

# **ATELIER SENSIBILISATION, FORMATION, CONCERTATION**

Jeudi 17 juin 2004

Animateur : Jean-Charles DE VINCENTI, Conseil Général des  
Ponts et Chaussées (METATTM)

Rapporteur : Nathalie VERNHES, Délégation Ministérielle à  
l'Accessibilité (METATTM)

**M. DE VINCENTI** : Je voudrais tout d'abord demander aux intervenants de cet atelier de se présenter.

Pour la partie sensibilisation :

**CAMILLE HERON** : Je suis chargé d'étude au ministère de l'Équipement, au Centre d'études techniques de l'Équipement de Rouen, dans le secteur de la construction, de l'aménagement et des transports. Vous comprenez l'intérêt que nous portons à cette chaîne de l'accessibilité.

**SORAYA KOMPANY** : Je suis chargée de mission auprès du délégué interministériel aux Personnes handicapées.

Plus particulièrement, je m'occupe, entre autre, du dossier accessibilité à la délégation.

**ALAIN LE COINTE** : Aéroport de Paris, mission personnes à mobilité réduite depuis trois ou quatre ans. Nous essayons de faire avancer les choses au niveau d'ADP. Je m'occupe des questions d'accessibilité, que ce soit la signalétique ou les infrastructures.

**PHILIPPE LAVERGNE** : SNCF, mission voyageurs handicapés.

**PHILIPPE TAUVEL MOCQUET** : de la MAIF.

Pour la partie concertation :

**MICHEL JANODY** : je suis chargé d'étude au Centre d'études techniques de l'Équipement de Lyon, dans le domaine construction, et je suis depuis les années 80 le domaine de l'accessibilité.

**CATHERINE CHARTRAIN** : présidente du COLIAC, Comité de liaison pour l'accessibilité aux transport, au cadre bâti et au tourisme des personnes handicapées, organisme de concertation nationale.

**REMY ANDRIEUX** : correspondant accessibilité à la Direction départementale de l'Équipement du Nord.

Ensuite, nous avons la participation d'associations.

**RENE BRUNEAU** : secrétaire général de l'Union nationale pour l'insertion sociale des déficients auditifs (UNISDA).

On ne peut pas s'insérer si on n'a pas l'accessibilité, et l'accessibilité, pour les personnes sourdes, c'est essentiellement la communication.

**JACQUES BRUGNON** : membre de la Conférence régionale des retraités et des personnes âgées (CORERPA Ile-de-France), j'essaie de sensibiliser les intervenants et les professionnels à nos problèmes qui sont souvent difficiles à résoudre car il y a souvent plusieurs handicaps associés.

**SABINE AVRIL** : je travaille au syndicat des transports d'Ile-de-France (STIF), et je suis en charge de la mobilité des personnes handicapées, c'est-à-dire l'accessibilité des réseaux de transports en commun, celle des transports spécialisés, et l'information pour les voyageurs handicapés.

**M. DE VINCENTI** : Je vous rappelle l'intitulé de cet atelier : sensibilisation, formation, concertation.

Trois remarques liminaires : la première, c'est que ce sont des thèmes transversaux.

Le danger des thèmes transversaux, c'est soit que personne n'en parle, ou que tout le monde en parle un tout petit peu.

Beaucoup, dans d'autres ateliers, en parleront un peu.

Nous, il faut qu'on essaie d'apporter un plus, en essayant de voir de façon générale comment ces thèmes de la sensibilisation, de la formation et de la concertation sont pris en compte.

Il faut essayer de poser quelques principes généraux qui seront illustrés par des exemples particuliers que vous développerez.

Mais tentons chaque fois d'avoir la démarche : pourquoi, pour qui et comment ?

Deuxième remarque, c'est que c'est le premier atelier.

Mais à vrai dire, on aurait pu le mettre en dernier, car je crois vraiment que le triptyque sensibilisation, formation et concertation, c'est l'alpha et l'oméga de l'accessibilité.

La réglementation, c'est bien, mais ce n'est jamais suffisant.

Et la sensibilisation, la formation et la concertation sont les trois ingrédients pour créer une culture d'accessibilité.

C'est donc vous dire l'importance des thèmes de cet atelier.

Troisième remarque : c'est le lien, vous l'avez tous fait, entre ces trois thèmes. Quand vous avez eu une sensibilisation aux problèmes de l'accessibilité, vous avez envie d'avoir une formation sur ces questions-là, pour mieux faire votre métier. Donc si vous avez une bonne sensibilisation, vous aurez généralement, un désir de formation, et après une volonté de mise à jour de vos connaissances par une formation continue.

C'est souvent parce que nous avons participé un jour à une réunion de concertation que finalement, on a eu envie d'en savoir plus et qu'on a été sensibilisé à ce problème, et qu'on a cherché à avoir une formation sur ces questions-là.

Vous voyez, il y a une très grande cohérence dans cet atelier.

Nous n'allons pas tout dire, essayons tout de même de dégager quelques principes généraux.

Nous aurons un petit spot qui dépasse le cadre français, et nous verrons comment ces thèmes sont abordés dans le cadre de l'Union européenne.

Premier temps de cet atelier : introduction à la nécessité d'une sensibilisation et d'une formation : pourquoi, pour qui et comment ?

Je passe la parole à Camille Héron.

**CAMILLE HERON** : Vous avez bien posé le problème. J'ai la lourde tâche d'introduire ces travaux, même si, au cours de ma vie professionnelle, j'ai eu à former de nombreuses personnes sur ce sujet.

Je donnerai ici un aperçu introductif, peut-être un peu étonnant, mais vous verrez comment je présente les choses dans une formation.

Tout d'abord, pourquoi une nécessité de sensibiliser, de former ?

En effet, nous sommes bien dans un problème de société.

Une société qui se doit, par rapport à nos frères, plus fraternelle. La fraternité est un axe absolument important.

Plus citoyenne aussi, je crois que c'est aussi, la citoyenneté qui est une nécessité pour l'ensemble de nos concitoyens.

Puis aussi une nécessité humaine, tout simplement humaine, où là, c'est le regard que nous avons à porter sur l'autre quel qu'il soit, dès lors que c'est un semblable.

Voilà comment je brosserais ce qu'est la nécessité de sensibiliser et de former à l'accessibilité.

Nous ne sommes pas les premiers à avoir réfléchi au sujet.

Je ferai un bref exposé sur Florian, qui est né en 1755 et décédé en 1794. C'est un fabuliste.

Il a écrit : « L'aveugle et le paralytique ».

Vous me permettez de faire un brin de culture, et prendre quelques instants pour vous lire la fable.

« Aidons-nous mutuellement, la charge des malheurs en sera plus légère; le bien que l'on fait à son frère pour le mal que l'on souffre est un soulagement. Confucius l'a dit; suivons tous sa doctrine : pour la persuader aux peuples de la Chine, il leur conta le trait suivant. Dans une ville de l'Asie il existait deux malheureux, l'un perclus, l'autre aveugle, et pauvres tous les deux. Ils demandaient au ciel de terminer leur vie : mais leurs cris étaient superflus, ils ne pouvaient mourir. Notre paralytique, couché sur un grabat sur la place publique, souffrait sans être plaint ; il en souffrait bien plus. L'aveugle, à qui tout pouvait nuire, était sans guide, sans soutien, sans avoir même un pauvre chien pour l'aimer et pour le conduire. Un certain jour il arriva que l'aveugle à tâtons, au détour d'une rue, près du malade se trouva; il entendit ses cris, son âme en fut émue. Il n'est tels que les malheureux pour se plaindre les uns les autres. J'ai mes maux, lui dit-il, et vous avez les vôtres : Unissons-les, mon frère ; ils seront moins affreux. Hélas ! Dit le perclus, vous ignorez, mon frère, que je ne puis faire un seul pas ; vous-même vous n'y voyez pas : à quoi nous servirait d'unir notre misère ? à quoi ? Répond l'aveugle, écoutez : à nous deux nous possédons le bien à chacun nécessaire ; J'ai des jambes, et vous des yeux. Moi, je vais vous porter ; vous, vous serez mon guide : vos yeux dirigeront mes pas mal assurés, mes jambes à leur tour iront où vous voudrez : ainsi, sans que jamais notre amitié décide qui de nous deux remplit le plus utile emploi. Je marcherai pour vous, vous y verrez pour moi. »

Ensuite, toujours dans ce cadre introductif, je vous renvoie aux travaux de l'Assemblée nationale, en particulier du 2 juin dernier, où il a été fait état par Mme Martine Carillon-Couvreur, députée, des propos de Jean-François Ravaud, chercheur à l'INSERM.

