociale), en collaboration avec un représentant de Forum Handicap Valais ont travaillé à la rédaction d'un guide sur l'e-accessibilité, afin **de faciliter** sa mise en œuvre par l'administration cantonale.



*L'équipe du BPSH lors du tournage de la vidéo «Avenir inclusif 2024» à Canal 9.
Viviane Bérod Pinho (à gauche) et Priska Escher (à droite)*



En juin, en collaboration avec la Haute Ecole de Travail Social de la HES-SO Valais Wallis, le BPSH a lancé une **enquête interne** auprès des cheffes et chefs de service et d'office. Les objectifs principaux étaient d'obtenir un aperçu des mesures d'inclusion à l'Etat du Valais et de définir les prestations à développer par le BPSH pour soutenir les services dans la mise en œuvre de la LDIPH.

Dès septembre, les travaux préparatoires en vue de l'élaboration **d'un plan d'action cantonal en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap** ont démarré. Un travail de comparaison avec les plans d'action d'autres cantons suisses a été réalisé, afin de définir les grands thèmes qui seront discutés en Valais lors d'une consultation publique planifiée à l'automne 2025.

En 2024, nous avons tenté de répondre aux besoins particuliers tout en gardant une vision pragmatique. Favoriser **la mise en place de mesures globales** permettant de rendre les changements pérennes, soutenir les services publics et parapublics dans l'accomplissement de l'égalité des droits sont les objectifs que nous poursuivons, afin de répondre à notre mission.

Nous adressons nos remerciements aux membres du groupe de travail «avenir inclusif» et à tous les partenaires d'action pour avoir contribué au succès des journées d'action en Valais.

Merci également aux organes publics, à Forum Handicap Valais et toutes les associations partenaires, à la Commission cantonale pour les personnes en situation de handicap, à l'AVIP et aux institutions. Merci aux collaboratrices et collaborateurs du nouveau service administratif de l'Atelier Manus. Leur service a réalisé le travail graphique de ce rapport.

Enfin, merci à vous, personnes en situation de handicap, proches ou professionnels pour votre confiance et votre coopération durant cette année 2024. C'est ensemble que nous relèverons les nombreux défis qui nous attendent.

Viviane Bérod Pinho

Responsable du Bureau pour les droits
des personnes en situation de handicap

Résumé du rapport en langue facile à lire



Le rapport présente les actions du Bureau pour les droits des personnes en situation de handicap en 2024.

2024 était une année anniversaire:

On a fêté les 20 ans de la Loi sur le handicap (LHand).

On a fêté les 10 ans de la Convention internationale sur les droits des personnes handicapées (CDPH) en Suisse.

Des journées d'action ont été organisées en Suisse avec le titre «avenir inclusif».

En Valais, 44 actions ont été proposées avec et par les personnes en situation de handicap.

Ces journées ont permis de montrer les progrès réalisés et les efforts encore à faire pour l'inclusion des personnes handicapées en Valais.

Le Bureau pour les droits des personnes en situation de handicap remercie les personnes qui ont organisé et participé à ces journées.



Un élève apprend le langage simple avec des cartes illustrées.



Le Bureau pour les droits des personnes en situation de handicap a aussi travaillé pour:

- Rendre le **site internet** du Service de l'action sociale plus accessible aux personnes en situation de handicap.
Par exemple, des vidéos sur l'aide sociale sont en langue des signes.
- Le Bureau a fait une **enquête** pour savoir comment les services du Canton du Valais incluent les personnes en situation de handicap.
- Le Bureau organise en 2025 des rencontres avec les personnes en situation de handicap et des professionnels. Les personnes vont discuter des améliorations que le canton du Valais doit faire ces prochaines années. Un **plan d'action cantonal pour l'inclusion des personnes en situation de handicap** sera écrit.

Séance de peinture à main dans une école inclusive.





Les personnes en situation de handicap contactent le Bureau pour des conseils et des informations:

Elles veulent connaître le service qui peut les aider et demandent:

- comment recevoir un soutien financier pour payer des aides?
- comment les bâtiments sont accessibles pour les personnes en chaise roulante?
- comment obtenir des informations en langue des signes?
- comment les jeunes adultes autistes peuvent recevoir de l'aide?