Il dit : « Si on demande aux gens pourquoi une personne handicapée ne peut se rendre dans un bureau de poste, invariablement, on obtient quatre types de réponses.

1 : parce qu'elle est paraplégique, c'est une vision médicale.

2 : parce qu'elle ne peut pas marcher, c'est une vision fonctionnelle.

3 : parce qu'il y a des escaliers, c'est la vision environnementale.

4 : parce qu'on ne s'occupe pas assez de l'accès dans les bureaux de poste : c'est la vision politique ».

Aujourd'hui, c'est surtout la notion environnementale qui nous rassemble.

Troisième aperçu introductif : c'est l'étymologie, avec des illustrations qui sont peut-être un peu osées, mais en formation, on doit s'appuyer sur des déclencheurs pour mettre en appétit et ou faire passer un message, qui est parfois dur.

Il est d'autant plus dur qu'il s'attache à la sensibilité des uns et des autres.

Ceci étant, osons, et j'ose toujours assisté de personnes handicapées référentes, acteurs, qui permettent de valider ô combien mes propos et leurs propos.

Donc étymologie.

Le mot handicap est tout à fait révélateur.

Handicap vient du mot hand in cap, en anglais. Imaginez ce que vous pourriez faire avec les mains dans le chapeau. Pas grand chose !

D'autre part, je prends quelquefois une parabole qui parle à tout le monde.

Qu'est-ce qu'un handicap dans une course de chevaux ? Quel rapport ?

On charge le cheval. Etonnant quand on imagine qu'une personne handicapée, dans un fauteuil roulant, c'est entre quinze et vingt kilos supplémentaires.

Deuxième notion, quand on dit qu'on va handicaper le cheval, que fait-on ? On ajoute une distance supplémentaire, tout cela en pensant que le cheval arrivera tout de même le premier.

J'ai un diagnostic d'établissement, un très grand établissement, ayant de très nombreuses succursales. Entre l'endroit où l'on stationne, si tant est qu'il est en bon état, le trottoir n'est pas abaissé. Il y a 12 mètres entre le lieu de stationnement et le guichet d'accueil. On doit faire 272 mètres de distance.

Imaginez ce qu'il faut mettre d'énergie pour arriver au même endroit !

C'est peut-être un peu fort, ce que je vous dis, mais c'est parfaitement révélateur, et quand on fait de la sensibilisation, essayons toujours de le faire avec un côté ludique, ça fonctionne beaucoup plus facilement.

Ensuite, du handicap, on va vers l'accessibilité, c'est-à-dire tout ce qu'il faut mettre en place pour qu'il y ait compensation, pour que le déplacement puisse se réaliser, au sens très large du terme.

L'accessibilité c'est la capacité que les autres ont à disposition pour accéder à.

Imaginez que ceci soit un livre.

Qu'est-ce qui fait que ce livre sera accessible ou qu'il sera inaccessible ?

Première réaction, selon les publics d'ailleurs : les jeunes, c'est souvent : il coûte trop cher.

On est dans un domaine de l'économie.

Ensuite : les caractères sont trop petits.

Ensuite, le contenu : je ne comprends rien, même si c'est écrit en français.

Si c'est écrit dans une langue étrangère, c'est encore un autre problème. Le sujet est intéressant, je pourrais le comprendre s'il y avait une traduction.

On va aussi travailler sur : où se trouve-t-il, ce livre ? Paris, Londres, Marseille, c'est l'aspect géographique.

Puis dans la bibliothèque, est-il à trois mètres de hauteur ? Puis-je l'avoir ? C'est l'aspect topographique.

C'est mon apport dans le domaine de l'accessibilité, comment puis-je qualifier l'accessibilité et faire prendre conscience de ce que ça représente.

Entre les deux, pour résoudre le passage du handicap à l'accessibilité, c'est d'abord vérifier qu'il n'y a pas de situation handicapante.

Comment faire ? Il est toujours mieux de mettre du cognitif au début d'un projet, et du suivi ensuite.

J'ai vu souvent que les plans étaient parfaitement bien suivis, mais pas toujours compris.

Nous sommes en capacité d'être des accoucheurs d'idées. Plusieurs chantiers que je suis, montrent que dès qu'on bouscule les idées reçues, on arrive à un travail de grande qualité, et pas plus cher, souvent même moins cher car on n'a pas à démolir pour remettre en état.

J'ai fait cet aperçu introductif pour aller vers sensibilisation, formation, pour qui ?

On peut se poser maintenant la question.

Réponse : le grand public.

Les élus, qui sont les décideurs, les maîtres d'ouvrage en général.

Tous les gens qu'on aura sensibilisés au fait que le handicap peut s'acquérir à un moment où on ne s'y attend pas, peut s'acquérir aussi avec l'usure normale de la mécanique humaine.

Quelque part, il faut savoir se faner de façon agréable, on n'est pas toujours belle rose.

Si les adhérents des associations, quand on va supprimer une situation handicapante sur un domaine de handicap, on risque d'en créer d'autres pour un autre type de handicap.

Il est donc indispensable qu'il y ait des échanges, et que les murs de l'incompréhension tombent.

Comment ?

C'est en échangeant qu'on réduira des situations handicapantes à tous égards, culturelles aussi.

L'explication, la démystification... Je commence à avoir soif, je suis donc en situation handicapante.

L'aspect psychologique aussi est important, car il n'est pas question de singer, surtout pas.

A certains égards, tout au début, il y a six ans, quand j'ai commencé ce métier de formateur, j'avais souvent des réflexions pas agréables de la part de travailleurs, qui disaient : mais vous singez.

Pas du tout.

Restons naturels, restons plein d'amour pour l'autre, notre semblable. C'est aussi très important, et combien on va apprendre en échangeant ?

Je pratique fréquemment, ça me fait penser qu'on ne connaît bien que ce que l'on vit bien.

La mise en situation le permet,

M. Julien me dit souvent, quand ses neveux viennent : peut-on jouer avec ton fauteuil ? Il est paraplégique.

Moi-même, je m'amusais avec le tricycle de ma grand-mère.

Quand on fait un parcours de la vie courante, aller à la poste, à la banque, etc. En ville, on trouve des trésors ! Evidemment, là, quand une personne qui est chargée d'un bureau d'étude, qui est dessinateur ou un ingénieur, ou un décideur, est dans une situation pas facile dans un fauteuil, quand ça patine, etc., bonjour les dégâts !

Le faire avec amour, sans singer, car on est là pour aider l'autre.

On ne peut le faire que quand on a véritablement pratiqué. Je crois que ça reste ancré. J'ai rencontré de nombreuses personnes qui un an après, quand on leur demandait comment ils voyaient la responsabilité du rôle d'aménageur, ils répondent : je ne peux plus faire un pas sans voir quelque chose, une bordure, etc.

Là, on a gagné quelque chose.

Où ?

Je dis qu'il faut commencer à l'école.

Dans la famille aussi, mais là, ça se fait naturellement.

A l'école, au lycée et dans l'enseignement supérieur.

J'ai été responsable de la formation continue dans une école d'architecture.

Tout était à faire.

Il faut absolument faire entrer dans le programme et non pas faire des options facultatives, car on sait ce que ça vaut.

Faisons en sorte qu'il y ait des conférences, comme nous le faisons ici, avec entrée par la grande porte.

Ensuite, l'entreprise est le lieu : le lieu où on doit pouvoir faire passer ces messages, cette sensibilisation.

Quand le faire ?

Dès le plus jeune âge. Et bien évidemment en assurant des formations initiales et continues, par exemple dans les formations de BTS du tourisme, des professions d'accompagnement, il est très intéressant de faire comprendre que, en sachant ce qu'induit tel type de handicap sur notre comportement, comment on peut transformer la relation à l'autre, et c'est bien un déplacement, la relation.

Voilà tout ce que je pouvais vous apporter comme éléments de réflexion et de vie.

Je terminerai par quelque chose d'important : lorsque j'interviens dans ce domaine de la sensibilisation et de la formation, je me suis adossé à une association qui a une particularité, elle s'appelle Accès handicap info.

Elle est à côté d'Evreux.

Nous avons compris que s'il n'y avait pas de relation entre les différentes formes de handicap, nous n'en sortirions pas, nous aurions à mettre en place des solutions pour tel ou tel type de handicap, mais nous aurions en même temps créé d'autres situations de handicap.

Dans cette association, il y a un paraplégique, une personne devenue sourde, une personne devenue aveugle, un architecte d'intérieur, un ergothérapeute, un psychiatre, et un architecte. On a fait une équipe projet qui, dès le programme, essayaient de cadrer les choses. C'est une bonne démarche d'association des capacités que les uns et les autres peuvent avoir.

**M . DE VINCENTI** : Merci pour cette introduction très originale et très vivante.

Juste un point ou deux : vous avez raison de dire que c'est à l'école qu'il faut commencer. En effet, si les enfants à l'école côtoient des camarades qui ont un handicap, toute leur vie, ils auront un regard différent sur le handicap.

Vous avez parlé aussi des architectes, mais il ne faut pas trop leur en vouloir, on ne les a pas formés à cela. On a toujours l'impression de les brider dans leur génie créateur, alors qu'il faudrait leur montrer que la prise en compte du handicap est une source d'inspiration, que ce n'est pas du tout limiter leur puissance créatrice.

Après des années, nous sommes arrivés à faire admettre que dans le cursus des ingénieurs, des architectes, il devait y avoir des modules sur l'accessibilité. Vous avez dit : il faut que ce soit dans le programme, je voudrais ajouter : il faut que ce soit à l'examen.

Nous allons maintenant avoir des spots très rapides.

Je passe la parole à Soraya Kompany, qui va parler de la sensibilisation et de la formation des professionnels dans le cadre bâti.

**MME KOMPANY** : Je suis chargée de mission auprès du délégué interministériel aux Personnes handicapées. Il est chargé de contribuer à la coordination de l'ensemble des politiques relatives aux personnes handicapées, entre les ministères.

Nous animons un certain nombre de groupes de travail sur des thèmes qui intéressent plusieurs ministères.

Je suis plus particulièrement un groupe qui s'intéresse à la formation des professionnels du cadre bâti.

Le délégué interministériel est chargé de veiller à la prise en compte de la question du handicap, dans le programme de formation des futurs professionnels de la construction (architectes, ingénieurs, techniciens, urbanistes).



La formation et la sensibilisation des acteurs de la construction constituent un préalable pour la prise en compte des besoins des personnes handicapées en termes d'accessibilité à la cité, qui est un facteur d'intégration pour les personnes handicapées.

Les personnes qui ont des difficultés pour se repérer ou pour s'orienter dans l'espace ont besoin que la société s'adapte pour mettre en place de véritables mesures d'accessibilité.

Il faut la mise en place d'un environnement adapté aux besoins des personnes handicapées, quel que soit le handicap. Cela nécessite de mobiliser l'ensemble des professionnels de la construction.

C'est ce que le délégué interministériel est chargé de coordonner, en liaison avec le ministère de la culture, de l'éducation nationale.

Coordonner l'inscription à l'accessibilité dans le programme des écoles.

Il s'agit de prendre en compte une formation pour les futurs professionnels, c'est-à-dire dans le cadre de la formation initiale, et ça concerne également les futurs concepteurs et les futurs maîtres d'œuvre. Il faudrait en même temps qu'on prenne en compte également la formation des personnes qui sont déjà en activité, et la formation qui intervient tout au long de la construction, depuis la programmation jusqu'à la fin du chantier.

C'est un travail qui est en cours.

M. de Robien a précisé quel était l'objectif de la rentrée scolaire 2004.

Pourquoi cette formation ?

Trop souvent, quand on parle de l'accessibilité, vient à l'esprit le cas d'une personne en fauteuil roulant. Mais la question de l'accessibilité ne concerne pas uniquement les personnes ayant un handicap moteur. Il faut prendre en compte les besoins spécifiques des personnes handicapées mentales ou psychiques, ou sensorielles.

Quand on met en place des projets d'aménagement, la prise en compte des besoins d'accessibilité vis-à-vis des différents types de handicap peut ne pas se coordonner facilement.

Par exemple, dans le cas d'un bâtiment d'habitation, une personne sourde peut très facilement avoir des difficultés de ne pas accéder à l'immeuble si, à l'entrée de l'immeuble, la personne se trouve face à un interphone vocal.

Mais le même interphone est indispensable pour une personne aveugle.

Donc la question de l'accessibilité dans un bâtiment ou un espace doit être vue et analysée d'une façon globale et réfléchie, et doit être programmée.

Un autre exemple : le parcours d'une personne entre son lieu de départ et sa destination se trouve au sein d'une chaîne de déplacement.

Chaque maillon de cette chaîne a son importance. Si un maillon ne respecte pas les normes d'accessibilité, c'est tout le parcours qui est affecté et la personne ne pourra pas arriver à sa destination.

A quoi bon réaliser un bâtiment accessible si l'entrée, par exemple l'ascenseur de cet immeuble, n'est pas accessible.

De même, à quoi peut servir de faire un appartement accessible si l'entrée n'est pas accessible ?

On est bien dans une démarche globale, l'accessibilité est un tout, apprenons à la mettre en place dans sa globalité.

Pour cela, pour faire cette démarche d'accessibilité, il est nécessaire de faire fonctionner les synergies des intervenants.

Quand on met en place l'accessibilité, on apporte des réponses également à des personnes qui, à un moment de leur vie, se trouvent en situation de handicap.

Vous avez tout à l'heure parlé de la création. Quand on dit que l'accessibilité globale doit être considérée dans son ensemble et qu'il faut la programmer dès le départ, on dit tout de suite que l'accessibilité coûte cher et que c'est un obstacle à la création. Mais je ne suis pas d'accord, car dans le domaine de la conception et de la réalisation, les progrès de la technologie dans la maîtrise des procédés de construction permettent aujourd'hui d'apporter des réponses concrètes et fiables pour pallier le déficit de mobilité dont sont atteintes des personnes en situation de handicap.

Aujourd'hui, il y a des innovations dans la construction qui sont considérables. La mise en accessibilité d'un bâtiment, avec les moyens dont on dispose aujourd'hui, avec notre savoir-faire d'aujourd'hui n'est pas réductrice du génie de la création.

Au contraire.

La mise en accessibilité peut être moteur de la créativité architecturale.

Et pourquoi pas, quand on œuvre pour l'accessibilité des personnes handicapées, on inscrit également le principe du confort d'usage, donc tout ce qui est démarches et réflexions architecturales.

Je termine mon propos en soulignant une chose : on dit souvent que la France a beaucoup de retard en matière d'accessibilité. Il faut reconnaître que, en dépit des progrès déjà réalisés, il reste encore beaucoup à faire pour assurer l'accessibilité de nos cités. Donc nous devons accomplir cette démarche de formation et de sensibilisation, pour assurer une réelle accessibilité dans la cité, et c'est dans les écoles qu'il faudrait qu'on puisse le mettre en place.

Cette formation, dans le projet de loi qui a été adopté par l'Assemblée nationale en première lecture il y a deux jours, prend en compte justement cet aspect de la formation et prévoit un dispositif de formation pour les écoles d'architecture et pour les écoles d'ingénieur.

Je peux donc dire très facilement que la formation et la sensibilisation n'est pas uniquement une question de réglementation, mais il y a aussi une nécessité de changement de culture à l'égard des personnes handicapées.

**M. DE VINCENTI** : Merci. J'accélère, nous n'aurons plus que des petits spots, sinon, nous n'aurons pas de discussion.

Je passe maintenant la parole à des représentants d'entreprises importantes : Alain Le Cointe pour ADP, puis Philippe Lavergne pour la SNCF.

**M. LE COINTE** : Je vais tenter de vous donner en quelques mots les grandes lignes de la démarche suivie par Aéroports de Paris.

L'expérience d'ADP est relativement récente, car on a commencé à travailler sur l'accessibilité globale à partir de l'an 2000, c'était une décision de notre direction générale.

Je vais parler de la démarche qu'ADP a développée pour traiter du handicap.

Notre première action a consisté, n'ayant pas de connaissances particulières dans ce domaine, à reprendre tout de zéro.

Les plates-formes aéroportuaires réunissent toutes les problématiques d'accessibilité liées au handicap.

Nous avons la tâche d'aménager les infrastructures et de les rendre accessibles.

C'est un peu compliqué quand on entre dans les détails.

Nous avons aussi la nécessité d'organiser et de faciliter le parcours des usagers dans les installations, et de mettre en place et coordonner des procédures adaptées, connues et reconnues par tous.

Cela concerne les clients, mais aussi les professionnels, et tous les personnels qui interviennent sur le parcours dans la chaîne du transport aérien.

La sensibilisation passe par une phase de recherche, de concertation, et de contact avec tous les acteurs de la chaîne de service.

Pour cela, en 2001 et 2002, nous avons contacté des associations pour faire des visites terrain sur les deux plates-formes, Orly et CDG, afin de récupérer des informations ciblées par grand type de handicap.

Donc notre phase de sensibilisation est passée par ce recueil d'informations auprès des personnes directement concernées.