Le Bureau collabore avec plusieurs partenaires pour réaliser son travail:

- la Confédération
- les autres cantons suisses
- Forum Handicap Valais
- la Commission cantonale pour les personnes en situation de handicap du Valais
- les institutions et organisations pour les personnes en situation de handicap

Le Bureau pour les droits des personnes en situation de handicap remercie:

- les partenaires pour l'organisation des actions
- le groupe de travail «avenir inclusif» pour sa contribution
- Forum Handicap pour la collaboration
- la Commission cantonale pour les personnes en situation de handicap pour les échanges
- l'Atelier Manus pour la mise en forme de ce rapport
- tous les partenaires qui travaillent pour plus d'inclusion.



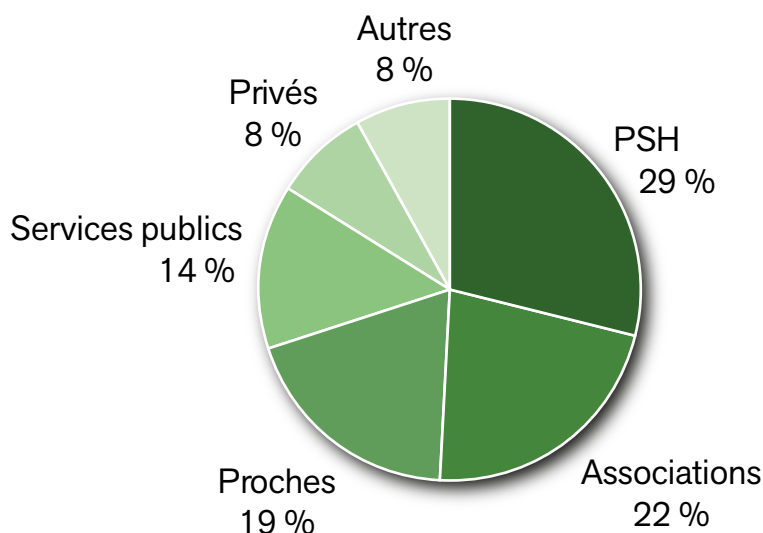
Le BPSH **oriente et conseille** sur les questions d'inclusion et d'égalité des droits des personnes en situation de handicap. En 2024, le BPSH a reçu 36 demandes. Les thèmes les plus abordés sont : les aides financières, la construction sans obstacles, l'accessibilité pour les personnes sourdes, les soutiens juridiques possibles, l'accessibilité des transports publics et les prestations de soutien à la formation pour les jeunes adultes avec un trouble autistique.

Les interventions courtes (moins de 3 heures) représentent 67 % des demandes parvenues au BPSH en 2024. 33 % des demandes ont nécessité un suivi de plus de 3 heures. Ce suivi comprend des entretiens avec les personnes concernées, des réunions de coordination entre la personne concernée et le service impliqué ou des visites sur site.

En ce qui concerne le traitement des demandes, 36 % ont été transmises à des services externes à l'Etat, en particulier vers Emera Conseil social, les CMS, les services juridiques d'Inclusion Handicap ou de Procap, tandis que 44 % ont été transmises en interne (autre service de l'Etat du Valais) et 20 % ont été traitées directement par le BPSH.

La grande majorité des demandes adressées en 2024, soit **70 %, proviennent des personnes en situation de handicap, des associations ou des proches**. Le contenu des demandes met en évidence que certaines prestations offertes par Emera Conseil social ou les CMS sont encore peu connues par les personnes concernées ou leurs proches.

Profil des demandeurs



Collaboration avec la Confédération et les autres cantons



Le BPSH est membre du **«Groupe des délégués aux personnes handicapées»** de Suisse qui se réunit deux fois par année sous la présidence du Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH). Ces échanges favorisent le développement de synergies et l'échange de bonnes pratiques entre les cantons et les villes ayant des délégués en charge de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

En 2024 le travail du groupe des délégués a porté sur:

- l'organisation des journées nationales d'action, la coordination du site internet dédié à «avenir inclusif» et des posts sur les réseaux sociaux
- l'inclusion dans le sport et l'exemple du canton de Lucerne
- l'analyse des résultats de l'enquête des Conférences des personnes en situation de handicap 2024 menée par le BFEH
- les retours de l'évaluation nationale des journées d'action 2024
- la présentation des plans d'action en matière d'inclusion par les cantons de Zurich et de Neuchâtel.