Une fois relevées toutes ces informations, Aéroports de Paris a mis en place une démarche « qualité voulue », reprenant ces différents thèmes, pour élaborer une charte d'engagement de services ; engagements de services qui devaient être au préalable proposés et négociés avec nos principaux partenaires : les services publics, les compagnies aériennes, les transports terrestres, tous les services rencontrés dans les enceintes aéroportuaires.

Quatre thèmes principaux avaient été dégagés : l'accessibilité aux infrastructures, l'accès aux informations, l'adaptabilité des process c'est à dire les procédures de tous les acteurs, procédures de sûreté liées à la sécurisation du transport aérien, et un autre thème important, qui est souvent mal vécu, c'est l'accueil et la prévenance, qui nécessite une sensibilisation globale au niveau de tous les partenaires qui travaillent sur la chaîne du transport aérien dans le cadre de l'enceinte aéroportuaire.

**M. DE VINCENTI** : Je passe la parole à M. Lavergne, pour la SNCF.

**M. LAVERGNE** : Bonjour, je travaille à la mission voyageurs handicapés à la SNCF. Je vais parler de la formation que nous sommes en train de mettre en place pour les agents d'accueil en gare, pour l'accueil et l'assistance des personnes en situation de handicap.

Nous avons un rôle transverse au sein de l'entreprise, qui consiste à définir la politique d'accessibilité, nous sommes forces de proposition pour les

nouveaux projets, nous coordonnons et pilotons l'ensemble des actions en faveur des personnes en situation de handicap, et veillons à prendre en compte les problématiques de tous les types de handicap.

Nous avons également un rôle de veille sur la législation et un rôle de concertation mis en place avec les associations.

Plusieurs formations ont été organisées par les différentes régions.

Le constat était un manque d'homogénéité sur la qualité et sur la durée de la formation.

Dans la mesure où il n'y avait pas vraiment de formateur choisi, chacun choisissait localement. Tout le personnel n'était pas formé. Il n'y avait pas de véritable communication aux clients.

Nous n'avions pas de regard sur les initiatives locales.

Cela impliquait une qualité d'assistance disparate d'une gare à l'autre.

Nous souhaitons mettre en place, à partir de début 2005 une formation nationale et homogène pour 3000 personnes.

Cette formation se veut modulaire.

Il y aura un stage de sensibilisation d'une journée pour tous les agents d'accueil, et un stage théorique et pratique pour les agents chargés de l'accueil et de l'assistance auprès des personnes en situation de handicap.

Une formation de qualité puisqu'elle serait assurée par une équipe de 20 formateurs, professionnels motivés, issus de nos centres régionaux.

Dans chacun de ces centres régionaux, nous prendrons une personne motivée qui interviendra directement sur site dans les établissements, c'est à dire dans la gare même.

Les formateurs seront eux-mêmes formés par un cabinet de consultant externe pour la partie manipulation et gestuelle.

La formation se voudra complète, car elle comprendra cinq volets : un volet contexte politique, législatif, démographique, un volet commercial, un volet juridique, qui cadrera les responsabilités de l'agent, de l'entreprise et du client, un volet sécurité, en particulier au niveau de la traversée des voies, un volet pratique, avec la connaissance des différents handicaps, les bonnes attitudes et les techniques gestuelles.

Les objectifs sont :

- la mise en qualité du service accueil, le fiabiliser ;
- assurer un niveau de formation et d'information homogène ;
- professionnaliser le personnel d'assistance aux voyageurs, pour donner à l'entreprise toute la dimension d'une entreprise service public et citoyenne.
- poursuivre ce programme de formation vers notre personnel d'accompagnement des trains, c'est à dire des contrôleurs.

A terme aussi, une valorisation de ces métiers d'accueil et d'assistance avec une valorisation des compétences acquises.

**M. DE VINCENTI** : Merci de la clarté de votre exposé et aussi des objectifs annoncés.

Nous n'avons pas toujours été très tendres avec la SNCF, mais ce que vous nous avez dit est une bonne chose.

Dans un rapport, datant de 2000, avec M. Defoug, nous avons fait des recommandations, et parmi elles : former les personnes en gare, tout ce qui était assistance, accueil aux personnes handicapées arrivant en gare.

Il n'y a pas très longtemps, il y avait parfois des bagagistes, qui n'étaient pas toujours très délicats.

Au guichet, là aussi formation. Quand il y a des guichets avec des boucles magnétiques, il faut quand même expliquer aux agents qu'ils doivent tourner un bouton pour que ça fonctionne, et qu'il ne sert à rien de hurler.

Il y avait une autre remarque aussi intéressante : on a doté les contrôleurs de portable : la grande angoisse d'une personne aveugle ou d'une personne en fauteuil roulant, c'est de savoir s'ils seront bien accueillis en gare d'arrivée ou de changement. On pourrait donner comme consigne aux contrôleurs dotés de portables, de vérifier si le voyageur est bien attendu. On éviterait ainsi le stress des personnes handicapées.

On va passer à la sensibilisation du grand public, avec M. Philippe Tauvel Mocquet, qui est à la MAIF.

J'avais été choqué que, pendant l'année européenne des personnes handicapées, il n'y ait pas eu une grande campagne nationale de sensibilisation à ces problèmes.

Finalement, la seule chose qu'on a retenue, c'était la publicité de la MAIF. Vous avez tous vu : nous n'avons pas les mêmes valeurs, etc., et le problème du stationnement dans un parking. J'ai pensé qu'il serait intéressant de savoir comment la MAIF en est arrivé là, comment ce thème avait germé, comment avaient réagi les agents dans l'entreprise.

**M. TAUVEL-MOCQUET** : Merci de m'avoir invité.

Pour commencer, la MAIF est l'assureur naturel du secteur du handicap, et le spot qu'on a mis en place pour porter notre communication est en fait une fable moderne, qui pourrait être comparée à celle que M. Héron nous a lue tout à l'heure.

On est d'autant plus sensible d'être invités dans ce cercle qu'on peut poursuivre une démarche citoyenne au travers de la communication.

On voit une personne qui se déplace dans un parking et qui a toutes les peines du monde à trouver une place et qui voit par rapport à la signalisation une place de parking. On dit que cet homme a tout de l'assuré idéal : il a 20 ans de permis, une situation stable, mais un problème : que ses valeurs ne sont pas les nôtres car la personne est valide et il prend une place de parking réservée aux personnes handicapées.

Initialement, la MAIF a été créée par des instituteurs pour les instituteurs.

Dès 71, la MAIF a ouvert ses statuts aux établissements des services publics et associatifs du secteur du handicap.

Une précision sur le recours à cette fable pour notre communication : la mutuelle propose à ses sociétaires un contrat plus de l'ordre du contrat moral

que de la relation marchande. En effet, la pérennité du système ne peut reposer que sur la conscience et la responsabilité de chacun.

Nous avons utilisé également, au moment de la sortie de ce film, une signature qui présente la MAIF comme assureur militant, c'est un point de vue de la société, une autre vision de l'assurance et une expression de notre relation aux personnes.

Cela engage la MAIF, en tant qu'institution, mais aussi pour l'ensemble de nos sociétaires.

Cette communication visait à ouvrir la mutuelle à de nouveaux publics, mais également à s'ouvrir sans se trahir : on a une vocation grand public, mais pas pour autant tout public.

Si on ne respecte pas certaines principes comme celui de la responsabilisation de la personne, on risque de mettre en péril le système. C'est-à-dire que dans notre communication, on risquait de ne pas satisfaire tout le monde, tant mieux. Les personnes qui se reconnaissent à travers les valeurs qu'on leur proposait venaient et pour les autres, ce n'est pas gênant.

Utiliser le respect de la personne handicapée pour positionner la MAIF et retenir sa communication, la démonstration d'une fable moderne où seule la conscience guide nos actes.

Si la cause est entendue, tout le monde ne peut que souscrire à cette cause : respecter les emplacements prévus pour les personnes handicapées. Nombreux sont ceux qui auront tendance à transiger avec sa conscience : pas vu pas pris.

C'est une fable qui est l'équivalent de la relation que la mutuelle entretient avec ses sociétaires.

Cette communication a été efficace pour faire connaître les valeurs de la mutuelle.

Du coup, l'efficacité a permis de promouvoir un comportement citoyen.

C'est dans ce sens que le film a été utilisé.

Pour finir, et montrer qu'on n'est pas dans une logique de communication opportuniste : c'est un film qui date de 2001, donc antérieur à l'année européenne des personnes handicapées. Par ailleurs, la MAIF est de longue date présente dans les supports de presse spécialisée. C'est une manière d'aider ces supports qui ont parfois du mal à trouver des annonceurs.

C'est également, en 2003, on a eu la satisfaction de voir que nous avons organisé une dizaine de colloques et que nous avons été doté d'acteur de l'année européenne.

Le président de la mutuelle s'est vu proposé d'être membre du comité national handicap : sensibiliser, former et informer.

**M. DE VINCENTI** : Merci infiniment.

Catherine Bachelier me dit qu'on prend du retard.

J'ai bien noté que ce type de publicité engage vos sociétaires et engage votre entreprise. Merci d'être exemplaire en la matière.

Nous passons à la deuxième table ronde sur la concertation. Je vous demande d'être synthétique.

**M. JANODY** : Chargé d'études au Centre d'études techniques de l'Équipement de Lyon.

J'ai la charge de vous présenter quelque chose dont on vous a parlé ce matin : un guide qui va traiter de la concertation dans les sphères de l'équipement et tourné vers les professionnels.

Pour l'instant, le document s'appelle : concertation en matière d'accessibilité des bâtiments, la voirie, et des espaces publics urbains, des transports aux personnes à mobilité réduite : éléments méthodologiques. Il sortira prochainement. Ce document est une aide pour la mise en place de la concertation au niveau local pour l'accessibilité.

Il s'adresse aussi bien aux élus, aux services techniques, aux bureaux d'études et d'ingénierie, aux partenaires des projets d'aménagements urbains, qu'aux représentants d'usagers.

La commande de cet ouvrage vient de la déléguée ministérielle à l'accessibilité, Catherine Bachelier qui l'a transmis au CERTU, à Maryvonne Dejeammes.

L'outil est basé sur l'expérience qu'on a acquise au sein de notre ministère, on a quand même pas mal d'expérience dans tous les domaines que j'ai cités, et notamment une expérience en termes de concertation. D'autre part, il a été fait appel à des études de cas et des témoignages.

Certaines personnes sont dans la salle.

On a rencontré des consultants notamment.

Et différentes expériences dont Grenoble et Mâcon, pour les transports en commun, Lorient, la ville de Metz qui a fait une démarche tourisme, et aussi la bibliothèque de Caen.

Donc vous voyez, au départ, du concret, des expériences, et des professionnels qui nous ont fait part de leur propre expérience.

« On ne concerte pas pour concerter, mais pour atteindre certains objectifs, pour aider à la prise de décision, en facilité l'appropriation, assumer les conflits et respecter les procédures. Les buts que l'on cherche à atteindre varient selon les opérations ». (dossier du CERTU)

Qui est concerné par la concertation ?

Le premier porteur de la concertation doit être le maître d'ouvrage, celui qui décide et qui paie.

Dès l'origine des projets, une décision doit être prise de vouloir mettre en accessibilité, au-delà du simple respect de la réglementation.

Cette commande doit être clairement affichée, c'est son intention de faire. Ensuite, le maître d'ouvrage doit veiller à ce que les moyens soient là, donc à la mise en œuvre des conditions d'une concertation efficace.

La concertation va prendre deux aspects.

Il va falloir faire une concertation interne entre les services. Un projet va réunir beaucoup de monde.

Il faut déjà réussir une forme de connexion sur le thème de la concertation, et il faudra aussi réussir une concertation tournée vers les partenaires extérieurs, donc les usagers et les utilisateurs.

Il appartient au maître d'ouvrage de chercher les compétences pour conduire ce projet.

Il peut trouver ces professionnels notamment à travers des référents, des spécialistes du handicap, des ergonomes, des ergothérapeutes, des instructeurs de vie autonome et de locomotion, des consultants spécialisés.

Il faut déjà être conscient que chacun d'entre nous avons nos limites, donc chaque spécialiste a des limites de compétences, ils doivent donc rester des intermédiaires entre les élus ou les techniciens et les usagers. Il doit parler en leur nom, mais la concertation avec les usagers est absolument nécessaire.

Le maître d'ouvrage doit se tourner vers les usagers pour essayer de trouver des structures où il y a une représentativité de la diversité des usagers, surtout si on est dans le cadre de la déficience.

Là, on est en général avec des associations dont les représentants sont riches de la connaissance de handicap de leurs adhérents, mais il y a des limites des associations : il faut accepter de partager l'exercice avec des représentants d'autres formes de déficiences.

Le maître d'ouvrage, pour conduire cette concertation avec les usagers doit s'appuyer sur de l'information, il doit faire connaître son souci de communiquer et de concerter, son objectif devant être de ne pas laisser certains usagers de côté.

Ce maître d'ouvrage devra aussi, dans cette logique d'information, savoir expliquer ses décisions.

Il est bien rare qu'il soit en capacité d'apporter une réponse positive envers toutes les expressions de besoin, il devra donc faire des choix, mais devra être en mesure d'expliquer ces choix.

Le maître d'ouvrage est celui qui paie et qui décide, c'est donc lui qui prendra la décision finale.

On appelle utilisateurs ceux qui sont liés professionnellement à un bâtiment.

Il faut avoir une relation particulière avec les utilisateurs, car ils doivent comprendre qu'ils ne doivent pas dénaturer l'accessibilité du bâtiment.

Une grande salle comme celle-ci, on voit très vite qu'on peut en encombrer l'accès. Donc les professionnels doivent prendre conscience du rôle, et faut les associer, et les rendre partenaires de l'accessibilité dans la durée.

L'accessibilité ne doit pas être limitée au jour où on livre le bâtiment. C'est quelque chose qui doit durer dans le temps.

Comment organiser la concertation ?

On pourrait penser aux structures participatives, la Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA) par exemple, mais ce n'est pas exactement un organisme de concertation car elle est définie par un texte réglementaire qui fixe son organisation et ses attributions.

Malgré tout, elle a un caractère consultatif, ce qui permet aux élus de solliciter un avis quand ils le souhaitent. Il faut distinguer dans les avis d'une CCDSA, ce qui est d'ordre réglementaire de ce qui est d'ordre du conseil.

On peut citer d'autres formes de structures de concertation : par exemple, à l'initiative de municipalités ou de communes, il y a les commissions extra-municipales, pour lesquelles il n'y a pas de réglementation particulière.



Il y a aussi des commissions à l'initiative des collectivités territoriales, extra régionales ou extra départementales.

Il y a aussi des commissions qui peuvent être réalisées à l'initiative d'un maître d'ouvrage particulier, lors de la réalisation de grands équipements.

C'est ce qui a été fait lors de la construction de l'aéroport de Paris.

Un autre élément fondamental dans la concertation : elle n'a lieu que s'il y a un dialogue, et le dialogue passe par le respect mutuel des acteurs, et quelques règles du jeu :

tous les participants doivent apprendre à témoigner de manière précise et claire et réagir sur la base d'un argumentaire solide.

Et construire un argumentaire, c'est très utile, et ça aide beaucoup à aller vers une résolution de problèmes.

Il faut aussi écouter ce que les autres ont à dire, ça a été dit ce matin également, la vérité des autres.

C'est quelque chose dont on n'a pas forcément l'habitude, ces réunions de rencontre de professionnels.

Il faut avoir une idée de ce qu'est le déroulement d'un projet : c'est quelque chose qui progresse. On passe d'une commande à une conception, puis une esquisse, puis on passe à la commande aux entreprises, etc. Il y a toute une logique de déroulement.

Il faut donc connaître les acteurs de ce déroulement.

La critique est efficace si elle est constructive : le dialogue et la concertation doivent être basés sur une logique constructive.

Il y a bien sûr aussi des préoccupations pratiques, concernant les conditions matérielles de l'organisation d'une réunion. Aujourd'hui, vous avez la vélotypie, et des moyens particuliers, qui permettent aux personnes ayant des déficiences différentes de ne pas être évincées.

Conclusion : s'il y avait trois critères de la concertation à retenir :

- l'écoute mutuelle entre les décideurs, les professionnels, les usagers;
- la recherche de la performance à atteindre, se donner le temps d'analyser le problème pour trouver la bonne solution avec les compétences de chacun.
- Le respect du travail collectif de conception et de réalisation. La concertation va plancher sur des productions des autres, il faut reconnaître ce travail et le respecter.

**M. DE VINCENTI** : Merci pour cette présentation.

Nous allons maintenant avoir trois spots sur des exemples de concertation : une au niveau national avec le COLIAC, une concertation dans une DDE, ce sera l'exemple de ce qui se passe dans la DDE du nord, et au niveau régional, un exemple de concertation avec ce qui se passe au STIF.

**MME CHARTRAIN** : je souhaiterai souligner 3 points :

- La concertation nécessite d'être informé et formé.

Ce n'est pas une réunion de café du commerce.

Des exigences et de la rigueur sont absolument nécessaires, en plus du respect, de l'écoute des uns et des autres. C'est un échange, pour concevoir ensemble et pour tous les meilleures solutions, qui, quelque soit l'objet, nécessite bonne volonté et minimum de bonnes connaissances de base.