Enregistrement de l'émission «La parole est à nous» (Eifach gfregt) à Canal 9 avec z'Hansrüedi



Vous trouverez ici toutes les émissions de «La parole est à nous»



Journées nationales d'action 2024

«avenir inclusif»



Pour que la mise en œuvre de la CDPH devienne effective et durable, une sensibilisation de toute la société est nécessaire.

Les objectifs des journées nationales d'action 2024 étaient de:

- **favoriser et accélérer la mise en œuvre de la politique du handicap 2023-2026 et de la CDPH en Suisse**
- **sensibiliser le grand public** aux préoccupations concrètes des personnes en situation de handicap, en promouvant l'égalité des droits dans tous les domaines de la vie
- donner un **signal fort en faveur de leur participation active** dans toutes les sphères de la société.

Pour réaliser ces journées en Valais, le BPSH a collaboré avec **un groupe de travail** réunissant des personnes de l'administration, des institutions partenaires et des personnes en situation de handicap.

Plus de 1000 actions ont été proposées en Suisse et 44 actions en Valais dans les domaines du handicap sensoriel, psychique, mental, physique et de la neurodivergence.

Les partenaires d'action se sont fortement engagés pour réaliser leur action qu'ils ont financée eux-mêmes. Le Service de l'action sociale a financé les mesures d'accessibilité comme la traduction en langue des signes. Un soutien financier plus important du canton est souhaité par les partenaires d'action lors d'une prochaine édition.

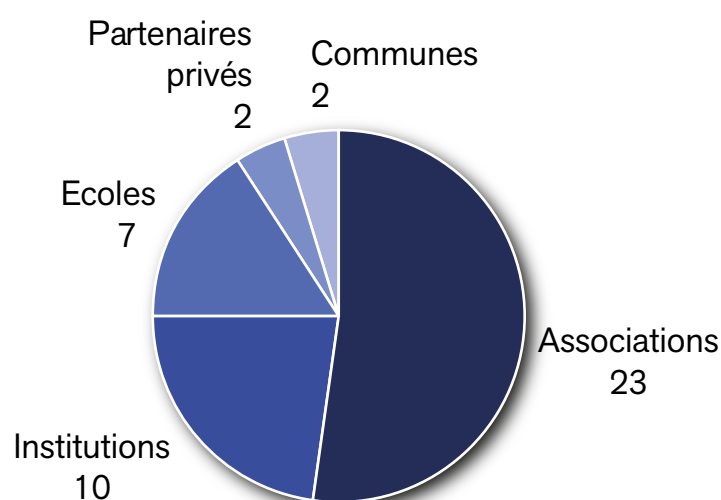
Chaque action devait faire le lien avec un article de la Convention de l'ONU (CDPH). En Valais, les actions ont en majorité abordé la participation à la vie culturelle et récréative (art. 30), la sensibilisation (art. 8), la liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information (art. 21).

L'implication directe des personnes concernées dans les différentes phases du projet était une condition de participation. Les partenaires d'action ont mentionné que la logistique et l'encadrement pour garantir la participation ont été importants selon les handicaps et que cette exigence nécessite du temps et des moyens financiers qu'il ne faut pas sous-estimer.



Les principaux partenaires ayant répondu à l'appel sont des associations et des institutions. Atteindre et mobiliser des partenaires privés ou les communes restent un défi, tant au niveau suisse qu'au niveau cantonal.

Répartition des types de partenaires d'action



La visibilité médiatique est essentielle pour faire connaître les droits des personnes en situation de handicap. A 32 reprises, les journées d'action ont été abordées par les médias régionaux (articles, émissions de télévision ou interventions radio). Des posts sur les réseaux sociaux LinkedIn, Facebook et Instagram ont également augmenté la visibilité des thématiques abordées. L'influence directe de la médiatisation sur l'agenda politique est difficile à mesurer. Mais les médias sont un acteur indispensable pour sensibiliser aux droits ou aux inégalités encore existantes.



Conférence de presse des Journées nationales d'action 2024 avec M. le Conseiller d'Etat Mathias Reynard, deux partenaires d'action (AVEP et Procap Haut-Valais) et l'équipe du BPSH.

Enquête sur les mesures d'inclusion auprès de l'administration cantonale valaisanne



Le BPSH a lancé pour la première fois une enquête interne sur les mesures d'inclusion auprès de l'administration cantonale. L'enquête s'est intéressée à **l'accessibilité des prestations fournies** par les services aux administrés **et à l'engagement de collaborateurs en situation de handicap** au sein des services / offices.