La participation à la concertation permet, en retour, d'enrichir ses connaissances.

Chacun doit connaître les besoins spécifiques au regard des différents types de déficiences et incapacités motrices, sensorielles, cognitives ou psychiques, et leurs éventuelles contradictions en terme de solutions.

Les acteurs (décideurs, opérateurs, techniciens d'exploitation...) intervenant à un moment ou un autre dans la conception, la réalisation ou la gestion d'un système de transport, dans un bâtiment, ou un aménagement d'espace public ou voirie etc., doivent y exposer également leurs contraintes qui peuvent être des contraintes d'organisation ou des contraintes techniques.

C'est de cette confrontation entre besoins et contraintes avec une volonté d'écoute et d'échange, et une confiance réciproques dans l'objectif partagé de progresser ensemble que peuvent émerger des solutions optimales et pérennes.

- Comme cela a été dit, il y a nécessité de lieux de concertations spécifiques pour résoudre certains problèmes, mais il faut aussi « investir » les lieux de concertation générale pour une diffusion systématique de conception pour tous.

Il est important que les personnes handicapées participent à la vie citoyenne générale, pour veiller à la prise en compte des questions d'accessibilité partout : on citera, notamment, les commissions consultatives des services publics locaux et les conseils de quartier instaurés par la loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité ; les comités de partenaires de transport public prévus auprès de chaque Autorité Organisatrice de Transport depuis la modification de la LOTI par la loi SRU (déc. 2000)

C'est fondamental au niveau de la déségrégation et de la dé ghettoïisation.

- Enfin, je vais, succinctement, présenter le COLIAC, organisme de concertation multipartenarial au niveau national, que je préside.

Le COLIAC - Comité de liaison pour l'accessibilité des personnes handicapées au transport, au cadre bâti et au tourisme- instance consultative, comité du CNT, placé auprès du ministre de l'Équipement a été créé par un arrêté ministériel du 19 décembre 1999.

Liaison signifie qu'il s'agit bien de confronter les points de vue, les attentes et contraintes entre les représentants des associations de personnes handicapées, des élus (parlementaires et élus locaux), et des acteurs de chacun des secteurs (organisations professionnelles, opérateurs, organisations syndicales, experts..) pour élaborer des analyses, des recommandations, des avis et des propositions sur de nouveaux projets ou orientations qu'ils soient de nature réglementaire, technique ou prospective. C'est un lieu de ressources, d'échanges d'information et de diffusion de bonnes pratiques, notamment grâce au site [www.coliac.cnt.fr](http://www.coliac.cnt.fr)

Le « cadre bâti » constitue le fil transverse des travaux du COLIAC, concernant aussi bien les transports (gares, aéroports,..), les espaces publics, la voirie que les bâtiments de toute sorte. Les dispositifs de construction, d'aménagements sont essentiels, mais les dispositifs d'information, ou encore décisionnels et financiers le sont tout autant. Beaucoup reste à faire sur les plans de la conception, de la cohérence...

Chacun des membres du COLIAC peut apporter des éléments d'analyses, de propositions, porter à connaissance des bonnes pratiques, des schémas directeurs locaux, des guides, des solutions émergentes, des modes d'informations et de formations (ex. Entreprises publiques de transport, BTS Tourisme..), mais aussi, des dysfonctionnements et de nouveaux problèmes. C'est ce qu'on appelle la fertilisation entre les différents secteurs et acteurs.

Pour terminer, je voudrai insister sur la nécessité de systématiser l'approche « conception pour tous des produits, des aménagements, des services.. » au-delà de la mise en œuvre de l'accessibilité.

**M. DE VINCENTI** : Tout à fait.

Merci pour cet éclairage de la concertation au niveau national.

Maintenant, nous avons pensé qu'il serait bon d'avoir un éclairage au niveau local.

Je demande à M. Rémy Andrieux, qui est correspondant accessibilité dans la DDE du Nord de dire comment cela se passe dans le département du Nord dans une instance informelle qui est une émanation de la CCDSA.

**M. ANDRIEUX** : Il faut savoir que depuis 99 existe dans le département du Nord une instance de concertation.

Il y a eu une période, qualifiée de préhistoire autour de laquelle les rapports entre les participants aux réunions de la commission départementale d'accessibilité étaient extrêmement tendus, voire exécrables.

En effet, les séances se déroulaient toujours de la même manière : le rapporteur lisait ses rapports qui étaient une liste de prescriptions, qui pouvaient être interchangeables. A l'issue de cette liste, les votes étaient souvent défavorables. Les associations, qui étaient majoritaires avaient tendance à bloquer, et le président avait tendance à essayer de faire passer ses dossiers. Les maîtres d'œuvre et d'ouvrage avaient l'impression de passer devant un tribunal.

Pire, à la fin de 98, une lettre pétition circulant parmi les élus demandait la suppression de cette commission qui bloquait tous les projets.

Il a été décidé de créer une instance de concertation regroupant les constructeurs et les représentants des associations pour qu'ils puissent confronter leurs contraintes dans le cadre d'une réunion informelle pilotée par la DDE.

Un agent de la DDASS assiste également à ces réunions.

L'idée était de procéder à une instruction collective des dossiers présentés, une pré-instruction, afin d'éviter les blocages en commission.

Comme il n'y avait pas de décision à prendre tout de suite, les rapports se sont nettement améliorés entre les associations et les représentants de la DDE.

Les agents de la DDE étaient qualifiés de laxisme et les représentants d'associations étaient qualifiés d'intégrisme.

Il y a eu un contrat passé avec l'APF qui a mis à disposition un permanent qui avait une formation en bâtiment.

Il y a eu une concertation entre techniciens.

Cette instance informelle a développé une fonction de conseil amont en quelque sorte, qui concerne les élus et les professionnels, mais également les personnels de la DDE, car le correspondant accessibilité que je suis est devenu cadre référent auprès des bureaux d'ingénierie publique de la DDE, et traite des problèmes de transports urbains.

Nous nous efforçons de répondre à des questions plus diverses que peuvent se poser les personnes handicapées : à savoir des problèmes de stationnement devant chez eux, des problèmes de copropriété, des contacts avec la municipalité.

Nous traitons environ 250 à 300 dossiers par an.

Il est clair que cette instance a beaucoup amélioré les relations entre les associations, les professionnels et les donneurs d'ordre.

Nous sommes convaincus qu'elle a fait économiser beaucoup d'argent à beaucoup de donneurs d'ordres.

Le problème c'est que cette instance risque d'être victime de son succès, car les quelques crédits que nous utilisons pour rémunérer les associations qui participaient, ce n'était pas grand chose, 30000 francs en 1999 et nous voulions mettre 10000 € cette année mais nous n'avons pas les chapitres budgétaires correspondants.

J'ai encore réussi à trouver les fonds pour cette année, mais pour l'année prochaine, je ne sais pas.

Nous verrons notre capacité à faire de la concertation si nous arrivons à trouver les fonds.

**M. DE VINCENTI** : Ce qui me semble très intéressant dans cette expérience du Nord, dans cette commission informelle, émanation de la CCDSA, c'est que c'est une institution qui sort des rails, et c'est une préfiguration de la future loi du guichet unique.

Dans le Nord, si vous avez un problème d'accessibilité, il y a un endroit où vous pouvez aller, et où on vous donnera des conseils judicieux car les associations qui y participent sont extrêmement pointues.

Vous avez soulevé un problème de fond, c'est celui des défraiements des associations auxquelles on confie des missions de service public. Les membres de ces associations ont besoin d'avoir des moyens de vivre.

Nous allons prendre maintenant le niveau régional, avec le STIF.

**MME AVRIL** : Le STIF, c'est le Syndicat des transports d'Ile-de-France ; il est l'autorité organisatrice des transports en Ile-de-France.

A ce titre, le syndicat des transports d'Ile-de-France définit l'offre de services de transport, fixe le niveau de la qualité, le niveau de la tarification, et a également mission de modernisation et d'amélioration du transport par ce qu'on appelle les grands projets : les nouvelles lignes de métro.

Comment le STIF pratique-t-il la concertation ? Quatre niveaux différents.

Au niveau des grands projets d'investissement que sont par exemple les prolongements de lignes de métro, la nouvelle ligne de tram, les établissements de tangenciels, qui sont des projets très lourds, là, il s'agit d'une concertation très encadrée réglementairement. Il y a deux niveaux de concertation, avec une première concertation avant le schéma de principe qui donne lieu à une décision du Conseil d'administration pour la prise en compte de ce schéma.

Puis une deuxième concertation, faite sous forme d'enquête publique avec un commissaire qui rapporte les débats de ce projet, et seulement ensuite vient l'avant-projet qui est approuvé par le conseil d'administration et qui donne lieu à un financement.

Cette concertation s'adresse à toute la population.

Ensuite, dans un deuxième plan, au niveau du plan de déplacement urbain, le fameux PDU, on a une concertation très établie qui se résume d'abord à un comité organisé avec collectivités, transporteurs, associations représentatives des personnes handicapées, et de la population civile.

Dans ce cadre, un diagnostic est établi : quelles sont les difficultés et les améliorations qui pourraient être apportées. Les solutions sont concertées, c'est un véritable choix.

La solution retenue est celle qui a fait le maximum de consensus.

Dans le cadre des missions du STIF, il s'agit de mettre en accessibilité le réseau de transports en commun. Il s'agit de faire des travaux de mise en accessibilité du réseau ferré.

L'accessibilité dans les gares : les projets ont été présentés aux associations, et aussi au COLIAC.

J'insiste sur le rôle des commissions consultatives départementales de sécurité et d'accessibilité, qui est un autre niveau de concertation.

Pour ce qui est des lignes de bus, on a un degré de concertation moins réglementaire, mais très efficace. C'est très précisément l'organisation à la fois par la collectivité (communes ou départements, selon le propriétaire de la voirie qui doit être aménagée). La commune organise avec le transporteur une visite de terrain. Les difficultés donneront lieu à une liste de travaux qui seront soumis au STIF et à la région Ile-de-France pour son financement.

Deux nouveaux services ont été mis en place : un service d'information pour les voyageurs handicapés, le service Infomobi.

Des centres départementaux de réservation de déplacement spécialisé. Un premier a été installé à Paris en novembre, il sera suivi prochainement par les autres départements d'Ile-de-France, dans le Val de Marne en 2005.

La concertation a donné lieu à un recueil d'expressions de besoins et à un cahier des charges fonctionnel.

La concertation donne donc lieu à un certain nombre de travaux et de mises en place de services. L'évaluation et le suivi de ces services sera évalué plus régulièrement, notamment par la mise en place d'un comité de suivi, mis en place par la Région en Février.

Il y a eu déjà plusieurs réunions, et les acteurs sont des associations de personnes handicapées, des collectivités, etc.

Je remercie et salue l'implication des associations représentatives dans toutes ces commissions et ces travaux. Je sais que ça prend du temps mais c'est absolument indispensable pour qu'on apporte des services qui répondent à leurs objectifs.

**M. DE VINCENTI** : Félicitations d'avoir fait comprendre comment fonctionne l'organisation des décisions de mise en place des transports publics en Ile-de-France.

Nous avons eu : la concertation au niveau national, au niveau local, à un échelon intermédiaire, la région, maintenant, je passe la parole à la concertation dans une grande entreprise.

Nous demandons à Aéroport de Paris de nous dire comment ça se passe.

**M. LE COINTE** : La concertation, j'en ai parlé un peu tout à l'heure, ça consiste à prendre contact avec les associations représentatives, ouvrir un dialogue sur les points de blocage sur les parcours clients et recueillir ces informations.

Essayer de proposer une signalétique, sur laquelle il y a toujours beaucoup à faire.

Et améliorer les procédures sur lesquelles on doit énormément travailler, du fait du nombre d'intervenants qui sont sur le cheminement du passager entre le point de dépose et jusqu'à son embarquement dans l'avion.

Dans le cadre des PDU, Aéroports de Paris a d'entrée de jeu intégré l'accessibilité pour tous comme un thème majeur. Les deux aéroports, Orly et CDG, sont des pôles générateurs de trafic.

A ce titre, ADP a travaillé avec ses partenaires suivant le même principe de rechercher des informations pour proposer des solutions.

On essaie de développer une concertation entre les différents intervenants : le STIF, les transports publics, ADP qui doit participer à l'amélioration des arrêt bus notamment, de sorte que tout cela soit intégré sur les plates formes aéroportuaires.

Un autre exemple de cette démarche, a concerné le système automatique de transport (SAT) qui doit être opérationnel sur la plate-forme de Charles-de-Gaulle fin 2006, où nous avons, dès le lancement du projet, intégrer l'accessibilité comme un axe prioritaire de définition du projet pour que tous les handicaps et tous les thèmes de l'accessibilité soient abordés au mieux. Ça a été un projet fondateur dans ce cadre-là.

**M. DE VINCENTI** : Maintenant, je passe la parole à des participants essentiels à la concertation, ce sont les associations.

J'appelle M. Bruneau, de l'UNISDA, qui va répondre à la question qu'on se pose le plus souvent : comment faire participer les personnes sourdes ou malentendantes aux réunions ?

**M. BRUNEAU** : Tout d'abord, j'ai entendu parler de la définition du mot concertation. Pour nous, c'est s'entendre sur des solutions communes.

Déjà, le mot « s'entendre » est problématique pour nous.

Les décisions à prendre se trouvent souvent en finalité de cette concertation.

Mais si dans le groupe, il y a une ou plusieurs personnes atteintes de déficience auditive, la concertation est compromise.

S'il y a des échanges verbaux, le message ne passe pas.

Pour les personnes sourdes ou malentendantes, communiquer, c'est aussi dans leur esprit la possibilité de pouvoir accéder au dialogue par une communication écrite ou gestuelle. Les deux à la fois ne sont pas de trop, et non à la communication verbale unique.

Les personnes sourdes sont animées de volonté de communication avec les autres personnes, et c'est une majorité de personnes entendant dans les réunions qui créent un déséquilibre communicationnel.

Je voudrais vous alerter sur des situations rendues négatives, qui apportent un second handicap au premier.

Je pourrais citer de nombreux exemples.

Un exemple : quand une petite entreprise rencontrant des difficultés financières réunit son personnel, une personne sourde restera toujours, malgré elle, à l'écart d'une prise de décision instantanée.

Dans une commune, lors des débats publics, le conseil municipal par exemple, informe la population sur des futurs projets, et engage des débats par des réunions de concertation. Comment ce message arrivera-t-il aux oreilles des personnes déficientes auditives ?

Une véritable concertation ne peut être valable que si les participants peuvent être placés à pied d'égalité avec les autres.

La perte progressive ou totale de l'ouïe, sans compensation technique ou humaine, est insupportable.

Dans notre monde moderne, où les informations et les images circulent à 90% par le mode oral ou sonore. Ce mode de communication handicape de plus en plus les sourds ou devenus sourds. Je souhaite retenir votre attention sur les douloureux et discriminatoires problèmes que rencontrent chaque jour les nombreux déficients sensoriels de notre pays.

Je suis entendant, mais ayant passé des années auprès de personnes sourdes et malentendantes, je suis prêt à me concerter avec vous pour trouver des idées communes, pour un meilleur confort à la concertation, avec des personnes atteinte de handicap très pénalisant, la surdité.

**M. DE VINCENTI** : Je suis très content de votre intervention et de votre présence, car dans l'histoire de l'accessibilité, il y a eu la prise en compte des personnes en fauteuil roulant, la prise en compte des personnes aveugles et malvoyantes, mais il faut bien dire que pour ce qui est des sourds et

malentendants, ils ont été très largement ignorés et oubliés. En ce qui concerne l'équipement des salles, très peu sont équipées pour pouvoir accueillir une concertation avec des sourds et malentendants.

Je passe maintenant la parole à un représentant d'une association de personnes âgées, car dans ce type de réunion, il est très important que nous écoutions les seniors de notre société.

Je passe la parole à Jacques Brugnon.

**M. BRUGNON** : Depuis le milieu du 20ème siècle, nous assistons à une nette augmentation de l'espérance de vie. Cet allongement de notre présence en ce monde a un revers. Avec l'âge, un certain nombre de handicaps peuvent apparaître : difficultés d'audition, de vision, de mobilité souvent en raison de l'arthrose, insuffisance respiratoire ou cardiaque, sans oublier les problèmes de compréhension, de mémoire ou d'orientation ; il peut y avoir présence d'un seul handicap ou deux ou encore d'avantage.

Les personnes âgées ne font pas partie de la génération de l'électronique et de l'informatique. Sauf obligation professionnelle pendant leur activité, elles ne se sont pas beaucoup familiarisées avec l'ordinateur. En général, elles n'aiment pas voir la présence humaine remplacée par des distributeurs automatiques.

Nous sommes à une époque où tout change et évolue rapidement. Les personnes âgées aimeraient être consultées avant les décisions concernant les déplacements et leur environnement. Des organismes de concertation existent, ils furent créés en 1982 par décision gouvernementale : le CNRPA (conseil national des retraités et personnes âgées), dans chaque département le CODERPA (comité départemental des retraités et personnes âgées), et dans certaines régions la CORERPA (conférence régionale des retraités et personnes âgées).