Les résultats montrent que les services / offices ayant peu de contact avec le grand public, se sentent moins concernés par l'accessibilité. Les services qui fournissent des prestations directement aux administrés mentionnent quant à eux les difficultés rencontrées pour réaliser des prestations inclusives. Les freins les plus évoqués sont le temps, le financement et la connaissance de bonnes pratiques ou d'exemples concluants et inspirants.

Les résultats mettent également en évidence que concevoir des prestations accessibles suppose non seulement d'avoir conscience des réalités vécues par les personnes en situation de handicap, mais également d'être en mesure de pouvoir identifier les obstacles entravant l'accès à ces prestations, de les éliminer et/ou de proposer des aménagements.

Concernant l'engagement de personnes en situation de handicap, les services / offices répondants identifient un certain nombre de besoins pour pouvoir engager plus de personnes en situation de handicap. Certains sont d'ordre pratique (par exemple l'accès aux locaux ou la mise à disposition de postes de travail adaptés), d'autres sont liés aux ressources disponibles. Certains services / offices mentionnent le besoin d'avoir des ressources en personnel ou du soutien pour intégrer les personnes en situation de handicap dans un environnement favorable.



Equipe inclusive lors d'une séance de travail.



Afin de répondre aux besoins des services / offices, l'enquête conclut avec les recommandations suivantes qui sont actuellement étudiées par le BPSH:

- Développer des **guides de bonnes pratiques faciles d'utilisation**, comme par exemple, l'accessibilité physique des locaux, l'e-accessibilité ou l'emploi de personnes en situation de handicap.
- Informer l'administration sur le cadre législatif, ses évolutions et ses implications concrètes par une **newsletter du Bureau pour les droits des personnes en situation de handicap**.
- **Communiquer autour de la mise en œuvre de nouvelles pratiques** et de leurs facteurs de réussite.
- **Prioriser les enjeux** qui touchent le plus grand nombre de services ou offices.

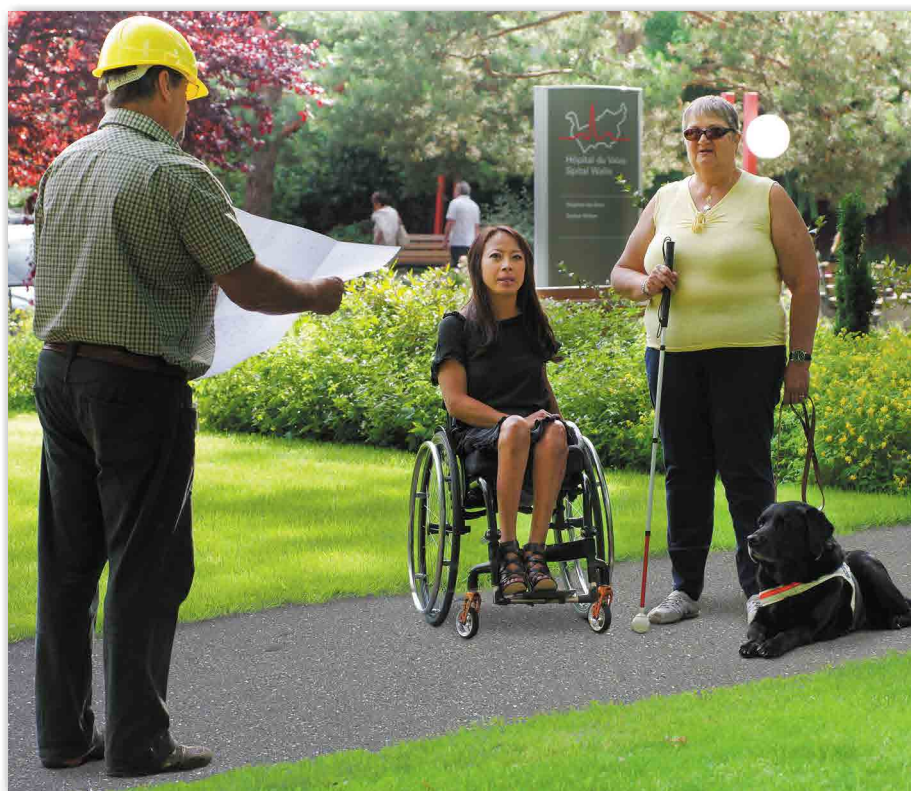
Améliorer l'accueil des PSH à l'Hôpital du Valais



La prise en charge des personnes en situation de handicap dans un hôpital public est une composante essentielle d'un système de santé inclusif. Conformément aux bases légales suisses et internationales, les hôpitaux doivent garantir des soins accessibles, adaptés et respectueux des droits des personnes ayant des besoins spécifiques.