Ces organismes sont représentatifs ; en effet, ils sont composés de membres des 16 associations représentatives des personnes âgées, de personnes qualifiées et de représentants des financiers. Tous ces membres sont nommés par arrêté préfectoral dans les départements et les régions.

En région Ile-de-France, ces organismes sont informés et consultés ou invités à des expérimentations par la RATP, la SNCF, le syndicat des transports d'Ile-de-France, le COLIAC et la Délégation ministérielle à l'Accessibilité.

Cependant, il y a encore des oublis : pour la signalétique, les personnes âgées sont plutôt déçus des résultats.

Les seniors souhaitent que suite à la révision de la réglementation existante, ils soient partie prenante dans l'élaboration du plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics de chaque commune ; de plus toujours dans le cadre de cette révision, les anciens désirent être représentés dans les commissions locales d'accessibilité, qui auront en charge de dresser le constat de l'état du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics, des transports et faire toutes propositions utiles de nature à améliorer l'accessibilité à toute la population.



La charte nationale de l'accessibilité, signée solennellement le 2 décembre 2003 et paraphée aujourd'hui, concerne sept engagements dont l'organisation d'une concertation continue avec tous les acteurs, dont les usagers handicapés que l'on désigne souvent sous le vocable «personnes à mobilité réduite» dont font partie les personnes âgées.

Les seniors qui sont des citoyens à part entière comme les autres attendent beaucoup de ces nouvelles dispositions, afin de faire connaître leurs attentes, leurs souhaits et pourquoi pas leurs idées.

**M. DE VINCENTI** : Vous avez raison de dire qu'il ne faut pas se priver du gisement de connaissances et d'expériences que représentent les personnes âgées. D'après les prévisions démographiques, d'ici 2050, il y aura un quintuplement des plus de 85 ans, et 2 fois sur 3 le handicap survient avec l'âge.

Je donne maintenant la parole à Catherine Bachelier.

Tout à l'heure, j'étais très ému quand Sabine Avril parlait du STIF, car il y a maintenant dix ans, j'avais demandé à la région de créer un organisme de concertation avec les personnes handicapées, cette instance a été créée, et j'ai eu le plaisir de voir un expert arriver, c'était Catherine Bachelier, et depuis nous avons travaillé ensemble.

**MME BACHELIER** : Je vais vous parler du cadre international, mais je voudrais faire une petite précision. Je suis arrivée un peu en retard, mais on m'a dit qu'on n'a pas évoqué une toute petite chose : dans la nouvelle loi qui a été adoptée en première lecture, dans son état actuel, il est prévu pour les communes de 5000 habitants et plus l'obligation de créer une commission de concertation en matière d'accessibilité. Donc vous voyez que le thème de l'atelier de ce matin est tout à fait d'actualité.

Au début des années 2000, la conférence européenne des ministres des transports, qui regroupe tous les pays de l'OCDE (40 pays) s'est penchée sur la concertation, les organismes de concertation et l'organisation de la concertation.

Cet organisme qui a été volontaire pour travailler sur ce sujet, avec des pays très divers, qui ont des situations tout à fait différentes, cette mise en place de la concertation dans ces 24 pays et dans deux grands organismes internationaux, le Forum européen des personnes handicapées de l'Union européenne et le Comité nordique des politiques.

Une étude a été faite sur ces deux organismes, et il en ressort que ces organismes de concertation, pour être efficaces, devraient avoir quatre objectifs principaux.

D'abord être à caractère consultatif, et de proposition, sans pouvoir contraignant. C'est essentiel pour permettre une concertation efficace et franche et l'obtention de recommandations et de propositions consensuelles.

A partir du moment où il n'y a pas ce caractère contraignant par derrière, les gens s'expriment beaucoup plus facilement, et campent moins sur des positions rigides.

Le deuxième aspect indispensable est de disposer d'une répartition équitable entre toutes les parties prenantes de l'accessibilité.

En effet, il faut qu'aucune des parties ne se sente en minorité.

Autre condition : ne pas se limiter à influencer la définition des mesures à mettre en œuvre, émettre des avis sur les nouveaux matériels et les nouvelles infrastructures et donner des conseils aux entreprises pour assurer le suivi de l'accessibilité.

En effet, vous connaissez tous de superbes réalisations, mais qui finalement ne marchent pas, parce que l'ascenseur est en panne depuis plusieurs semaines, les escaliers en panne, parce que les portes automatiques de grande largeur ne marchent que quand du personnel est là pour les ouvrir.

Toutes ces mesures ne sont intéressantes que s'il y a un suivi.

M. de Vincenti a fait un travail intéressant, montrant que le suivi et la maintenance sont souvent le parent pauvre de l'accessibilité.

Pour être efficace, la concertation doit être mise en place dans la première ébauche d'un projet. Et c'est tout au long du processus que doivent être validées par des experts les mesures mises en place.

Concernant la formation des professionnels, la conférence européenne des ministres des transports s'est intéressé à cet aspect des choses, et s'est dégageé la nécessité absolue de former les personnels en contact avec les personnes à mobilité réduite, quelque soit leur déficience car les aides techniques risquent de ne pas atteindre leur objectif s'il n'y a pas cet accueil.

Quand on parle de ces personnes, on imagine facilement l'aide aux personnes aveugles, au handicap moteur, on oublie le plus souvent le handicap auditif. Sans aller jusqu'à la formation en langue des signes, il y a des mesures simples à connaître : parler distinctement, en face, ne pas se cacher la bouche avec les mains, et si on voit qu'il y a une difficulté supplémentaire, tout bêtement, prendre un papier et un crayon. Ce sont des choses simples qu'il faut mettre dans la tête des personnels en contact avec le public.

Je ne parle pas du handicap mental ou psychique. Il ne faut pas avoir d'appréhension à parler avec des personnes déficientes psychiques.

C'est tout simplement du bon sens.

**M. DE VINCENTI** : Merci Catherine.

Nous avons peu de temps pour poser des questions, mais au moment de la plénière, les questions seront prévues.

Comme je suis un homme de parole, j'ai promis à notre ami Camille Héron de donner la parole une minute à quelqu'un qui l'a beaucoup aidé, c'est Jean-Michel Julien, président de Acces handicap info.

**M. JULIEN** : J'ai pu travailler et apprécier le CETE.

Je suis devenu handicapé suite à un accident de la circulation.

J'ai pu militer dans différentes associations, et je me suis rendu compte qu'en devenant spécialiste de l'accessibilité, je pouvais développer un concept.

En Normandie, nous avons beaucoup d'associations de personnes handicapées, et nous nous sommes réunis, nous avons créé une force de

proposition, pour travailler sur la chaîne d'accessibilité pour tous, dans laquelle on aura pris comme première approche l'autonomie de la personne et la sécurité de la personne dans son autonomie.

Dans la compensation, en premier l'aide technique, ensuite l'aide humaine. Pour que cette aide humaine soit compétente, il fallait l'informer, la former.

**M. DE VINCENTI** : Merci. C'est tout à fait vers ce type d'organisation qu'il faudrait avoir dans chaque DDE.

Je vais donner la parole pour des questions.

**BERNARD LEVASSEUR** : de l'association Valentin Haüy.

Dans les exposés concernant la formation, il y a des éléments qu'il faudrait faire connaître à tous les acteurs de la construction, c'est les moyens de compensation qu'utilisent les personnes handicapées. Pour ce qui concerne le handicap moteur, les architectes connaissent bien la question, pour ce qui concerne les malentendants, on vient d'en parler, pour ce qui concerne les aveugles, c'est un peu plus complexe car il y a les aveugles et les malvoyants. Personnellement, j'ai découvert le handicap visuel et comment on devait se comporter à leur égard.

Cette constatation a abouti à un cahier des charges et des fiches techniques, notamment pour la construction d'un escalier.

Dans le 92, nous avons une plat-forme associative avec les personnes handicapées.

**M. DE VINCENTI** : Je suis tout à fait d'accord avec vous. Avec le recul, pour ceux qui s'intéressent à ces questions depuis très longtemps, c'est vrai que sur les problèmes des personnes aveugles et malvoyantes, jusqu'à une période récente, on savait très peu de choses. Il y a différentes formes de problèmes suivant le type de handicap visuel. Dans le métro de Toulouse, on a fait des choses très intéressantes en termes de couleurs, de signalétique, qui pendant longtemps a été très mal prise en compte, notamment par les transporteurs dont les chartes graphiques étaient plus sensibles aux effets de mode qu'au souci d'informer les personnes aveugles et malvoyantes.

**M. DE VINCENTI** : Je vous remercie infiniment. Cet atelier était très riche, très chargé, les actes seront diffusés.