Un postulat a été déposé et demande au Conseil d'Etat d'encourager une réflexion des partenaires impliqués pour **améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap lors de leur arrivée à l'hôpital du Valais**. Le Conseil d'Etat a ainsi chargé les services de la santé publique (SSP) et de l'action sociale (SAS) d'élaborer, en collaboration avec l'Hôpital du Valais (HVS), un concept d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Le BPSH est membre de ce groupe de travail dirigé par le Service de la santé publique. Le BPSH a œuvré à la mise en œuvre de la consultation des personnes concernées par différents types de handicap, dans le but de comprendre les difficultés rencontrées dans le cadre hospitalier et d'ouvrir la discussion sur les solutions identifiées. Ces retours ont servi de base pour élaborer des pistes d'amélioration qui seront proposées au Conseil d'Etat.



Échange entre un architecte, une personne en fauteuil roulant et une personne malvoyante sur les questions d'accessibilité de l'hôpital du Valais.

La photo a été réalisée par Joakim Faiss pour le guide des bonnes pratiques «Accessibilité universelle en milieu hospitalier».

Accessibilité numérique du site internet du Service de l'action sociale



Le nouveau site du Service de l'action sociale répond techniquement au niveau d'accessibilité AA, soit le niveau d'accessibilité que doivent atteindre les sites publics selon les directives pour l'accessibilité du contenu web (WCAG) et l'ODIPH (Ordonnance sur les droits et l'inclusion des personnes en situation de handicap, art. 33).

Être accessible techniquement, cela inclut par exemple : un contraste suffisant pour la lisibilité, une navigation intuitive, des sous-titres pour le contenu multimédia, l'absence de contenu clignotant pouvant provoquer des crises d'épilepsie. Pour les personnes avec un handicap moteur, il est possible d'utiliser uniquement le clavier et d'éviter la manipulation d'une souris.

Toutefois l'accessibilité technique ne suffit pas ; l'enjeu est de proposer des **contenus en langage simple et d'améliorer ainsi l'expérience de tous les utilisateurs**. En effet, un contenu rédigé de manière simple évitera les questions récurrentes et garantit une plus grande autonomie de tout public.

Dans le cadre du projet pilote e-accessibilité, un groupe de travail a réuni des collaborateurs du service IVS, du Département de la santé, des affaires sociales et de la culture, du Service de l'administration numérique et du Service de l'action sociale. Le travail a porté sur la conception d'un guide de bonnes pratiques en matière l'e-accessibilité destiné au personnel de l'administration. Trois vidéos sur l'aide sociale disponibles sur le site du Service de l'action sociale sont désormais sous-titrées, audiodécrites et interprétées en langue des signes. Une brochure sur la maltraitance en langue facile à lire et à comprendre a été réalisée en collaboration avec les relectrices et les relecteurs de la Fovahm et distribuée aux institutions sociales.

Des recommandations seront soumises au Conseil d'Etat, afin de poursuivre l'amélioration de l'e-accessibilité au Service de l'action sociale et plus globalement à l'Etat du Valais.



*Communication sans barrières -
une jeune fille communique
en langue des signes.*

A l'horizon 2025, le BPSH poursuivra le développement de ses prestations et s'engagera dans les projets suivants:

- les travaux en vue **d'un plan d'action cantonal en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap**. Le BPSH organisera une phase de consultation publique et inclusive à l'automne 2025. Cette consultation réunira des personnes en situation de handicap, des proches, du personnel de l'administration et des institutions dans différentes régions du canton.
- Le BPSH en collaboration avec Procap, la commune de Martigny, la commune de Viège et les milieux associatifs proposera **aux communes des informations sur l'accessibilité** et les dernières modifications en cours. Des ateliers pratiques seront organisés avec des personnes en situation de handicap.
- Les premiers travaux en vue des **journées d'action 2027** décidées par le Département fédéral de l'intérieur démarrent en 2025.

Journées nationales d'action 2024 en Valais:

«La démocratie en action - Visite du Parlement cantonal». Une action organisée par ASA-Valais.

